



# Informe de Terminación de Proyecto

---

## PCR

*Nombre del Proyecto: Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios al Ciudadano*

*País: Colombia*

*Sector/Subsector: IFD/ICS*

*Equipo de Proyecto Original:*

*Raimundo Arroio (RE3/SC3), Jefe de Equipo de Proyecto; Carlos Pimenta (RE3/SC3), Eduardo Cobas (OVE), Luis E. Echebarría (SDS/SGC), Javier León (RE3/OD5), Arnaldo Posadas (RE3/SC3), Patricia Sadeghi (RE3/SC3); Miguel Coronado (LEG), y Alejandro Fros (COF/CCO)*

*Número de Proyecto: CO-L1011*

*Número de Préstamo(s), CT(s): 1759/OC-CO*

*Fecha del QRR: 14 de marzo 2012*

*Fecha de Aprobación Final: 21 de mayo 2012*

### **PCR Equipo:**

**Autor Principal** – Robert Pantzer (Jefe de Proyecto) con Claudia Useche (Asociado Senior Operaciones) y Norma González (consultora BID) **Miembros** – Juan Carlos Molano (Director DDSC), Omar Jaramillo (Coordinador del Proyecto), Doris Atahualpa (Profesional Especializado del Proyecto), Mauricio Abello (Coordinador Financiero del Proyecto), Nubia Elsy Gómez (Subdirectora de Calidad del Servicio) y Nubia Rodríguez (Subdirectora Operativa).

## Índice

<b>I.</b>	<b>INFORMACIÓN BÁSICA .....</b>	<b>1</b>
<b>II.</b>	<b>EL PROYECTO.....</b>	<b>2</b>
A.	CONTEXTO DEL PROYECTO.....	2
B.	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	3
i.	Objetivo del Desarrollo.....	3
ii.	Componentes .....	3
C.	REVISIÓN DE LA CALIDAD DEL DISEÑO.....	4
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>4</b>
A.	EFFECTOS DIRECTOS .....	4
A.	EXTERNALIDADES .....	7
B.	PRODUCTOS.....	8
C.	COSTOS DEL PROYECTO .....	10
<b>IV.</b>	<b>IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO .....</b>	<b>10</b>
A.	ANÁLISIS DE LOS FACTORES CRÍTICOS.....	10
B.	DESEMPEÑO DEL PRESTATARIO/AGENCIA EJECUTORA .....	10
C.	DESEMPEÑO DEL BANCO.....	11
<b>V.</b>	<b>SOSTENIBILIDAD .....</b>	<b>11</b>
A.	ANÁLISIS DE FACTORES CRÍTICOS.....	11
B.	RIESGOS POTENCIALES .....	12
C.	CAPACIDAD INSTITUCIONAL .....	13
<b>VI.</b>	<b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO .....</b>	<b>13</b>
A.	INFORMACIÓN SOBRE RESULTADOS .....	13
B.	SEGUIMIENTO FUTURO Y EVALUACIÓN Ex-POST .....	13
<b>VII.</b>	<b>LECCIONES APRENDIDAS.....</b>	<b>14</b>

## Anexos



## **Abreviaturas y Acrónimos**

BID – Banco Interamericano de Desarrollo

CADE – Centros de Atención Distrital Especializada

DDSC – Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano (Alcaldía Mayor de Bogotá)

SDSC - Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano

SG -Secretaría General (Alcaldía Mayor de Bogotá)

SHD - Secretaría de Hacienda Distrital

UAP - Unidad de Apoyo al Proyecto

## I. Información Básica

### DATOS BÁSICOS (MONTO EN US\$)

**NO. PROYECTO:** No. 1759/OC-CO

**TITULO:** Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios al Ciudadano

**Prestatario:** Bogotá Distrito Capital  
**Agencia ejecutora (AE):** Alcaldía Mayor de Bogotá Distrito Capital

A través de la Secretaría General (SG) en coordinación con la Secretaría de Hacienda Distrital (SHD).

**Fecha aprobación Directorio:** 19 de julio de 2006

**Fecha efectividad y firma contrato:** 22 de diciembre de 2006

**Fecha elegibilidad:** 17 de mayo de 2007

**Fecha del primer desembolso:** 2 de agosto de 2007

**Préstamo(s):**

**Sector:** Fortalecimiento de capacidad Institucional

#### Meses en ejecución

\* **desde aprobación:** 65 meses

\* **desde efectividad del contrato:** 60 meses

**Instrumento de préstamo:** INV – Inversión/ESP - Inversión Específica

#### Períodos de ejecución

**Fecha de inicio:** 22 de diciembre de 2006

**Fecha inicial de finalización:** 22 de diciembre de 2010

**Fecha real de finalización:** 22 de septiembre de 2011

**1era prórroga:** del 22 de diciembre de 2010 al 22 junio de 2011

**2da prórroga:** del 22 de junio al 22 de septiembre de 2011

#### Períodos de desembolso

**Fecha original desembolso final:** 22 de diciembre de 2010

**Fecha actual desembolso final:** 22 de septiembre de 2011

**Extensión acumulativa (meses):** 9

**Extensión especial (meses):** 3

#### Monto préstamo(s)

\* **Monto original:** diez millones de dólares (US\$10.000.000)

\* **Monto actual:** diez millones de dólares (US\$10.000.000)

\* **Pari Passu :** 66,67 – 33,33%

**Monto total:** quince millones de dólares (US\$15.000.000)

**Contrapartida:** cinco millones de dólares (US\$5.000.000)

#### Costo Total del Proyecto (Estimado Original):

#### Redireccionamiento

**Este proyecto:**

- **recibió fondos de otro proyecto?**

[ ]

- **Envío fondos a otro proyecto?**

[ ]

- **N/A**

[ X ]

\* *Monto actual (ajustado para redireccionamiento)*

**Reducción de Pobreza (PTI):** No

**Equidad Social (SEQ):** No

**Clasificación ambiental:** B

#### En estado de "Alerta"

**Está el proyecto "en alerta" por PAIS:** No

#### Resumen de la Clasificación de Desempeño

OD	<input checked="" type="checkbox"/> Muy Probable (MP)	<input type="checkbox"/> Probable (S)	<input type="checkbox"/> Poco Probable (PP)	<input type="checkbox"/> Improbable (MI)
PI	<input checked="" type="checkbox"/> Muy Satisfactorio (MS)	<input type="checkbox"/> Satisfactorio (S)	<input type="checkbox"/> Poco Satisfactorio (I)	<input type="checkbox"/> Muy Insatisfactorio (MI)
SO	<input type="checkbox"/> Muy Satisfactorio (MS)	<input checked="" type="checkbox"/> Satisfactorio (S)	<input type="checkbox"/> Poco Satisfactorio (PS)	<input type="checkbox"/> Muy Insatisfactorio (MI)

## **II. El Proyecto**

### **a. Contexto del Proyecto**

La mejora permanente en la prestación de servicios y en la atención al ciudadano ha sido una política de gobierno en la Alcaldía Mayor de Bogotá desde 1991. Orientada inicialmente a la cobranza de servicios públicos (agua, luz y teléfono) a través de Centros de Atención Distrital Especializada (CADE), esta política se expandió en el año 2001 con el apoyo de Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en el Programa de Fortalecimiento Institucional del Distrito de Bogotá (1385/OC-CO), mediante la conformación de una Red que pretendía ampliar y atender de una manera eficiente y eficaz la demanda de servicios por parte de los ciudadanos de Bogotá<sup>1</sup>.

Este apoyo permitió la modernización de los CADE ya existentes, la puesta en marcha del primer SuperCADE y una serie de RapiCADE y TurisCADE,<sup>2</sup> distribuidos en puntos estratégicos de la ciudad. En concordancia con este proceso de modernización, el Plan de Desarrollo 2004-2008 "Bogotá sin indiferencia. Un compromiso social contra la pobreza y la exclusión", orientó la acción pública a una intervención social articulada e integral para atender en forma simultánea las carencias de los grupos humanos y las necesidades de las comunidades; del mismo modo, dio importancia a la atención prioritaria a grupos de población en situación de mayor pobreza y vulnerabilidad y especial atención a la población en condición de discapacidad.

Si bien con el Programa los ciudadanos recibían beneficios en la realización de sus trámites de distinta índole y ubicaban puntos de referencia, la Administración Distrital identificó que para el año 2005 persistían algunas deficiencias relacionadas con la capacidad instalada, diversificación de la oferta y cobertura geográfica de los SuperCADE<sup>3</sup>, la penetración y eficiencia de los canales alternativos, y la calidad de la gestión de los servicios.

Las causas identificadas para esas deficiencias se debían a la alta afluencia de los ciudadanos a los SuperCADE, generada, en parte, por un déficit de cobertura geográfica y por la persistencia de una "cultura del papel", lo que comenzó a crear deterioro en la atención, reflejada en esperas de varias horas (hasta de 4, en días de vencimiento), costos de traslados, desplazamientos hasta de 100min con relación distancia/hora del día, demanda de otros servicios del orden nacional, largas filas, altos tiempos de respuesta, entre otros. Por otra parte, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano (DDSC) carecía de un sistema o aplicativo integral que le permitiera monitorear en tiempo real la gestión de los servicios y realizar un gerenciamiento por resultados; de igual manera se enfrentaba a la falta de disponibilidad de información sistematizada y confiable para la toma de decisiones, entre otras.

Esta situación permitió identificar la necesidad de diversificar la oferta de servicios, de penetrar en canales alternativos (virtuales, telefónicos y ferias) desarrollando un Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano (SDSC), Programa integral conformado por: (i) canal presencial:

---

<sup>1</sup> Bogotá Distrito Capital contaba en el 2007 con aproximadamente 7.3 millones de habitantes y una tasa de crecimiento anual del orden del 1.6 %. La ciudad tiene una de las mayores densidades demográficas del continente (4.157 personas por Km<sup>2</sup>). Su particular geografía (1732 Km<sup>2</sup>) distribuidos en forma longitudinal, de los cuales solamente 384 son área urbana, presenta fuertes desequilibrios en su distribución espacial, entre las 20 localidades que la conforman.

<sup>2</sup> SuperCADEs: constituyen supermercados de servicio donde se ofrecen amplios beneficios a la ciudadanía pues pueden ejecutar bajo un mismo techo más de 250 trámites diferentes y obtener servicios de entidades públicas del orden distrital, nacional y privada.  
RapiCADEs: Son centros de pago de facturas de servicios públicos operados por un banco y en cabeza de una entidad tutor que se hace cargo del mantenimiento.  
TurisCADEs: Son centros especializados en dar información turística a los ciudadanos localizados en sitios de afluencia de turistas.

<sup>3</sup> Al año 2005 existían los SuperCADE de la Américas, Suba y CAD.

SuperCADE, CADE, RapiCADE, TurisCADE o Puntos de Información Turística y Ferias; y (ii) canal no presencial, que incluye la línea telefónica 195 y CADE Virtual (Portal de Bogotá, kioscos con terminales de computador, Portal de Contratación, Guía de Trámites y Sistema de Quejas y Soluciones). Del mismo modo se entendió la importancia de conocer las necesidades del ciudadano y generar sistemas de información para la administración y control a los servicios ofrecidos por parte de la Administración.

En consecuencia, en diciembre del 2006 el BID decidió en conjunto con el Gobierno Nacional y la Alcaldía Mayor de Bogotá apoyar la ejecución del Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios al Ciudadano a través de la financiación de un crédito con el que se proponía mejorar la cobertura, calidad, variedad y eficiencia del SDSC.

## **b. Descripción del Proyecto**

### **i. Objetivo del Desarrollo**

El fin del Proyecto fue contribuir a mejorar la satisfacción de los habitantes de la ciudad de Bogotá, particularmente de los sectores menos favorecidos, con los servicios prestados por la Alcaldía, a través del fortalecimiento del SDSC. Específicamente, se propuso mejorar la cobertura, calidad, variedad y eficiencia del Sistema, a través de la dotación y readecuación de infraestructura, aumento y diversificación de la oferta de canales y servicios y mejoramiento de la calidad de los instrumentos de gestión.

### **ii. Componentes**

Para cumplir con la finalidad propuesta, el Proyecto tuvo en cuenta los siguientes componentes:

- a. **COSTOS DIRECTOS:** (i) ampliación, dotación y readecuación de la infraestructura de servicios, para desconcentrar y descongestionar su prestación; (ii) mejoramiento y diversificación del acceso a los servicios, para racionalizar la utilización de los canales presenciales, y promover el uso de los virtuales y telefónicos; y (iii) mejoramiento de la gestión de los servicios, para aumentar la calidad de la gestión del Sistema y ordenar su expansión.
- b. **ADMINISTRACIÓN:** conformada por la Unidad de Apoyo al Proyecto (UAP), la cual se constituyó en el enlace entre el Prestatario y el Banco y actuó como Coordinador General del Proyecto. Este componente incluía gastos de personal y funcionamiento de la Unidad.
- c. **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:** acciones orientadas a controlar y supervisar la ejecución de Proyecto, definidas a través de (i) auditorías; y (ii) seguimiento y evaluación.
- d. **IMPREVISTOS:** acciones que no estaban consideradas en el momento de la formulación del Proyecto; situaciones no previstas.

Teniendo en cuenta que el 90% de las acciones estaban dirigidas a la implementación del **Componente I**, Costos Directos, a continuación se describen de manera detallada sus actividades.

**Subcomponente 1: Ampliación, dotación y readecuación de la infraestructura de servicios.** Este componente atendió las siguientes actividades:

- (1.1.) Localización de cuatro nuevos puntos de servicio al ciudadano.
- (1.2.) Diseño, construcción y puesta en marcha de cuatro nuevos Centros Integrales de Servicio (SuperCADE).
- (1.3.) Readecuación de diez CADE.

**Subcomponente 2: Mejoramiento y diversificación del acceso a los servicios.** Este componente atendió las siguientes actividades:

- (2.1.) Fortalecimiento y diversificación de la oferta de servicios por canales virtual y telefónica.
- (2.1.1.) Apoyo en la prestación de servicios de información y de gestión de las entidades del Distrito que no cuenten con los recursos suficientes para realizar proyectos web.
- (2.1.2.) Generación de contenido propio (video, música, fotografía o animación).
- (2.1.3.) Dotar de la ciudad de al menos un punto virtual de servicio al ciudadano (CADE Virtual) por cada localidad (20).
- (2.2.) Mejoramiento del servicio de atención en ferias.
- (2.3.) Campañas de orientación y evaluación ciudadana de los servicios prestados.

**Subcomponente 3: Mejoramiento de la gestión de los servicios.** Este componente atendió las siguientes actividades:

- (3.1.) Sistema de gestión de los servicios.
- (3.2.) Calificación de servidores en la atención, orientación y divulgación de servicios al ciudadano.
- (3.3.) Tecnologías y sistemas de información.
- (3.4.) Plan Maestro de Sedes Administrativas.

### **c. Revisión de la Calidad del Diseño**

En este aspecto, vale la pena mencionar que no se presentaron variaciones significativas en el proceso de ejecución. El diseño facilitó la resolución de la problemática planteada en el documento conceptual y permitió formular el Proyecto sin mayores inconvenientes. En consecuencia, la calidad del diseño se califica como muy satisfactoria.

El diseño del Proyecto contó con la experiencia administrativa, técnica y financiera con que contaba el Distrito desde antes de la operación de crédito, puesto que ya se había presentado el diseño, construcción y puesta en funcionamiento de tres SuperCADE Suba, Américas y CAD y de diez CADE.

Por otra parte tuvo en cuenta, entre otros aspectos: (i) pobreza y núcleos de población; (ii) disponibilidad de edificaciones; (iii) lotes o sitios para construir; (iv) acceso al sistema de transporte con énfasis en los portales de Transmilenio; (v) demanda de trámites; (vi) pago de servicios públicos; y (vii) asignación de recursos como contrapartida que facilitaron la implementación.

#### **Revisión de la Calidad del Diseño**

☒ Muy Satisfactorio (MS)      ☐ Plenamente Satisfactorio (PS)      ☐ Menos que Satisfactorio (MS)      ☐ Insatisfactorio (I)

## **III. Resultados**

### **a. Efectos Directos**

El Proyecto se desarrolló con éxito y viene cumpliendo con los siguientes efectos directos positivos frente a la ciudadanía:

- Cobertura de demanda de servicios de los ciudadanos en gran parte de la ciudad y ubicación estratégica de CADE y SuperCADE y ferias en centralidades, facilitando la movilidad de los

ciudadanos, principalmente en las localidades más pobres y vulnerables, desconcentrando geográficamente la prestación de servicios.

- Mayor oferta de servicios por parte de las entidades de orden distrital y nacional que tienen presencia en los SuperCADE y en otros canales de atención.
- Reducción de los tiempos de desplazamiento y por ende costos de transporte para los usuarios en las zonas de influencia.
- Reducción significativa de tiempos de espera y de atención en los puntos de servicio.
- Facilidad de acceso a los SuperCADE utilizando la red de transporte masivo Transmilenio.
- Facilidad de acceso a los servicios que presta la Administración Distrital a través de diferentes canales de atención.
- Mayor capacidad instalada representada en instalaciones adecuadas para la prestación de servicios a los usuarios y la operación de los funcionarios.
- Mejoramiento del acceso a las personas en condición de discapacidad con adecuaciones físicas en algunos CADE y SuperCADE y atención a población con limitaciones auditivas o de habla.
- Reconocimiento de la imagen institucional en los CADE.
- Centro de servicio especializado, para el caso del CADE de movilidad.
- Mayor acercamiento de la Administración Distrital a la comunidad.

Con relación a la DDSC para la gestión, administración y seguimiento de la prestación del servicio se lograron los siguientes efectos directos:

- Utilización de un sistema para la gestión de la atención a los usuarios (Sistema de Asignación de Turnos) y software para el desarrollo e implementación de los sistemas de monitoreo, evaluación y seguimiento de los servidores y servicios prestados a los ciudadanos.
- Implementación del SuperCADE virtual.
- Mayores herramientas y capacidad de análisis a todos los trámites de las entidades para mejorar sus tiempos de proceso, capacidad instalada y eliminar actividades innecesarias.
- Mejores niveles de seguimiento de la calidad de los servicios prestados por las entidades.
- Aumento al conocimiento que la Administración tiene de los ciudadanos, labor que permite desarrollar campañas de interés para ambas partes y administrar más cerca de la gente.
- Adecuados niveles de satisfacción frente a los servicios recibidos por la gestión de procesos válidos, adecuados y oportunos para la medición de las variables críticas del servicio a partir de la satisfacción, percepción y expectativas de los ciudadanos.
- Descongestionar los puntos de atención presencial con la utilización de otros canales de atención.
- Creación de espacios de participación ciudadana. que han estimulado el sentido de pertenencia local y han generado confianza entre la Administración y ciudadanía, lo que se pudo medir a través de encuestas.
- Construcción de una filosofía común de servir al ciudadano, basada en comunicación efectiva, valores compartidos y responsabilidad mutua.
- Cobertura en prestación de servicios interinstitucionales en las 20 localidades de la ciudad.
- Divulgación masiva de los canales de servicio al ciudadano, a través de diferentes medios de comunicación que permitieron identificar la RedCADE con la SG.
- Desarrollo del Plan Maestro de Sedes Administrativas.

Otro resultado importante es la reducción en costos operativos (economía de escala) para las entidades de orden estatal (distrital y nacional) y las privadas que hacen presencia prestando sus servicios en los CADE; así mismo se han fortalecido los procesos interinstitucionales.

La información para identificar efectos directos y resultados del Proyecto fue tomada, entre otros documentos, del informe de junio de 2011 de la UAP, del PMR de agosto de 2011, y del informe de evaluación elaborado por la firma Konsultoríaas Ltda de julio de 2011<sup>4</sup>.

LOGRO DEL LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO (OD)				
Objetivos de Desarrollo(s) (Propósito)				
P1. Mejorar la calidad, variedad, cobertura y eficiencia del sistema distrital de prestación de servicios al ciudadano.				
Clasificación: Muy Probable (MP)				
Indicadores Claves de Efectos Directos				
Descripción		Unidad		
P.1.1. El tiempo promedio de espera para pago de servicios en la RedCADE-----		Minutos		
P.1.2. El tiempo promedio de espera en los SuperCADE, para los trámites realizados en puntos de atención de la Secretaría de Hacienda, Registraduría y Catastro-----		Minutos		
P.1.3. El tiempo promedio en que incurren los usuarios para desplazarse a los SuperCADE -----		Minutos		
P.1.4. El número de consultas al portal de Bogotá -----		Ingresos diarios		
P.1.5. El porcentaje de usuarios que alguna vez han realizado trámites vía internet-----		%		
P.1.6. El número de servicios disponibles en los SuperCADE-----		Servicios		
P.1.7. El número de servicios prestados en la Red de SuperCADE-----		Servicios/año		
P.1.8. Los costos de operación y funcionamiento de los 4 nuevos SuperCADE no se desvían de los previstos.-----		Pesos /año		
Efectos Directos Planeados:				
Línea de Base (22 de diciembre 2006)	Intermedia (22 de diciembre 2008)	Término del Proyecto (22 de diciembre 2010)	Efectos Directos Logrados	
1.1. 35	25	18	1.1.	16,15 (30 de junio de 2011)
1.2. ** 82	66	21	1.2. **	26 (30 de junio de 2011)
1.3. 40	40	28	1.3.	28 (30 de diciembre de 2010)
1.4. 9.000	10.080	60.336	1.4.	60.336 (30 de diciembre de 2010)
1.5. 17	22	30	1.5.	30 (30 de diciembre de 2010)
1.6. 160	285	320	1.6.	401 (31 de mayo de 2011)
	(31-12-2009)		1.7.	11.900.929 (30 de junio de 2011)
1.7. 2.700.000	12.430.670	14.600.929	1.8. **	240 (30 de diciembre de 2010)
1.8. ** 300	150	240		
**1.2. Para el promedio se toman los tiempos de espera de la Secretaria de Hacienda y Catastro. La Registraduria no opero de manera constante.				
1.8. Cifra en millones de pesos, el promedio por SuperCADE es de 75 mil millones de pesos. Para el año 2008, el costo de operación corresponde a los SuperCADE de Movilidad, Bosa y Calle 13, el SuperCADE de la Cra 10 o 20 de julio entró en funcionamiento en Marzo 2010.				
Reformulación.: [ X ]N/A				
Reajuste ISDP: [ X ]N/A				
Resumen del(os) Objetivo(s) de Desarrollo Clasificación (OD):				

<sup>4</sup> a) Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. PMR Crédito BID 1759.Bogotá, agosto 2011; b) Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Informe final. Bogotá, junio 2011; y c) Informe evaluación, Konsultorias Ltda. Estudio evaluación final programa de mejoramiento de la calidad de los servicios al ciudadano. Préstamo BID 1759/ OC – CO. Bogotá, julio 2011.

<input checked="" type="checkbox"/> Muy Probable(MP)	<input type="checkbox"/> Probable (S)	<input type="checkbox"/> Poco Probable (PP)	<input type="checkbox"/> Improbable (MI)
De acuerdo con los efectos directos planteados y logrados, el Proyecto alcanzó todos los OD planteados. La información de cifras establecidas en los indicadores, se tomó de los informes de evaluación y PMR del Proyecto y fueron validados directamente con la DDSC.			
<b>Estrategia de País:</b> Este Proyecto se encuentra incluido en el eje estratégico – Gobernabilidad y Fortalecimiento del Estado, donde el Banco busca apoyar a Colombia en la consolidación de un Estado eficiente, eficaz y transparente, con presencia integral extendida <sup>5</sup> . En ese sentido, las acciones desarrolladas en este Proyecto contribuyeron a la estrategia del Banco en consolidar los esfuerzos de la gestión pública dirigida a contar con un Estado al servicio del ciudadano, política, que va de la mano con las del Gobierno Nacional.			

## a. Externalidades

La creación de un modelo diseñado en función de las necesidades del Distrito se convierte a la vez en modelo de gestión pública; tanto para el Gobierno Nacional como para diferentes entidades del orden departamental promoviendo un interés en hacer parte de este Sistema. El hecho que el Programa ha producido altas economías de escala en lo público, fue un resultado no esperado y convierte el Proyecto en un modelo con un gran potencial de replicabilidad. Se agrega una externalidad adicional en forma de impacto positivo sobre el medio ambiente y huella de carbón dado que se requiere menos desplazamientos, y se incentiva una reducción en tráfico.

La facilidad de ejecución de la operación y el producto muy exitoso han convertido este Programa en uno de los logros positivos de la administración distrital anterior. Sobre todo en el último año de ejecución, la alcaldía ha hecho un gran esfuerzo en capitalizar políticamente los resultados positivos de este Programa.

En el aspecto social, el Proyecto de la construcción del SuperCADE del Norte se planteó a partir de una encuesta que identificaba por parte de los ciudadanos, un déficit en la cobertura de la zona norte de Bogotá. Su ubicación y futura construcción en un inmueble distrital disponible en el Centro Empresarial Santa Bárbara, han generado resistencia por parte de los empresarios del sector, aspecto que si bien a la fecha ha sido controlado con las gestiones de la Administración Distrital, aún requiere de trabajo comunitario y de vinculación de todos los actores involucrados, para garantizar que su implementación, al igual que en las experiencias desarrolladas a la fecha, traiga beneficios no sólo a la ciudadanía usuaria de los servicios, sino al entorno en que sea implementado.

<sup>5</sup> Estrategia del Banco en Colombia 2007-2010, Banco Interamericano de Desarrollo. pg. 29.



## b. Productos

PROGRESO EN LA IMPLEMENTACION (PI)					
Componentes (Productos)	Indicadores Claves del Producto				
<b>C.1. Componente 1: Ampliación, dotación y readecuación de la infraestructura de servicios</b>  Costo total Componente 1: <b>U\$7.864.000</b> Contrapartida: <b>U\$ 1.961.000</b> BID: <b>U\$ 5.903.000</b> Desembolso BID: <b>100 %</b>  <b>Clasificación: Muy Satisfactorio (MS)</b>	<b>C.1.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>		
	1.1.	Localización de cuatro nuevos puntos de servicio al ciudadano	Número		
	1.2.	Diseño, construcción y puesta en marcha de cuatro nuevos Centros Integrales de Servicio (SuperCADE)	Número		
	1.3.	Readecuación de diez CADE.	Número		
	<b>Productos Planeados C.1.:</b>				
	<u>C.1.</u>	<u>Línea de Base*</u> (22 de diciembre 2006)	<u>Intermedia</u> (22 de diciembre 2008)	<u>Término del Proyecto</u> (22 de diciembre 2010)	<u>C.1.</u> <u>Efectos Directos Logrados C.1.</u> (22 de julio 2011)
	1.1.	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	1.1. <b>4</b>
	1.2.	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	1.2. <b>4</b>
	1.3.	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	1.3. <b>11</b>
<b>Explique brevemente diferencias entre los productos planeados y actuales.</b>  Luego de revisar la cobertura de los servicios que se prestan en los CADE, se identificó que las zonas que estarían pendientes por cubrir, tanto por importancia poblacional, como por ubicación geográfica son la zona suroccidente y la zona nororiental de Bogotá, situación que justifico la localización, diseño, construcción y adecuación de un SuperCADE en la zona norte de la ciudad y un CADE en Fontibón. Para el caso del SuperCADE del Norte, se utilizaron recursos del crédito sólo para los diseños arquitectónicos y estudios de ingeniería.  Dentro del crédito y de acuerdo a las clausulas 3.03. y 4.02, fueron reconocidos las siguientes acciones: (i) construcción del SuperCADE de Movilidad (antes Calle 13); (ii) construcción SuperCADE Calle 13 (antes Hábitat); (iii) construcción e interventoría del SuperCADE BOSA; (iv) realización de diseños, construcción e interventoría del SuperCADE 20 de julio (antes Carrera 10ª); y (v) ejecución de los estudios ingeniería y diseño arquitectónico requeridos para el quinto SuperCADE en el Norte a ubicarse en el Centro Empresarial Santa Bárbara.  También se reconoció a cargo del crédito, para la actividad 1.3: (i) la readecuación de los 10 CADE con la renovación del cableado estructurado de voz, de datos y eléctrico (teniendo en cuenta que este proceso fue escalonado entre el 16 de enero de 2006 y el 29 de diciembre de 2006); (ii) reforzamiento de la estructura para el CADE La Gaitana; y (iii) acceso para la población con discapacidad e implantación de la imagen corporativa definida por el Distrito.					
<b>Reestructuración.</b> Los cambios entre productos planteados y efectos logrados son positivos se amplió la infraestructura de servicios. El Proyecto tuvo una importante reestructuración en diciembre de 2009, con el propósito de cumplir las metas establecidas en el Plan de Desarrollo 2008-2012 (Título III, Metas de Ciudad y de Proyectos. Artículo 32. Metas de ciudad), sobre la operación de dos nuevos SuperCADE.					
[ <b>X</b> ] Muy Satisfactorio (MS)		[ ] Satisfactorio (S)		[ ] Poco Satisfactorio (PS)	
				[ ] Muy Insatisfactorio (MI)	

Componentes (Productos)	Indicadores Claves del Producto			
<b>C.2. Componente 2:</b> <b>Mejoramiento y diversificación del acceso a los servicios</b> Costo total Componente 2: <b>U\$2.395.000</b> Contrapartida: <b>U\$1.230.000</b> BID: <b>U\$1.165.000</b> Desembolso BID: <b>100%</b>  <b>Clasificación: Muy Satisfactorio (MS)</b>	<b>C.2.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	
	2.1.	Servicios de atención virtual y telefónicos mejorados en la ciudad de Bogotá-----	Puntos de atención virtual	
	2.2.	Asistencia técnica a Entidades para mejorar servicios en línea y manejo de contenidos, realizada---	Entidades asistidas	
	2.3.	Campañas de divulgación y orientación realizadas-----	campañas	
	2.4.	Ferias de servicio al ciudadano realizadas-----	Ferias	
	<b>Productos Planeados C.2.:</b>			
	<b>C.2.</b>	<b>Línea de Base*</b> (22 de diciembre 2006)	<b>Intermedia</b> (22 de diciembre 2008)	<b>Término del Proyecto</b> (22 de diciembre 2010)
	2.1.**	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>40</b>
	2.2.	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>62</b>
	2.3.	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
	2.4.**	<b>N/A</b>	<b>16</b>	<b>15</b>
	2.5.**	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
	2.5.	Encuestas de opinión de percepción ciudadana de los servicios, realizadas-	Número	
(* si aplica) ** 2.1. En las direcciones de Internet solo figuran 38 CADE Virtuales. Los otros 2 son itinerantes. 2.4. Se incluyó el indicador de ferias por encontrarse reportado en contrato de crédito, el informe final no incluye este indicador en la ML, se valida información y avances con la DDSC. 2.5. A finales del 2010 se realizó una tercera encuesta; sin embargo ésta última tuvo dos objetivos: 1) medir los niveles de satisfacción y 2) medir el impacto de las campañas e identidad de los ciudadanos con la Red; razón por la cual se toman como encuestas independientes.				
<b>Explique brevemente diferencias entre los productos planeados y actuales:</b> El único indicador donde hubo diferencia era el 2.4.: Dado el muy gran éxito con las ferias en la socialización de los servicios ofrecidos por los CADEs se logro aumentar el número previsto de 48 a 75 siempre respetando el presupuesto.				
<b>Reestructuración. Indique si este componente del Proyecto ha sido reestructurado</b> <input checked="" type="checkbox"/> N/A				
<input checked="" type="checkbox"/> Muy Satisfactorio (MS)	<input type="checkbox"/> Satisfactorio (S)	<input type="checkbox"/> Poco Satisfactorio (PS)	<input type="checkbox"/> Muy Insatisfactorio (MI)	

Componentes (Productos)	Indicadores Claves del Producto			
<b>C3. Componente 3:</b> <b>Mejoramiento de la gestión de los servicios</b> Costo total Componente 3: <b>U\$3.238.000</b> Contrapartida: <b>U\$1.193.000</b> BID: <b>U\$2.045.000</b> Desembolso BID: <b>100%</b> <b>Clasificación: Satisfactorio (S)</b>	<b>C.3.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	
	3.1.	Sistema de gestión de los servicios diseñado e implementado.	Número	
	3.2.	Servidores públicos cualificados	Personas	
	3.3.	Tecnologías y sistemas de información.	CADE funcionando	
	3.4.	Plan Maestro de las Sedes Administrativas elaborado.	Número	
	<b>Productos Planeados C.2.:</b>			
	<b>C.3.</b>	<b>Línea de Base*</b> (22 de diciembre 2006)	<b>Intermedia</b> (22 de diciembre 2008)	<b>Término del Proyecto</b> (22 de diciembre 2010)
	3.1.	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
	3.2.	<b>0</b>	<b>1125</b>	<b>1125</b>
	3.3.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	3.4.	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
(* si aplica)				
<b>Explique brevemente diferencias entre los productos planeados y actuales.</b> <input checked="" type="checkbox"/> N/A				
<b>Reestructuración. Indique si este componente del Proyecto ha sido reestructurado</b> <input checked="" type="checkbox"/> N/A				
<b>Resumen del Progreso en la Implementación Clasificación (PI):</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> Muy Satisfactorio (MS)	<input type="checkbox"/> Satisfactorio (S)	<input type="checkbox"/> Poco Satisfactorio (I)	<input type="checkbox"/> Muy Insatisfactorio (MI)	

## c. Costos del Proyecto

Categorías de Inversión	COSTO TOTAL DEL PROYECTO PLANEADO (en miles de US\$)						COSTO TOTAL DEL PROYECTO EJECUTADO (en miles de US\$)						% DIFERENCIA		
	BID	%	APORTE LOCAL	%	TOTAL	%	BID	%	APORTE LOCAL	%	TOTAL	%	BID	Aporte Local	TOTAL
<b>1. Costos Directos</b>	<b>9,113</b>	<b>60.8%</b>	<b>4,384</b>	<b>29.2%</b>	<b>13,497</b>	<b>90.0%</b>	<b>9,865</b>	<b>65.8%</b>	<b>4,525</b>	<b>30.2%</b>	<b>14,390</b>	<b>95.9%</b>	<b>5.0</b>	<b>0.9</b>	<b>6.0</b>
1.1 Ampliación y readecuación de la infraestructura	5,903	39.4%	1,961	13.1%	7,864	52.4%	6,555	43.7%	1,236	8.2%	7,790	51.9%	4.3	(4.8)	(0.5)
1.2 Mejoramiento y diversificación del acceso a los servicios	1,165	7.8%	1,230	8.2%	2,395	16.0%	1,836	12.2%	1,718	11.5%	3,555	23.7%	4.5	3.3	7.7
1.3 Mejoramiento de la gestión de los servicios	2,045	13.6%	1,193	8.0%	3,238	21.6%	1,474	9.8%	1,571	10.5%	3,045	20.3%	(3.8)	2.5	(1.3)
<b>2. Administración</b>	<b>-</b>	<b>0.0%</b>	<b>503</b>	<b>3.4%</b>	<b>503</b>	<b>3.4%</b>	<b>23</b>	<b>0.2%</b>	<b>474</b>	<b>3.2%</b>	<b>497</b>	<b>3.3%</b>	<b>0.2</b>	<b>(0.2)</b>	<b>(0.0)</b>
2.1 Personal Unidad de Apoyo al Programa (UAP)	-	0.0%	377	2.5%	377	2.5%	23	0.2%	474	3.2%	497	3.3%	0.2	0.6	0.8
2.2 Gastos de funcionamiento UAP	-	0.0%	126	0.8%	126	0.8%	-	0.0%	-	0.0%	-	0.0%	-	(0.8)	(0.8)
<b>3. Seguimiento y Evaluación</b>	<b>297</b>	<b>2.0%</b>	<b>-</b>	<b>0.0%</b>	<b>297</b>	<b>2.0%</b>	<b>112</b>	<b>0.7%</b>	<b>1</b>	<b>0.0%</b>	<b>113</b>	<b>0.8%</b>	<b>(1.2)</b>	<b>0.0</b>	<b>(1.2)</b>
3.1 Auditorías externas	197	1.3%	-	0.0%	197	1.3%	66	0.4%	1	0.0%	67	0.4%	(0.9)	0.0	(0.9)
3.2 Seguimiento y Evaluación	100	0.7%	-	0.0%	100	0.7%	46	0.3%	-	0.0%	46	0.3%	(0.4)	-	(0.4)
<b>4. Imprevistos</b>	<b>590</b>	<b>3.9%</b>	<b>113</b>	<b>0.8%</b>	<b>703</b>	<b>4.7%</b>	<b>-</b>	<b>0.0%</b>	<b>-</b>	<b>0.0%</b>	<b>-</b>	<b>0.0%</b>	<b>(3.9)</b>	<b>(0.8)</b>	<b>(4.7)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10,000</b>	<b>66.7%</b>	<b>5,000</b>	<b>33.3%</b>	<b>15,000</b>	<b>100.0%</b>	<b>10,000</b>	<b>66.7%</b>	<b>5,000</b>	<b>33.3%</b>	<b>15,000</b>	<b>100.0%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## IV. Implementación del Proyecto

### a. Análisis de los factores críticos

Los factores de incidencia favorables para el desarrollo del Proyecto fueron: (i) competencia técnica del ejecutor; (ii) compromiso, interés y disponibilidad por parte de todos los actores; (iii) disponibilidad de recursos suficientes; y (iv) uso de información de las encuestas de satisfacción.

Otros aspectos identificados se refieren a los ajustes institucionales que tuvo la Administración Distrital desde la SG, en cuanto a los cambios de DDSC, lo que conllevó a replanteamientos continuos en las prioridades y en el plan de acción y desarrollo del Proyecto. Sin embargo la comunicación permanente y la revisión de criterios facilitó la resolución oportuna de los problemas y el manejo de los imprevistos, permitiendo llevar a cabo los objetivos propuestos. Vale la pena resaltar que a pesar la situación muy compleja a nivel político en la ciudad en los últimos dos años de ejecución (que derivó en la separación del Alcalde Mayor del cargo), la ejecución del préstamo no fue afectada de forma negativa.

Como aspecto interinstitucional externo, el funcionamiento y multiplicidad de los requisitos por parte de las entidades distritales encargadas de tramitar y resolver las solicitudes de licencias de urbanismo y construcción, trajeron como consecuencia ajustes en el cronograma.

### b. Desempeño del Prestatario/Agencia Ejecutora

La Secretaría General (SG) de la Alcaldía Mayor, a través de la DDSC creada en el año 2003, tiene a su cargo la coordinación y la administración de la RedCADE así como la responsabilidad de formular la política distrital de servicio al ciudadano y el apoyo a diferentes entidades en la adopción de estándares e indicadores de calidad para todos los servicios que se prestan. De acuerdo con esto, se constituyó en la Agencia Ejecutora del Crédito, complementada por la UAP constituida para dicho fin, y la Secretaría de Hacienda Distrital (SHD). Como entidades que participan en la operación de la RedCADE, se pueden mencionar alrededor de 60 del orden distrital, nacional y privado.

Para efectos del Proyecto, la Agencia ejecutora contó con mecanismos de planeación, control, y sistemas de información que apoyaron la gestión administrativa y coordinación, desde de la DDSC con el apoyo de las subdirecciones y el acompañamiento de la UAP.

En el aspecto financiero, para la ejecución del Proyecto, el prestatario, de acuerdo con los desembolsos de la SHD aportó los recursos, incluyendo los adicionales al préstamo, necesarios para cumplir con los objetivos propuestos. Cabe destacar que debido a la situación de liquidez del Distrito, quien aportó una contrapartida de US\$5 millones, en muchos casos se avanzó por parte

del Distrito sin solicitar al Banco los desembolsos en los tiempos acordados, situación que afectó la planificación financiera anual del Banco, pero que en ningún momento afectó la ejecución del Proyecto. Así mismo, las modificaciones fueron presentadas por la Agencia Ejecutora y aprobadas por el Banco después de ejercicios compartidos de análisis, seguimiento y monitoreo del Proyecto y de sus objetivos.

Precisamente en cuanto a control interno y registros se mantuvo un adecuado sistema de seguimiento contable y administrativo, lo que permitió realizar procesos de verificación, solicitud de información, elaboración de informes y presentación de estados financieros en correctas condiciones, monitoreando el desarrollo y la ejecución del Crédito de forma permanente.

Por lo anterior, se concluye que la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la SG, SHD, DDSC y UAP, llevo a cabo el Proyecto con la debida diligencia de conformidad con las normas financieras y técnicas y de acuerdo con los planes, especificaciones, calendario de inversiones, presupuestos, reglamentos y documentos aprobados por el Banco, por lo cual su desempeño se califica como satisfactorio.

Clasificación del Desempeño del Prestatario/Agencia Ejecutora			
<input type="checkbox"/> Muy Satisfactorio (MS)	<input checked="" type="checkbox"/> Satisfactorio (S)	<input type="checkbox"/> Poco Satisfactorio (PS)	<input type="checkbox"/> Muy Insatisfactorio (MI)

### c. Desempeño del Banco

Se anexa documento de Desempeño del BID, elaborado por la DDSC, quien lo califica como MS – Muy Satisfactorio. (ver anexo - Evaluación del Prestatario)

Clasificación del Desempeño del Banco			
<input checked="" type="checkbox"/> Muy Satisfactorio (MS)	<input type="checkbox"/> Satisfactorio (S)	<input type="checkbox"/> Poco Satisfactorio (PS)	<input type="checkbox"/> Muy Insatisfactorio (MI)

## V. Sostenibilidad

### a. Análisis de Factores Críticos

Con el propósito de consolidar el modelo de gestión, resultado de este Proyecto, se identifican las siguientes cuatro estrategias que se orientan a buscar la sostenibilidad del Proyecto a mediano y largo plazo:

- 1. Estrategia financiera:** El esquema actual no permite recaudar el 100% del costo de la operación, por la naturaleza de la SG de quien depende la DDSC. Además, estos costos no incluyen el mantenimiento de infraestructura, mobiliario y equipos de cómputo. Durante del Proyecto, estos gastos estuvieron cubiertos por las garantías incluidas en la pólizas contractuales, las cuales ya expiraron, la única vigente es la del SuperCADE del 20 de julio.

Esto hace indispensable definir acciones para la asignación de recursos de inversión y funcionamiento continuo de la infraestructura y personal dispuestos para el servicio al ciudadano, dentro de las cuales se pueden analizar alternativas tales como arriendo de zonas en las instalaciones de los SuperCADE y CADE para servicios complementarios, tales como bancos, papelerías, cafeterías y muchos otros que permitan a la ciudadanía ampliar la oferta de opciones mientras realizan los trámites a su cargo y al Distrito generar nuevos recursos que permitan la sostenibilidad del Proyecto; revisar el canon actual de arrendamiento a las instituciones y entidades que hacen parte de la infraestructura disponible, puede ser otra alternativa, así como la vinculación de nuevas entidades nacionales y otras prestadoras de servicios, que aumenten el recaudo para la Administración, por dicho concepto.

2. **Estrategia administrativa.** Para asegurar la sostenibilidad del Proyecto la estrategia administrativa tiene que consolidar las acciones identificadas como parte de la estrategia financiera.

La continuidad del recurso humano es otro factor importante para asegurar empoderamiento en los procesos, no solamente en cuanto a la DDSC, sino en lo que hace referencia a los servidores de las entidades que prestan sus servicios en la RedCADE.

Se debe evaluar la estructura organizacional de la RedCADE, teniendo en cuenta que la DDSC no tiene relación directa ni jerárquica con las personas que están en las instalaciones prestando servicios. El Coordinador del SuperCADE o CADE no es el jefe natural de estas personas, lo que dificulta en ocasiones es la relación de trabajo, aspecto ligado también a la remuneración y vocación del servicio en el personal.

Así mismo muchos de quienes apoyan la gestión del Programa no son de planta sino supernumerarios y contratistas, y su alto grado de rotación puede poner en riesgo el avance y continuidad de esta iniciativa.

3. **Estrategia de seguimiento.** Entre otros mecanismos indicados para el seguimiento están la evaluación de la calidad del servicio y establecer mejoras tecnológicas, si se tiene en cuenta que la información generada por el Sistema de Turnos y su portal gerencial a la fecha se consolida en hojas Excel para lograr un informe de seguimiento integral operativo, lo que no garantiza los protocolos de seguridad de la información requeridos. Por otra parte se recomienda incluir en las evaluaciones intermedias, una evaluación integral que permita identificar los aspectos que podrían afectar las actividades propias del Proyecto.
4. **Estrategia de cobertura e innovación.** Acciones que faciliten evaluar la cobertura de servicios para las localidades Engativá y Ciudad Bolívar y desarrollar procesos de innovación para seguir a la vanguardia del servicio, logrando su diversificación y fortalecimiento. Se reitera la necesidad de revisar el plan de acción para la construcción y puesta en funcionamiento del SuperCADE del Norte. En este aspecto es necesario también tener en cuenta que el SDSC es operado por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. y en algunas zonas de la ciudad la conectividad no es adecuada, lo que puede afectar el acceso a la Administración, a través del canal virtual del SDSC por parte de la ciudadanía. Es clave que el trabajo del Gobierno incorpore fuertemente la revisión y simplificación de procesos y tramites, aprovechando el potencial generado por las nuevas TIC.

Todo lo anterior se resume en fortalecer la estructura organizacional diseñada para el Proyecto, lo que implica asegurar las acciones para la continuidad de los procesos y sostenibilidad en el tiempo.

## **b. Riesgos Potenciales**

El diseño del SDSC aseguró la operación durante el periodo de ejecución del crédito. No se vislumbran riesgos potenciales por lo expuesto anteriormente. Sin embargo se debe diseñar un plan de sostenibilidad que consolide los aprendizajes de este Proyecto e incluya las estrategias de la nueva Administración.

Se podría asegurar que el riesgo por el cambio de Administración no es alto. Si se tiene en cuenta que existe una Política Pública en Servicio al Ciudadano a nivel nacional y distrital; así

como un sistema implementado y con una larga trayectoria e historia institucional, ya que las acciones para fortalecer la capacidad institucional en el Distrito iniciaron hace 20 años y se han mantenido en los distintos gobiernos que han dirigido la ciudad en dicho lapso.

### **c. Capacidad Institucional**

La apropiación de la Agencia Ejecutora y el compromiso de las diferentes entidades han generado una capacidad administrativa y operativa en el Sistema, que facilita la continuidad del Proyecto.

Presupuestalmente existen recursos para el funcionamiento, complementados por planes de inversión. El Rubro CADE financia los gastos de los SuperCADE y el rubro Información, los de la Línea 195. Por otra parte, los SuperCADE suscriben un convenio o contrato con las entidades públicas y privadas participantes y los CADE y RapiCADE cuentan con la figura de tutorías (entiéndase por tutoría la obligación que asumen las entidades participantes de prestar los servicios de vigilancia, aseo y cafetería, así como el mantenimiento y las reparaciones generales).

Por otra parte, existe la infraestructura tecnológica instalada presente en los canales de atención presencial, telefónica y virtual, integrados a la infraestructura y mobiliario del Sistema.

En conclusión, la DDSC cuenta con la capacidad del administrar la RedCADE y en la actualidad se recomienda verificar con la SHD la disponibilidad presupuestal de los recursos de funcionamiento y mantenimiento y su asignación. De esta manera el Proyecto contribuye al fortalecimiento de la capacidad de las instituciones directa e indirectamente involucradas en la RedCADE.

Clasificación de Sostenibilidad (SO)			
<input type="checkbox"/> Muy Satisfactorio (MS)	<input checked="" type="checkbox"/> Satisfactorio (S)	<input type="checkbox"/> Poco Satisfactorio (PS)	<input type="checkbox"/> Muy Insatisfactorio (MI)

## **VI. Evaluación y Seguimiento**

### **a. Información sobre Resultados**

Durante el desarrollo de la operación, la Unidad Ejecutora presentó semestralmente al Banco, a través de la UCP, un informe sobre los progresos del Proyecto Operativo del año en curso, en el cual se detallaban las acciones llevadas a cabo y los procedimientos utilizados en la aplicación de los recursos del financiamiento.

Una herramienta de seguimiento y ejecución, que permitió establecer los montos de financiación con recursos del crédito y los recursos de contrapartida, fue el Plan Operativo Anual, que incluía las principales acciones que se esperaban realizar en los componentes y en las actividades propias para cada vigencia.

Se realizaron tanto una evaluación intermedia como final de satisfacción, percepción y expectativas del ciudadano frente al servicio prestado por la Administración Distrital en los diferentes Puntos de Atención al Ciudadano.

También se realizaron auditorías externas para los años 2007, 2008, 2009 y 2010; una evaluación intermedia en diciembre de 2008 y una evaluación final a julio de 2011.

### **b. Seguimiento Futuro y Evaluación Ex-Post**

Con relación al seguimiento y al manejo de la información y a la necesidad de realizar monitoreo y verificación permanente sobre el Proyecto, se destaca que los productos en los cuales se

soporta la operación incluyen sistemas de información que producen informes mensuales gerenciales y estadísticos para la Subdirección Operativa.

El Sistema de Asignación de Turnos Q-MATIC utilizado, es un software que mide la cantidad de transacciones que se producen para cada entidad durante cada día con los tiempos de espera y atención para cada transacción y el aplicativo de la Bitácora, lo que permite monitorear a diario la operación, buscando generar propuestas de mejora y ajustes en caso de requerirse.

Para los recaudos de servicios públicos se tiene la cantidad de cupones que fueron pagados y el valor pagado; la línea 195 tiene el software propio de los "Call centers", herramientas éstas que también contribuyen a un adecuado seguimiento a futuro.

De acuerdo con lo estipulado en el contrato de préstamo, el Organismo Ejecutor se compromete a realizar el mantenimiento a obras y equipos comprendidos en el Proyecto, de acuerdo con normas técnicas generalmente aceptadas. Del mismo modo, durante los tres años siguientes a la terminación de la ejecución del Proyecto y dentro del primer trimestre de cada año calendario, se debe presentar un informe al Banco sobre el estado de dichas obras y equipos.

## **VII. Lecciones Aprendidas**

- 1. Mejores Servicios: mejoras en la calidad de vida de los ciudadanos.** La mejora en los servicios que prestan las entidades públicas a los ciudadanos permite generar dinámicas que involucran no solamente la relación Estado – ciudadano, sino también actividades entre los particulares. Una eficiente prestación de servicios públicos, la reducción de los tiempos de respuesta por parte de las entidades, la implementación de modelos de gestión para una adecuada atención y una solución a las necesidades de la ciudadanía son acciones que facilitan el desarrollo de actividades comerciales, empresariales, de emprendimiento y de inversión a los interesados.
- 2. Efectividad de la integración de servicios.** La integración de entidades y de servicios en un espacio único, técnicamente concebido, facilita al ciudadano el contacto con la Administración. Espacios cómodos, accesibles, respetuosos y amigables con el ciudadano generan una percepción distinta sobre las entidades públicas. En este sentido, es fundamental trabajar en proyectos que unifiquen instituciones, servicios y modelos de atención y gestión frente al ciudadano, para lo cual la integración de entidades de sectores puedan representar inmensas oportunidades de mejora en la prestación de servicios a ciudadanos. No obstante los beneficios evidentes que implica poner a disposición de la comunidad un CADE, SuperCADE o cualquier centro integrado de servicios, es fundamental generar en la ciudadanía entendimiento de las bondades que dichos servicios representan en materia de comodidad, eficiencia y en ahorros en tiempo y dinero.
- 3. Replicabilidad.** Dado su naturaleza de Programa Piloto y de modelo a seguir, se debe analizar la capacidad del Proyecto, para generar estrategias que en colaboración con el Gobierno Nacional, le permita compartir experiencias y lecciones aprendidas. En este contexto, se trata de impulsar un aprendizaje y articulación al nivel nacional como regional que permita la réplica del modelo en otros municipios. Lo anterior se podría convertir en satisfacción del ciudadano y una rápida capitalización política. Para estar en la capacidad de brindar el necesario apoyo técnico, el BID debe contar con un equipo que analice y aprenda de buenas prácticas internacionales en el tema de tecnología. Es clave también promover un aprendizaje regional en el tema. El objetivo final sería traducir las buenas prácticas en una estrategia más amplia de "Servicio al Ciudadano".



4. **Aprovechar una coyuntura regional.** Escenarios que involucren intereses comunes a los países de la región, como por ejemplo, mejoras en los servicios a la población migrante, pueden ser de gran interés para los mismos, logrando en el corto plazo que las estrategias adoptadas a nivel fronterizo por éstos, se repliquen en los estados que vean los beneficios en sus ciudadanos migrantes, en temas de seguridad, identidad, agilidad y eficiencia en el servicio. Aplicando a escenarios como el *Doing Business* se constituye en una interesante alternativa de apoyo a la política de atracción de recursos de capital y de talento humano internacional.
5. **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y simplificación de procesos.** En futuros procesos de mejora en la prestación de servicios para la ciudadanía, acompañar la intervención con una política de simplificación de procesos, de forma tal que sea posible eliminar trámites innecesarios y reducir el costo de transacción para ciudadanos y empresas. En este contexto, sería factible hablar de una segunda o tercera generación de programas de fortalecimiento de los servicios al ciudadano, mediante la agregación de otras temáticas directamente relacionadas.
6. **Compromiso político/Contrapartida local.** La experiencia en Bogotá, D.C., en la cual la Administración Distrital aportó una contrapartida de US\$5 millones al crédito del Banco, permite resaltar como lección aprendida la importancia de estos acuerdos de cofinanciación. Puesto que la corresponsabilidad y el compromiso genera un “blindaje” al compromiso y que el alto nivel de contrapartida local ha contribuido a mantener un compromiso político, a pesar de los cambios de Alcaldes.

## Anexos:

1. Actas del Taller de Cierre
2. Evaluación del Prestatario
3. Evaluación final del Programa





# Informe de Terminación de Proyecto

PCR

Programa de Mejoramiento de la Calidad de los  
Servicios al Ciudadano  
1759 /OC-CO

**ANEXO N° 1**

Actas de taller de cierre

## Índice

I.	ACTA TALLER DE VALIDACIÓN .....	1
II.	ACTA DE TALLER DE CIERRE.....	3

Contexto:

La dinámica generada en el proceso de preparación y elaboración del PCR, permitió presentar un primer documento a la Agencia Ejecutora para revisión y validación. A partir de los resultados obtenidos durante todo el proceso se tomó la decisión de compartir las experiencias aprendidas en otro escenario. Esto dio como resultado dos reuniones de taller cierre, una de reconocimiento del Proyecto y otra de retroalimentación.

## **I. Acta Taller de Validación**

<b>N° DE LA OPERACIÓN</b>	1759/OC-CO
<b>NOMBRE DE LA OPERACIÓN</b>	Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios al Ciudadano
<b>AGENCIA EJECUTORA</b>	Alcaldía Mayor de Bogotá
<b>LUGAR DE LA REUNIÓN</b>	Sala múltiple del BID
<b>FECHA DE LA REUNIÓN</b>	28 de octubre de 2011
<b>PARTICIPANTES AGENCIA EJECUTORA</b>	Agencia Ejecutora: Juan Carlos Molano, Juan Carlos Valdés; María Constanza Romero; Virginia Delgado y Nubia Elsy Gómez (DDSC) Edilberto Méndez Chacón (SHD) Omar Jaramillo; Mauricio Abello y Doris Atahualpa (UAP)
<b>PARTICIPANTES BID</b>	Norma González (Consultora PCR)

### **OBJETIVOS:**

- Presentar qué es un PCR, cuáles fueron las reglas de juego para su elaboración, cuál fue el papel del prestatario en la preparación del PCR.
- Para conocer las discrepancias en el contenido del PCR.
- Lectura de cada uno de los capítulos.
- Revisión y corrección por capítulos
- Validación del documento

### **DESARROLLO:**

Se presentó las generalidades del PCR y su alcance.

De acuerdo con las actividades desarrolladas y la participación por componente del grupo de involucrados, se conformaron tres grupos con el propósito de identificar observaciones al documento PCR.

A nivel de Coordinación del Proyecto: los miembros de la UAP, junto con el Dr. Edilberto Méndez de la SHD, se encargaron de revisar la información básica, contexto, descripción y resultados del proyecto, incluyendo indicadores y costos. Luego de contrastar la información del PCR con el contrato y su anexo, los informes de seguimiento, PCR e informe de final, presentaron sus observaciones y las correcciones fueron incorporadas.

A nivel Directivo: Juan Carlos Molano, director de la DDSC, se vinculó al Proyecto en la etapa de cierre, revisó el capítulo correspondiente a sostenibilidad, sostenibilidad y lecciones aprendidas, ejercicio que fue acompañado por Juan Carlos Valdés, luego de la revisión presentaron observaciones que fueron corregidas. Así mismo el Dr. Juan Carlos Molano hizo una lectura del documento completo, presentando propuestas de cambio a la redacción, ajustes que serán incorporados para entrega hoy mismo.

A nivel operativo: Nubia Elsy Gómez, María Constanza Romero, Virginia Delgado; subdirectora del área de calidad del servicio y profesionales especializadas, de la subdirección operativa de la DDSC; estas últimas estuvieron desde el diseño del proyecto; leyeron, revisaron y corrigieron el capítulo correspondiente a la implementación del Proyecto.

**COMPROMISOS Y RESPONSABLES:**

- **Norma González:**
  - Terminar de incorporar las sugerencias y observaciones presentadas por el grupo de asistentes a la reunión.
  - Enviar el documento definitivo a la Unidad de Apoyo y al Dr. Juan Carlos Molano.
- **Agencia Ejecutora:**
  - Elaboración del Documento de Desempeño del Banco, envió a Norma González, Fecha límite 31 de octubre en horas de la mañana, para poder incorporarlo al PCR.

**PROXIMA REUNIÓN:**

- Martes 1 de noviembre de 2011 – Taller de Cierre.

## **II. Acta de taller de cierre**

<b>N° DE LA OPERACIÓN</b>	1759/OC-CO
<b>NOMBRE DE LA OPERACIÓN</b>	Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios al Ciudadano
<b>AGENCIA EJECUTORA</b>	Alcaldía Mayor de Bogotá
<b>LUGAR DE LA REUNIÓN</b>	Sala múltiple del BID
<b>FECHA DE LA REUNIÓN</b>	1 de noviembre de 2011
<b>PARTICIPANTES AGENCIA EJECUTORA</b>	Agencia Ejecutora: Beatriz Helena Hincapié Molina (Subsecretaria General) Juan Carlos Molano (Director DDSC) Omar Jaramillo (Coordinador del Proyecto) Doris Atahualpa (Profesional Especializado del proyecto) Mauricio Abello (Coordinador Financiero del Proyecto)
<b>PARTICIPANTES BID</b>	Carlos Santiso (Jefe de División Fortalecimiento Capacidad Institucional). Joel B Korn Robert Pantzer (Jefe de Proyecto) Claudia Useche (Asociado Senior Operaciones) Norma González (Consultora PCR)
<b>PARTICIPANTES INVITADOS</b>	Sonia Amaya (Directora PRAP – DNP) Rosa Irene Rubio (Coordinadora PNSC– DNP) Camilo Alejandro Espitia (Asesor PNSC –DNP) (Ministerio de Hacienda Pública ) Antonio Hernández ( Consultor experto en Servicio al Ciudadano)

### **OBJETIVOS:**

Presentar el documento PCR de la operación 1759/OC-CO correspondiente al préstamo otorgado a la Alcaldía Mayor de Bogotá Distrito Capital a través del sector de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional del Banco.

### **Agenda prevista:**

8:15 am – 8:30 am	Bienvenida, Sr. Javier León, Representante
8:30 am – 8:45 am	Palabras de la Dra. Beatriz Helena Hincapié, Subsecretaria General de la Alcaldía de Bogotá.
8:45 am - 9:00 am	Bienvenida, Sr. Carlos Santiso, Jefe de División Fortalecimiento Capacidad Institucional.
9:00 am – 9:15 am	Objetivos del Taller, Sr. Robert Pantzer
9:15 am – 9:45 am	Presentación Resultados del Programa - PCR
9:45 am – 10:30 am	Factores Claves en la Ejecución del Programa
10:30 am – 10:45 am	Receso
10:45 am – 11:15 am	Lecciones Aprendidas
11:15 am – 12:00 pm	Sostenibilidad
12:00 pm – 12:30 pm	Conclusiones

## DESARROLLO:

El Taller de Cierre inicio con las palabras del Representante Sr. Javier León, quien agradeció al grupo por la asistencia y presento el contexto de la operación, los antecedentes y la importancia para el Banco en apoyar este tipo de proyectos; seguido, la Dra de la Alcaldía Mayor de Bogotá, inicialmente presentó disculpas por que el Dr. Yuri Chillan, Secretario General de la Alcaldía de Bogotá no pudo asistir al taller por compromisos laborales, posteriormente manifestó la importancia del desarrollo del proyecto tanto para Administración Distrital como el impacto en la ciudadanía de la ciudad, mencionando los resultados del mismo.

El desarrollo del taller contó con la participación de los Señores Carlos Santiso y Joel B. Korn desde Washington a través de video conferencia.

El Señor Robert Panzert, Jefe del Proyecto, dio inicio al reporte técnico del taller de cierre con la presentación de la metodología a desarrollar, manifestó su agradecimiento por la colaboración en la elaboración del PCR y presentó los aspectos generales del proyecto, entre ellos:

- I. **Antecedentes.** Al año 2005, más de 1,5 millones de ciudadanos accedían a los CADE, la alta afluencia de los ciudadanos a los SuperCADE, la falta de cobertura geográfica y cultura del papel, comenzaron a crear deterioro en la atención, reflejada en esperas de varias horas (hasta de 4, en días de vencimiento), costos de traslados, desplazamientos hasta de 100min en relación distancia/hora del día, demanda de otros servicios del orden nacional, largas filas, y altos tiempos de respuesta.

Al detectar estas deficiencias, la administración se vio en la necesidad de ajustar el modelo, ordenar y plantear aspectos como:

- capacidad instalada
- diversificación de la oferta y cobertura geográfica de los SuperCADE
- la penetración y eficiencia de los canales alternativos
- la calidad de la gestión de los servicios.

- II. **Finalidad.** El programa tiene como finalidad mejorar la satisfacción de los habitantes de la ciudad de Bogotá, particularmente de los sectores menos favorecidos, con los servicios prestados por la Alcaldía, a través del fortalecimiento del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano.

Específicamente, se propuso mejorar la cobertura, calidad, variedad y eficiencia del Sistema, a través de la dotación y readecuación de infraestructura, aumento y diversificación de la oferta de canales y servicios, y mejoramiento de la calidad de los instrumentos de gestión.

De acuerdo con el contexto presentado por el Sr. Panzert, la moderadora dio a conocer los siguientes aspectos del proyecto:

- III. Estructura del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano –SDSC-. Programa integral conformado por: (i) canal presencial: SuperCADE, CADE, RapiCADE, TurisCADE o Puntos de Información Turística y Ferias; y (ii) canal no presencial: que incluye la línea telefónica 195 y CADE Virtual (Portal de Bogotá, kioscos con terminales de computador, Portal de Contratación, Guía de Trámites y Sistema de Quejas y Soluciones).
- IV. **Resultados.** El primer componente del Proyecto es costos directos que incluía acciones de: (i) ampliación, dotación y readecuación de la infraestructura de servicios, para desconcentrar y descongestionar su prestación; (ii) mejoramiento y diversificación del acceso a los servicios, para racionalizar la utilización de los canales presenciales, y promover el uso de los virtuales y

telefónicos; y (iii) mejoramiento de la gestión de los servicios, para aumentar la calidad de la gestión del sistema y ordenar su expansión.

Para el desarrollar el segundo componente de Administración, se resaltó la labor de la Unidad de Apoyo al Proyecto (UAP), como Coordinador General del Proyecto y enlace entre el Prestatario y el Banco. Acciones orientadas a controlar y supervisar la ejecución de Proyecto que facilitó el cumplimiento del tercer componente de Seguimiento y Evaluación.

El cuarto componente correspondía a recursos asignados para imprevistos. Sin embargo durante la ejecución del Proyecto estos fueron utilizados porque no presentaron acciones importantes que pusieran el riesgo el proyecto.

- V. **Indicadores.** Se dio lectura a los indicadores presentados en el PCR tanto para los objetivos de desarrollo como para el progreso de la implementación. La Unidad de Apoyo solicitó la corrección del indicador correspondiente a los costos de operación y funcionamiento de los 4 nuevos SuperCADE.

La información de cifras establecidas en los indicadores, se tomó de los informes de evaluación y PMR del Proyecto y fueron posteriormente, al finalizar la sesión, validados y corregidos directamente Unidad de Apoyo.

- VI. **Observaciones al PCR.** El documento contaba con una revisión previa por parte de la DDSC y UAP, lo que facilitó la lectura del mismo. Sin embargo al durante el desarrollo del Taller los participantes fueron presentando observaciones de forma que se fueron incorporando.

El Sr. Joel B Korn hizo énfasis en la revisión y modificación de las lecciones aprendidas, manifestando que estas estaban presentadas como resultado.

- VII. **Conclusiones.** Las experiencias y opiniones presentadas por parte de los participantes, permitió identificar elementos para la construcción de las lecciones aprendidas y las siguientes conclusiones:

- El modelo aplicado fue efectivo en términos de operación y funcionamiento y la respuesta al cambio de cultura en el servicio fue positiva. Ambos aspectos se consolidaron y aseguraron su continuidad con las normativas que institucionalizaron el servicio al ciudadano.
- La implementación del Programa se vio facilitada por una definición de la oferta de los servicios que prestaría la administración distrital, realizando previamente un ejercicio de depuración en cada una de las entidades, identificando su alcance, procesos, procedimientos, responsables, requisitos y tiempos de respuesta. Todo lo anterior, como base de información que alimenta al SDSC, se incluyó en los respectivos portafolios de servicios, protocolos por canal de atención y guía de trámites y servicios.
- La identificación de la demanda de servicios se hizo por barrio, teniendo en cuenta fundamentalmente, sus aspectos geográficos, socioeconómicos y culturales, facilitando la atención de las necesidades específicas de la población. Esta forma de identificación, permitió obviar la rígida distribución longitudinal de la ciudad en 20 localidades.
- El desarrollo del Proyecto evidencio a futuro oportunidades para ampliar cobertura a otros sectores, entre otros, educación, salud y desplazados.

- Teniendo en cuenta que la definición de las políticas de servicio al ciudadano se dan en el orden nacional, el Distrito pone a disposición de este orden su experiencia de 20 años con el propósito de complementar acciones de la política pública nacional de Servicio al Ciudadano; atendiendo así la invitación a participar en la Comisión Intersectorial del SNSC. Por su parte, el Sistema distrital está incorporando a su estructura los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el programa de Gobierno en Línea.
- A partir de los aprendizajes del Distrito, los retos a los que se debe enfrentar el orden nacional son: (i) concertar líneas de acción y objetivos de acuerdo con la política pública de Servicio al Ciudadano; (ii) generar mecanismos efectivos que le permitan hacer presencia en el orden territorial; (iii) liderar procesos de cultura de servicio en la administración pública; y (iv) unificar procesos de interconexión institucional, que definan, entre otros, estándares de conectividad, aplicación de experiencias y réplica de casos exitosos en diferentes sectores.
- El desarrollo progresivo del servicio al ciudadano implica la incorporación permanente de cambios técnicos y tecnológicos y el involucramiento de entidades de los distintos órdenes (nacional, distrital, departamental y municipal). De esta manera la administración pública estará en contacto directo con el ciudadano, al punto de ofrecer programas de prevención mediante actividades lúdicas y pedagógicas que llegan a todo el núcleo familiar. Todo esto implica la definición de estrategias por grupos poblacionales a través de los distintos canales (telefónico, virtual y presencial), atendiendo de manera especial al grupo no bancarizado.

#### **COMPROMISOS:**

1. Por la Alcaldía Mayor de Bogotá: enviar al BID la sección de Desempeño del Banco.
2. Por el BID: realizar los ajustes al documento de acuerdo con las observaciones presentadas.



BANCO INTERAMERICANO  
DE DESARROLLO - BID



ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría General

ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARIA GENERAL

Fecha: 03-11-2011 03:58 PM Rad: 2-2011-46957

Copias: 4

Anexos:

2011 NOV 3 PM 4 51

Medio: MENSAJERIA EXTERNA

Destino: BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO - BID

Copias

2212100

Bogotá D.C.,

RECIBIDO PARA ESTUDIO  
NO IMPLICA ACEPTACIÓN

Doctor

**ROBERT PANTZER**

Especialista en Modernización del Estado

**BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO - BID**

Carrera 7 N° 71 – 21 Torre B Piso 19

Ciudad

Ref.: Crédito BID 1759 OC/CO- Mejoramiento de la Calidad  
del Servicio al Ciudadano de Bogotá, D.C.

Formato PCR – Evaluación de Desempeño.

Respetado Doctor Pantzer:

De manera atenta me permito transcribir a continuación la Evaluación de Desempeño, del Capítulo IV. Implementación del Proyecto, Literal C. Desempeño del Banco, del Formato PCR, la cual fue enviada previamente al Banco vía correo electrónico, así:

### FORMATO PCR – EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

**I. Equipo de trabajo:** quienes realizan la evaluación del desempeño del BID, mencionando su papel en la ejecución del proyecto.

JUAN CARLOS MOLANO KISHEL – DIRECTOR DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO.



Cra. 8ª No. 10-65



Tel. 3813000

www.bogota.gov.co



Información: Línea 195

2211600-FT-012. Versión 04

Original Firmado

Página 1 de 4

DAP.

OMAR JARAMILLO MARTÍNEZ – COORDINADOR DE LA UNIDAD DE APOYO AL PROYECTO.

MAURICIO ABELLO RICO – ESPECIALISTA FINANCIERO DE LA UNIDAD DE APOYO AL PROYECTO.

DORIS ATAHUALPA POLANCO – ESPECIALISTA EN ADQUISICIONES DE LA UNIDAD DE APOYO AL PROYECTO.

**II. Desarrollo del proyecto:** mencionar de manera breve cual fue el apoyo de asistencia técnica (incluye áreas técnicas, administrativas, financieras, legales....entre otras) del BID para con la Unidad Ejecutora al inicio, durante y finalización del proyecto, incluyendo monitoreo y evaluación.

El apoyo del BID fue constante en todas las áreas, específicamente hubo acompañamiento durante todos los procesos de contratación, aunque en el Contrato de Crédito, se estableció que las verificaciones ex – ante, serían exclusivamente para los procesos de licitación y concursos internacionales y las verificaciones ex – post, serían para las demás formas de contratación; se acordó contar con el apoyo del Banco en todos los procesos y obtener la No Objeción en cada una de las etapas, con el fin adelantar los procesos y selecciones directas, de conformidad con los procedimientos del BID y así evitar que el BID declara alguno de estos gastos como no elegible.

Siempre que se solicitó al BID reuniones para aclarar algunos puntos, fuimos atendidos oportunamente, lo cual facilitó y agilizó el trámite de los procesos adelantados por la Unidad de Apoyo al Proyecto BID – Crédito N° 1759/OC-CO.

Igualmente, cuando hubo cambio del Director del Proyecto y del Especialista en Adquisiciones del BID, encontramos plena disposición del Banco para aclarar las dudas y verificar las Políticas del Banco utilizadas en los procesos.



Cra. 8ª No. 10-65 Tel. 3813000 [www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co) Información: Línea 195

2211600-FT-012. Versión 04

Página 2 de 4

DAP.

Así mismo, las consultas legales efectuadas al Banco, necesarias dentro de los procesos contractuales, fueron respondidas oportunamente por el BID, como se puede observar en el proceso adelantado para la contratación de Encuestas del año 2009, en el cual se solicitó concepto al Banco, sobre la existencia del Conflicto de Interés y Ventaja Preexistente respecto de los demás proponentes, que impide que la Firma que realizó la Evaluación Intermedia del Crédito, participe en cualquier otro proceso del Crédito BID N° 1759 OC/CO.

De la misma manera, hubo apoyo del BID en el área financiera, puesto que semestralmente revisaba los Estados Financieros y cada año un Consultor del BID, revisaba las solicitudes de Reembolso; obtuvimos No Objeción a los POAS oportunamente y los Dictámenes de las Auditorías Financieras de los cuatro (4) años del Contrato de Crédito BID N° 1759 OC/CO, fueron limpios, sin salvedades. Además el BID giró oportunamente los Reembolsos, una vez fueron solicitados por la Secretaría de Hacienda Distrital.

### III. Conclusiones:

El Contrato de Crédito BID N° 1759 OC/CO, se ejecutó en su totalidad aplicando las Normas del BID en todos los procesos de selección, para la adquisición de bienes o servicios con cargo al contrato que nos ocupa, los cuales se adelantaron de conformidad con el Plan de Adquisiciones, previamente aprobado por el Banco Interamericano de Desarrollo.

Durante la ejecución del Contrato de Crédito BID N° 1759 OC/CO, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC, a través de su Unidad de Apoyo al Proyecto, solicitó y obtuvo del BID la No Objeción de todas las etapas de los procesos de selección, así como de los respectivos contratos resultantes de los mismos.

Gracias al apoyo constante del Banco, el Proyecto se desarrolló en su totalidad, inclusive fue mas allá de las metas programadas, como sucedió con la contratación de los DISEÑOS ARQUITECTONICOS Y ESTUDIOS DE INGENIERIA DEL



Cra. 8ª No. 10-65 Tel. 3813000 [www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co) Información: Línea 195

2211600-FT-012. Versión 04

Página 3 de 4

DAP.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

SUPERCADÉ NORTE - CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA, convirtiéndose en el quinto SUPERCADÉ financiado con recursos del Contrato de Crédito BID N° 1759 OC/CO, así como en la ADQUISICIÓN, ADECUACIÓN Y DOTACIÓN DEL INMUEBLE DEL CADE DE FONTIBÓN, siendo el CADE N° 11 financiado con recursos del Contrato de Crédito BID N° 1759 OC/CO.

Iv. Calificación. incluir el siguiente recuadro (con una X para indicar el desempeño)

<input checked="" type="checkbox"/> Muy Satisfactorio (MS)	<input type="checkbox"/> Satisfactorio (S)	<input type="checkbox"/> Poco Satisfactorio (PS)	<input type="checkbox"/> Muy Insatisfactorio (MI)
--	--	--	---

Cordial saludo.

Original Firmado

**JUAN CARLOS MOLANO KISHEL**

Director Distrital de Servicio al Ciudadano.

Proyectó: Doris Atahualpa Polanco *DAP*.

Revisó: Juan Carlos Molano Kishel.



Cra. 8ª No. 10-65 Tel. 3813000 [www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co) Información: Línea 195

2211600-FT-012. Versión 04

Página 4 de 4

DAP.



ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría General

Por favor al contestar cite esta N°

Fecha: 21-07-2011 02:44 PM

Rad:

2-2011-29089



Anexo: 197 FOLIOS

MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERNOS

DORSAL BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO

ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARIA GENERAL

2212400

Bogotá D.C.,

Doctor

**ROBERT PANTZER**

Especialista en Modernización del Estado

**BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO - BID**

Carrera 7 N° 71 – 21 Torre B Piso 19

Ciudad

Ref.: Crédito BID 1759 OC/CO- Mejoramiento de la Calidad  
del Servicio al Ciudadano de Bogotá, D.C.

Remisión Informe de Evaluación Final.

Respetado Doctor Pantzer:

Teniendo como base su Oficio N° CCO – 1717/2011, mediante el cual informó que se prorrogó el plazo para presentar el informe de evaluación final hasta el 22 de Julio de 2011, para su conocimiento y fines pertinentes, de manera atenta adjunto al presente el Informe Final de Evaluación Final del Contrato de Crédito N° 1759/OC-CO, efectuado por la firma CONSULTORÍAS LTDA.

Cordial saludo.

Original Firmado

**OMAR JARAMILLO MARTINEZ**

Coordinador Unidad de Apoyo al Programa BID

Anexo: Una (1) AZ con ciento noventa y siete (197) folios

Proyectó: Doris Atahualpa Polanco

Revisó: Doris Atahualpa Polanco.



Cra. 8ª No. 10-65



Tel. 3813000

www.bogota.gov.co



N° 00000001 / N° 00000002

Información: Línea 195

2211600-FT-012. Versión 04

DAP.





# INFORME FINAL

ESTUDIO EVALUACIÓN FINAL  
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE  
LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS AL  
CIUDADANO  
PRÉSTAMO BID 1759/ OC - CO



**Konsultorias Ltda**

JULIO 2011



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



**Dirección Distrital  
de servicio al ciudadano**



SECRETARÍA GENERAL



Versión No.	Fecha	Descripción cambio
0	21 de Julio de 2011	Versión cero

<b>ELABORO:</b>  Ing. Rebeca Becerra Fernández Eco. Luis Guillermo Agudelo Pelaez Equipo Consultores  Fecha: Julio 2011	<b>REVISO:</b>  Ing. Jaime E. Varela Director de Proyecto  Fecha: Julio 2011	<b>APROBO:</b>  Ing. Jaime E. Varela Director de Proyecto  Fecha: Julio 2011
---	---	---





## TABLA DE CONTENIDO.

1. ANTECEDENTES .....	6
2. METODOLOGIA.....	8
2.1. MÉTODOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN. ....	9
2.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN. ....	10
2.2.1. Comenzar con las metas de evaluación. ....	10
2.2.2. Utilizar análisis básico de la información cuantitativa. ....	10
2.2.3. Utilizar análisis básico de la información cualitativa. ....	10
2.2.4. Interpretar la información. ....	10
2.3. REPORTE DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN. ....	10
3. MARCO DE REFERENCIA.....	13
3.1. MARCO GENERAL.....	13
3.2. SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (SDSC). ....	14
3.2.1 Canales Presenciales del SDSC.....	14
3.2.2 Canales No Presenciales del SDSC. ....	15
3.3. DEFICIENCIAS Y DESAFÍOS QUE ENFRENTABA EL SDSC.....	16
3.3.1 Capacidad instalada, diversificación de la oferta y cobertura geográfica. ....	16
3.3.2. Penetración y eficiencia de los canales alternativos (virtuales, telefónico y ferias) .....	16
3.3.3. Calidad de la gestión de los servicios. ....	17
3.3.4. Resumen de la problemática.....	19
4. ANALISIS Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA Y SUS IMPACTOS. ....	20
4.1. Componente 1: AMPLIACIÓN, DOTACIÓN Y READECUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS.....	21
4.1.1. Localización de cuatro (4) nuevos centros de servicio al ciudadano. ....	21
4.1.2. Diseño, construcción y puesta en marcha de Cuatro (4) Nuevos Centros integrales y especializados de servicio.....	28
4.1.2.1. SuperCADE Bosa.....	50
4.1.2.2. SuperCADE Movilidad. ....	55
4.1.2.3. SuperCADE Calle 13. ....	61
4.1.2.4. SuperCADE 20 de Julio (Portal Sur Carrera 10ª) .....	66
4.1.2.5. SuperCADE Norte (Centro Empresarial Santa Bárbara). ....	70
4.1.3. Readequación de 10 CADE. ....	72
4.1.3.1. CADE SANTA HELENITA. ....	90
4.1.3.2. CADE PLAZA DE LAS AMERICAS.....	94
4.1.3.3. CADE TUNAL. ....	99
4.1.3.4. CADE LA VICTORIA. ....	103
4.1.3.5. CADE YOMASA.....	107
4.1.3.6. CADE SANTA LUCIA.....	111
4.1.3.7. CADE MUZU. ....	115
4.1.3.8. CADE SERVITÁ. ....	119
4.1.3.9. CADE LA GAITANA. ....	123
4.1.3.10. CADE SUBA. ....	127
4.1.4. CADE FONTIBON.....	131
4.2. Componente 2. MEJORAMIENTO Y DIVERSIFICACIÓN DEL ACCESO A LOS SERVICIOS. ...	139
4.2.1. Fortalecimiento y diversificación de la oferta de servicios por canales virtual y telefónico.....	139
4.2.1.1. Portal Bogotá.....	147
4.2.1.2. Sistema de Quejas y soluciones. ....	159
4.2.1.3. Contratación a la vista.....	163
4.2.1.4. Mapa Callejero.....	165
4.2.1.5. Guía de trámites. ....	165
4.2.1.6. Línea 195.....	174
4.2.1.7. Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios de la LINEA 195.....	184
4.2.1.8. CADE Virtual .....	189
4.2.1.9. SuperCADE Virtual. ....	193
4.2.2. Mejoramiento del servicio de atención en Ferias.....	194





4.2.3.	Campañas de orientación y evaluación ciudadana de los servicios prestados. ....	206
4.2.3.1	Campañas de orientación y divulgación de los servicios. ....	206
4.2.3.2	Encuestas de Satisfacción, Percepción y Expectativas del Ciudadano. ....	211
4.2.3.3	Resultados de FOCUS GROUP para evaluación de servicios. ....	224
4.3.1.	Sistema de Gestión de los Servicios. ....	232
4.3.2.	Cualificación de Servidores en la atención, orientación y divulgación de servicios al ciudadano. ....	236
4.3.3.	Tecnologías y Sistemas de Información. ....	238
4.3.4.	Plan Maestro de Sedes Administrativas. ....	241
4.3.5.	Asistencia Técnica a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. ....	242
5.	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL Y SOSTENIBILIDAD DEL SDSC – LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO .....	244
5.1.	ORGANIGRAMA Y FUNCIONES. ....	244
5.2.	SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO. ....	246
5.2.1.	Misión de la DDSC. ....	249
5.2.2.	Componentes. ....	249
5.2.3.	Recursos. ....	250
5.2.4.	Medio ambiente. ....	250
5.2.5.	Administración del sistema. ....	251
5.3.	FORTALEZAS Y DEBILIDADES. ....	251
5.4.	SOSTENIBILIDAD DEL SISTEMA. ....	253
6.	AVANCE DEL MARCO LÓGICO. ....	258
6.1.	TIEMPOS DE ATENCIÓN Y ESPERA. ....	258
6.2	TIEMPOS DE ATENCIÓN Y ESPERA EN PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS. ....	264
6.3	TIEMPOS DE ATENCIÓN Y ESPERA EN SECRETARÍA DE HACIENDA, CATASTRO, REGISTRADURÍA .....	267
6.4.	TIEMPOS DE DESPLAZAMIENTO. ....	271
6.5.	AVANCE MARCO LÓGICO – INFORME FINAL PRELIMINAR – MAYO 2011 .....	273
6.6	RESULTADOS OBTENIDOS EN LOS INDICADORES DEL MARCO LÓGICO. ....	278
7.	CONCLUSIONES. ....	292
8.	RECOMENDACIONES. ....	294
9.	CONCLUSIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA. ....	297
10.	EJECUCIÓN DEL PROYECTO. ....	305
	ANEXOS .....	307
I.	Cifras de trámites, cupones y recaudo .....	307
II.	Guion de Focus Group, Fichas de resultados de Focus Group y registros. ....	307
III.	de asistencia .....	307
IV.	Encuesta de Evaluación del Portal Bogotá e informe de resultados arrojado por el sistema ...	307
V.	Encuesta de Evaluación de la Línea 195 .....	307
VI.	Tiempos de Atención y Espera en Puntos de servicio – SuperCADE y CADES. ....	307
VII.	Tiempos de Atención y Espera en Secretaria de Hacienda, Catastro y Registraduria .....	307
	ANEXOS EN MEDIO MAGNETICO .....	307
I.	Registro de Audio de Focus Group .....	307
II.	Registro fotográfico del trabajo de campo .....	307



# PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS AL CIUDADANO PRESTAMO BID 1759/OC-CO

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo principal presentar los resultados de la evaluación final del Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios al Ciudadano, financiado por el préstamo BID 1759/OC-CO. El programa se inició en el año 2009 y tiene como finalidad mejorar la calidad de los servicios al ciudadano, así como también fortalecer la gestión pública y la transparencia.

El programa se estructuró en tres ejes de intervención: el primero se enfocó en la mejora de los procesos de atención al ciudadano, el segundo en la fortalecimiento de la gestión pública y la transparencia, y el tercero en la implementación de mecanismos de control y monitoreo. Durante el periodo de ejecución, se realizaron diversas actividades, como talleres de trabajo, capacitaciones, y la implementación de nuevos procedimientos y estándares de calidad.

Los resultados de la evaluación final muestran que el programa ha logrado cumplir con sus objetivos principales, mejorando la calidad de los servicios al ciudadano y fortaleciendo la gestión pública y la transparencia. Sin embargo, se han identificado algunas áreas de oportunidad que deben ser abordadas en futuras intervenciones, como la necesidad de continuar fortaleciendo la cultura de calidad y la transparencia en la gestión pública.

En conclusión, el Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios al Ciudadano ha sido una experiencia exitosa que ha permitido mejorar la calidad de los servicios al ciudadano y fortalecer la gestión pública y la transparencia. Se recomienda continuar trabajando en estas áreas para garantizar la sostenibilidad de los resultados alcanzados.

El presente informe es el resultado de un trabajo conjunto entre el equipo de evaluación y el equipo de implementación del programa. Se agradece la colaboración y el apoyo brindado por todos los actores involucrados en el proceso.

Este informe se presenta como un documento de referencia para los actores involucrados en el programa, así como también para la comunidad en general. Se espera que este informe contribuya a la mejora continua de los servicios al ciudadano y a la fortalecimiento de la gestión pública y la transparencia.

La evaluación final del programa se realizó en el año 2012, con el fin de determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y la sostenibilidad de los resultados. Los resultados de la evaluación son los que se presentan en este informe.

El presente informe es el resultado de un trabajo conjunto entre el equipo de evaluación y el equipo de implementación del programa. Se agradece la colaboración y el apoyo brindado por todos los actores involucrados en el proceso.

Este informe se presenta como un documento de referencia para los actores involucrados en el programa, así como también para la comunidad en general. Se espera que este informe contribuya a la mejora continua de los servicios al ciudadano y a la fortalecimiento de la gestión pública y la transparencia.

La evaluación final del programa se realizó en el año 2012, con el fin de determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y la sostenibilidad de los resultados. Los resultados de la evaluación son los que se presentan en este informe.

El presente informe es el resultado de un trabajo conjunto entre el equipo de evaluación y el equipo de implementación del programa. Se agradece la colaboración y el apoyo brindado por todos los actores involucrados en el proceso.





**ESTUDIO EVALUACIÓN FINAL**  
**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS AL**  
**CIUDADANO.**  
**PRÉSTAMO BID 1750/ OC – CO.**

**1. ANTECEDENTES.**

El presente documento corresponde al Informe Final de la consultoría contratada por Bogotá D.C. en el mes de Abril de 2011, con la firma Konsultorías Ltda., para ejecutar la Evaluación Final del Proyecto denominado "Programa de Mejoramiento de la Calidad de Servicios al Ciudadano", en cumplimiento a lo establecido en el numeral 5.2 del Anexo Único del Contrato de Préstamo del BID 1750/OC - CO.

El Contrato entre Bogotá D.C. y el BID se suscribió en diciembre de 2006, comprometiendo un gasto total de US\$ 15 millones financiado con un crédito por US\$ 10 millones y una contrapartida local por US\$ 5 millones, para la ejecución del Programa en cuatro años, y para desarrollar tres componentes: 1) Ampliación, dotación y readecuación de la infraestructura de servicios, 2) Mejoramiento y Diversificación del Acceso a los Servicios y 3) Mejoramiento de la Gestión de los Servicios. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá fue designada como el organismo responsable de la Ejecución del Programa.

El contrato de préstamo define el compromiso de presentar los resultados de una evaluación intermedia y una evaluación final, a ser contratadas por el Organismo Ejecutor con una firma de consultoría externa para analizar la información de base del proyecto, especialmente la relacionada con las metas indicativas de seguimiento del proyecto establecidas en el Marco Lógico y las acciones previstas en cada Plan Operativo Anual - POA. Igualmente, el contrato de crédito establece que dichas evaluaciones deben hacer especial énfasis en el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios intervenidos por el Proyecto.

La evaluación intermedia fue efectuada en el año 2009 por konsultorías Ltda. y sus resultados se presentaron mediante informes a la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano y al BID. Ahora bien, de conformidad con los términos de referencia establecidos para la contratación de la presente Consultoría de Evaluación Final, constituyen los objetivos específicos de esta evaluación los siguientes:

- Efectuar una evaluación del impacto de los resultados obtenidos, con fundamento en el marco de resultados, los planes operativos anuales y los indicadores de gestión del programa de mejoramiento de la calidad de los servicios al ciudadano 2006 - 2010.
- Identificar, conceptuar y valorar el impacto que para los habitantes de la ciudad de Bogotá DC, en materia de mejoras en calidad, variedad, cobertura y eficiencia de los servicios a la ciudadanía, a través de la dotación y readecuación de infraestructura, aumento y diversificación de la oferta de canales y servicios, y mejoramiento de la calidad de los instrumentos de gestión.
- Establecer los resultados económicos, sociales y administrativos que conllevó para la ciudad, la puesta en marcha del programa de mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano.
- Analizar y conceptuar respecto de los indicadores de medición - de tipo cuantitativo y cualitativo - los Avances del MARCO DE RESULTADOS.

En este contexto, el informe de Evaluación Final se estructura considerando los siguientes Capítulos:

El Capítulo 1 denominado "Antecedentes" presenta el origen del Programa y el objetivo de este trabajo.

El Capítulo 2 denominado "Metodología", describe la metodología empleada en el desarrollo de la evaluación.





El Capítulo 3 “Marco de Referencia” presenta el marco general del programa con los principales aspectos de Bogotá, describe el Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano SDSC y las deficiencias del SDSC que se esperan superar o mitigar con el Programa y la conceptualización y diseño del Programa en su origen, es decir, sus objetivos, componentes, mecanismos de ejecución, etc. según se encuentra en el Informe de Proyecto y Contrato de Préstamo.

El Capítulo 4 denominado “Análisis y Evaluación del Proyecto y sus Impactos” muestra el análisis y evaluación de los resultados e impactos del Programa para el distrito capital durante el periodo de su ejecución 2006 – 2010, a través de cada uno de sus componentes y del Proyecto en su conjunto. El análisis y evaluación se concentra en los resultados e impactos que muestra cada componente y el logro de los objetivos establecidos, así como su ejecución financiera.

El Capítulo 5 denominado “Análisis y Evaluación de la Capacidad Institucional y Sostenibilidad del SDSC” analiza la capacidad institucional y sostenibilidad del Sistema Distrital del Servicio al Ciudadano.

El Capítulo 6 “Resultados finales frente al Marco Lógico” muestra los indicadores planteados al comienzo del proyecto y los resultados a Diciembre de 2010 que muestra que se ha cumplido en forma amplia y muy por encima de las metas iniciales

En el Capítulo 7 “Conclusiones” se presentan las conclusiones de los análisis y evaluación de las componentes y del Programa en su conjunto, que muestran como se ha cumplido en forma amplia con los objetivos del proyecto y cuales han sido los impactos más significativos para el distrito capital.

En el Capítulo 8 “Recomendaciones” se dan guías hacia el futuro del proyecto con el propósito de fortalecerlo y ampliar la oferta de servicios actual. Que son recomendaciones por fuera del contrato de préstamo del BID, pues con éste se cumplieron todos sus objetivos.

En el Capítulo 9 “Conclusiones sobre el cumplimiento de los objetivos generales y específicos de los términos de referencia” se hace una explicación de estos.

El Capítulo 10 “Ejecución del proyecto” muestra una tabla con la ejecución financiera en pesos acumulada a Diciembre 31 de 2010, preparada por la Unidad de Apoyo.



## 2. METODOLOGIA.

Para desarrollar la Evaluación Final del Programa, se consolidó y analizó la información de base, especialmente la relacionada con las metas indicativas de seguimiento establecidas en el Marco Lógico y las acciones previstas en cada Plan Operativo Anual, POA, así como el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que el Programa ha intervenido.

Para desarrollar la Evaluación Final del Programa, se consolidará y analizará la información de base, especialmente la relacionada con las metas indicativas de seguimiento establecidas en el Marco Lógico y las acciones previstas en cada POA, así como el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que el Programa ha intervenido.

La metodología que se empleará en este trabajo se basa en una guía básica para evaluación de programas<sup>1</sup> que se resume a continuación.

La evaluación de resultados en programas es uno de los objetivos de este trabajo, pues se busca conocer los cambios e impactos que se han obtenido con los recursos del crédito BID 1759/OC-CO y el aporte hecho por la Alcaldía para el mismo propósito.

Para adelantar una evaluación de los resultados de un programa es conveniente adelantar los pasos siguientes:

1. Identificar los resultados principales del programa que se desean examinar. Esto corresponde en cierta medida a los indicadores que se plantearon modificar en el Marco Lógico. Por ejemplo verificar si el tiempo de atención a los usuarios en los trámites de la Secretaría de Hacienda han disminuido con motivo de la modernización de los puntos de atención.
2. Asignar unas prioridades para examinar los resultados dependiendo del tiempo y recursos disponibles para estudiarlos. En este caso se busca examinar todas las metas propuestas dentro del Marco Lógico y adicionalmente obtener información adicional sobre las actividades que fueron planteadas dentro del contrato de crédito.
3. Para cada resultado, especificar medidas o indicadores que se puedan observar y que sugieran que se están obteniendo los resultados claves con los clientes. En este caso el Marco Lógico ha definido una serie de indicadores y se busca entonces definir otros que refuercen el análisis.
4. Para cada indicador, especificar una meta que se debe cumplir; por ejemplo, lograr un nivel de satisfacción del 80 %. Estas metas son las que se encuentran definidas en el Marco Lógico.
5. Identificar la información que se requiere para poder calcular estos indicadores.
6. Decidir cómo se puede obtener esa información en forma eficiente y realista. Considerar la documentación del programa, observar el personal y los clientes del programa, entrevistas y encuestas acerca de los beneficios percibidos del programa por los clientes, estudios de caso de los éxitos y fracasos del programa, etc.
- 7, Analizar y elaborar reportes sobre los hallazgos sobre el programa.

<sup>1</sup> Carter McNamara. Basic Guide to Program Evaluation (Including Outcomes Evaluation). Authenticity Consulting. Consultado en: [http://managementhelp.org/evaluatn/fnl\\_eval.htm](http://managementhelp.org/evaluatn/fnl_eval.htm), Abril 2011.





## 2.1. MÉTODOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

La tabla que se muestra a continuación, provee una visión de los métodos principales para recolectar información durante las evaluaciones de un programa:

Método	Propósito General	Ventajas	Retos
Cuestionarios, Encuestas, Listas de verificación	Útil cuando se requiere obtener rápidamente cantidades de información sin molestar a las personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se puede hacer anónima</li> <li>- no es costosa</li> <li>- fácil para comparar y analizar</li> <li>- se administra a muchas personas</li> <li>- se obtiene gran cantidad de información</li> <li>- existen muchos ejemplos de muestra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puede no obtener retroalimentación adecuada</li> <li>- El lenguaje puede sesgar las respuestas de los clientes</li> <li>- Se puede requerir un experto en muestreo</li> <li>- no se obtiene la historia completa</li> </ul>
Entrevistas	Se utiliza cuando se quiere entender en forma completa la impresión o experiencia o aprender más acerca de las respuestas de los cuestionarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- se obtiene un rango completo y profundo de la información</li> <li>- se desarrolla una relación con los clientes</li> <li>- puede ser flexible con los clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pueden tomar mucho tiempo</li> <li>- pueden ser complejas de analizar y comparar</li> <li>- pueden ser costosas</li> <li>- la entrevista puede sesgar las respuestas de los clientes</li> </ul>
Revisión documental	Cuando se busca obtener una impresión acerca de la operación del programa sin interrumpirlo; se revisan las aplicaciones, finanzas, memorandos, actas, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se obtiene una información histórica y comprensiva</li> <li>- no se interrumpe la rutina del programa o de los clientes</li> <li>- la información generalmente existe</li> <li>- no hay mucho sesgo en la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- puede tomar mucho tiempo</li> <li>- la información puede estar incompleta</li> <li>- se requiere conocer que es lo que se busca</li> <li>- no es una forma flexible de obtener datos, que se restringen a lo que existe</li> </ul>
Observación	Para obtener información precisa acerca de cómo opera un programa, en particular sobre sus procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se observan las operaciones del programa tal como ocurren</li> <li>- se puede adaptar a los eventos apenas ocurren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- puede ser difícil interpretar el comportamiento observado</li> <li>- puede ser complejo dar categorías a las observaciones</li> <li>- se puede influenciar el comportamiento de los participantes del programa</li> <li>- puede ser costoso</li> </ul>
Grupos focales	Se explora un tema a fondo por medio de una discusión en grupo. Por ejemplo las experiencias o quejas en una situación de servicio. Útil en evaluación y mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- forma rápida y confiable para obtener información común</li> <li>- puede ser una forma eficiente para obtener una amplia gama de información en corto tiempo</li> <li>- puede generar información clave sobre los programas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- puede ser complejo analizar las respuestas</li> <li>- se requiere un facilitador hábil y seguro</li> <li>- complejo de obtener la colaboración de 6 a 8 personas juntas</li> </ul>
Estudios de caso	Se entienden de forma completa las experiencias del cliente en un programa y conducen a un examen por medio de la comparación de casos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- muestra en forma completa la experiencia del cliente en sus insumos, proceso y resultados del programa</li> <li>- mecanismo poderoso para mostrar el programa a gente externa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- usualmente consume mucho tiempo para obtener al información, organizarla y describirla</li> <li>- representa profundidad de información</li> </ul>

Se puede indicar que en el caso presente, a excepción del último método, todos los que se describen en la tabla, serán utilizados en la evaluación del programa del crédito BID 1759/OC-CO.





## **2.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

Es necesario tener en cuenta unos aspectos básicos para que los datos que se obtienen tengan un significado.

### **2.2.1. Comenzar con las metas de evaluación.**

Al analizar los datos (cuestionarios, encuestas, entrevistas, focos grupales, etc.) se debe iniciar siempre en la revisión de los objetivos planteados para la evaluación. Las razones por las cuales se hace la evaluación. En este caso se buscan indicadores de los resultados del programa, por lo cual la información se organizará de acuerdo a las actividades que se han definido para el mismo.

### **2.2.2. Utilizar análisis básico de la información cuantitativa.**

- Tabular la información, definir rangos, puntajes.
- Obtener promedios, análisis de frecuencias.
- utilizar gráficas que muestre el cambio en el tiempo.

### **2.2.3. Utilizar análisis básico de la información cualitativa.**

Para los grupos focales y entrevistas, organizar la información en categorías similares, sugerencias, fortalezas, debilidades, insumos, resultados, etc. Buscando patrones y asociaciones o relaciones de causalidad en los temas.

### **2.2.4. Interpretar la información.**

Comparar los resultados contra lo que se esperaba, lo que opinan los funcionarios acerca de los mismos. Buscando generar recomendaciones a raíz de los hallazgos.

## **2.3. REPORTE DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.**

1. El nivel del reporte se encuentra dirigido en primera instancia al BID y a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, DDSC; en segunda instancia a personas que en un futuro quieren conocer cuáles fueron los resultados del proyecto o programa.
2. Los informes serán examinados con los funcionarios de la DDSC antes de su publicación definitiva para obtener sus comentarios y sugerencias.
3. Se redactará un reporte que contiene un resumen ejecutivo, una descripción del programa que se evalúa, los objetivos de la evaluación, los métodos y procedimientos de análisis, las conclusiones y recomendaciones y los anexos necesarios. También se prepara una presentación en diapositivas.

Dentro de los temas a tratar en el documento se presentarán los siguientes:

- Resumen ejecutivo
- Propósito del informe, que tipo de evaluación fue realizada
- La entidad DDSC y el proyecto que se evalúa con el informe
  - Descripción de la DDSC
  - Actividades objeto de la evaluación
  - Descripción del problema existente en el inicio del proyecto
  - Metas que perseguía el proyecto con el crédito





- Resultados que se esperaban e indicadores que miden el cambio
- Metas de la evaluación ( que se busca contestar y responder)
- Metodología
  - Clases de datos e información recolectada (instrumentos utilizados)
  - Análisis realizado con la información y datos
  - Limitaciones de la información obtenida
- Conclusiones del análisis realizado y aprendizajes
- Recomendaciones para el futuro del proyecto (DDSC)
- Anexos que contienen datos
  - Instrumentos utilizados
  - Versiones ampliadas de los focus groups

Como aspectos metodológicos importantes de recolección de datos e información vale la pena resaltar las actividades siguientes que serán realizadas:

- 1 Realización de entrevistas con los funcionarios de la Unidad de Apoyo al Programa (UAP), con el fin de actualizar la información sobre aspectos de su operación, manejo y resultados obtenidos.
- 2 Al igual que con la UAP, realización de visitas a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano (DDSC), realizando entrevistas con el Director y los Subdirectores Operativo y de Calidad del Servicio, los asesores de la Dirección, los funcionarios de la Subdirección Operativa, los Coordinadores de los canales no presenciales, el área jurídica, la coordinación de ferias.
- 3 Análisis de la ejecución física y financiera de cada uno de los componentes del Programa, identificando su alcance y los problemas presentados en la ejecución de cada uno de los componentes y la programación de los mismos para los años 2009 y 2010.

Este análisis comprendió:

- a) Verificación del estado de situación de gasto efectivo y comprometido de los proyectos de inversión;
  - b) Ejecución de los POAs correspondientes a los años 2006-2010 y alcance de los mismos con base en los contratos ejecutados;
  - c) Análisis del Estado de Ejecución y Compromiso de Recursos;
  - d) Estado de conservación y mantenimiento de los proyectos terminados.
4. Revisión Global de los antecedentes, evolución y desarrollo del Programa, el marco lógico y los indicadores cualitativos y cuantitativos de seguimiento.
  5. Definición y realización de entrevistas o encuestas con los responsables de la coordinación de cada uno de los SuperCADE y CADE intervenidos con el Proyecto.
  6. Desarrollo de encuestas de validación de la satisfacción de usuarios específicamente para canales no presenciales como el canal virtual - PORTAL BOGOTA y el canal telefónico - LINEA 195.
  7. Ejecución de cuatro (4) Focus Group con los usuarios de la Red CADE dirigidos a la evaluación de percepciones de los participantes acerca de:
    - a) el grado de conocimiento e identificación de los ciudadanos con la RED CADE,
    - b) la calidad de los servicios recibidos,
    - c) las facilidades de acceso a las instalaciones y a los servicios por parte de la población discapacitada.
  8. Asistencia a una feria del servicio al ciudadano con el fin de conocer su organización, asistencia de ciudadanos y atención en los mismos.
  9. Entrevistas a personas y entidades encargadas de la realización de las Campañas de orientación y evaluación ciudadana de los servicios prestados, con el propósito de verificar si las campañas fueron



realizadas con el propósito que se plantea en sus objetivos, los costos de realización de las mismas y el efecto que se cree que se pudo obtener.

10. Informe de los resultados de la evaluación de la satisfacción, percepción y expectativas frente al servicio prestado al ciudadano; mediciones efectuadas por diferentes firmas contratadas por la Secretaría General.

11. Diseño de modelos de proyección de demanda de servicios, así como de costos y financiamiento que permitan analizar la sostenibilidad del sistema.

12. Revisión del programa de cualificación para conocer la modalidad de enseñanza y aprendizaje que se utilizó con la población de funcionarios que actualmente se encuentran involucrados en los programas y proyectos de servicios al ciudadano y que provienen de las empresas del Distrito y de la DDSC.

13. Consulta con el área de sistemas para conocer los planes y proyectos que se tienen con respecto a la Red, sus necesidades y los proyectos de inversión que se tienen para que cada uno de los sitios opere en forma adecuada.

14. Revisión del Plan Maestro de Sedes Administrativas, para verificar la existencia de la red de CADE en el Plan.





### 3. MARCO DE REFERENCIA.

#### 3.1. MARCO GENERAL.

Bogotá - Distrito Capital es una ciudad que cuenta en el año 2007 con aproximadamente 7.3 millones de habitantes y una tasa de crecimiento anual del orden del 1.6 %. El Distrito Capital está subdividido en 20 localidades. Éstas pueden ser urbanas, rurales y mixtas.

Existen zonas urbanas establecidas en esta área metropolitana: la Ciudad de Bogotá, el antiguo casco urbano de Usme y los corregimientos de San Juan de Sumapaz, Nazareth y Betania. Las localidades mixtas incluyen a Usaquén, Chapinero, Santafé, San Cristóbal, Usme, Ciudad Bolívar, Bosa, Fontibón, Engativá y Suba. En la mayoría de ellas, especialmente Ciudad Bolívar, Bosa y Fontibón, la zona rural es cada vez más reducida y su zona urbana es la que predomina en su mayoría. La localidad de Usme posee zonas rurales, barrios urbanos en la Ciudad de Bogotá y la zona de la Ciudad de Usme. La única localidad casi netamente rural es Sumapaz, a excepción de San Juan de Sumapaz, Nazareth y Betania. Las otras 9 localidades son totalmente urbanas y completamente al interior de la ciudad de Bogotá y son las siguientes: La Candelaria (Centro Histórico de Bogotá), Barrios Unidos, Rafael Uribe, Antonio Nariño, Teusaquillo, Los Mártires, Tunjuelito, Ciudad Kennedy y Puente Aranda. Las cifras de población, según encuesta de calidad de vida - Bogotá 2007 desarrollada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE y la Secretaría Distrital de Planeación, son las siguientes:

#### POBLACION POR LOCALIDADES Y ESTRATOS SOCIOECONOMICOS - Bogotá 2007

Localidad	PERSONAS			HOGARES
	Estratos Uno a Cuatro	Estratos Cinco y Seis	Total	
Kennedy	979,914	-	979,914	263.861
Suba	874,079	107,534	981,613	287.783
Engativá	824,337	-	824,337	241.964
Ciudad Bolívar	593,937	-	593,937	145.353
Bosa	546,809	-	546,809	137.351
San Cristobal	404,350	-	404,350	108.331
Rafael Uribe	378,780	-	378,780	101.815
Fontibón	316,792	0,386	317,178	91.798
Usaquén	315,560	114,596	430,156	137.979
Usme	314,431	-	314,431	77.292
Puente Aranda	250,715	-	250,715	70.670
Barrios Unidos	223,263	6,802	230,065	68.494
Tunjuelito	182,532	-	182,532	50.302
Teusaquillo	133,688	5,611	139,299	48.537
Antonio Nariño	119,565	-	119,565	30.499
Santa fe	96,166	0,075	96,241	20.374
Los Mártires	94,756	0,188	94,944	26.893
Chapinero	64,427	58,080	122,507	50.351
La Candelaria	22,115	-	22,115	7.820
Sumapaz	5,667	-	5,667	
<b>TOTAL</b>	<b>6.741.88</b>	<b>293,27</b>	<b>7.035.16</b>	<b>1.967.267,00</b>

Fuente: DANE, SDP, Encuesta Calidad de Vida Bogotá 2007





En virtud a sus condiciones de geografía y a sus 1732 Km2 distribuidos en forma longitudinal, de los cuales solamente 384 corresponden a área urbana, la ciudad tiene una de las mayores densidades demográficas del continente (4.157 personas por Km2) con fuertes desequilibrios en su distribución espacial, entre las 20 localidades que la conforman.

Los ciudadanos del Distrito demandan una serie de servicios y así mismo deben cumplir diferentes obligaciones y realizar múltiples trámites frente a dependencias del gobierno nacional, distrital y empresas públicas. La Alcaldía Mayor de Bogotá ha venido desarrollando una política de atención al ciudadano con el fin de apoyar procesos de desconcentración y descongestión de las entidades nacionales, distritales y de empresas privadas. Esta política se ha centrado en la estructuración del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano (SDSC) que incluye la creación y dotación de la Red de Centros de Atención Distrital Especializados (CADE), canales alternativos de acceso a los servicios y un proceso de modernización institucional.

### **3.2. SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (SDSC).**

El SDSC es un programa integral de la Alcaldía Mayor que ofrece diferentes alternativas de acceso a los servicios, en diversos puntos de la ciudad. Está conformado por los SuperCADE, CADE, RapiCADE, la Feria de Servicios y CADE Virtual; como canales de atención presencial, y así mismo dispone de canales no presenciales como el Canal Telefónico (Línea 195), el Canal Virtual Portal de Bogotá, el Portal de Contratación, la Guía de Trámites, el Sistema de Quejas y Soluciones.

Por otra parte, los SuperCADE como supermercados de servicio donde se ofrecen amplios beneficios a la ciudadanía, garantizan la reducción de los tiempos de desplazamiento al interior de la ciudad y viabilizan la posibilidad de acceder a la mayor parte de los servicios a cargo del Distrito.

#### **3.2.1 Canales Presenciales del SDSC.**

La Red CADE de atención presencial está conformada por centros de atención diferenciados por la cantidad y tipo de servicios prestados, así: SuperCADE, CADE, RapiCADE, TurisCADE, CADE Virtual y Ferias de Servicio.

- **SuperCADE.**

Los SuperCADE constituyen supermercados de servicio donde se ofrecen amplios beneficios a la ciudadanía pues pueden ejecutar bajo un mismo techo más de 250 trámites diferentes y obtener servicios de entidades públicas del orden distrital, nacional y privado. Garantizan la reducción de los tiempos de desplazamiento al interior de la ciudad y viabilizan la posibilidad de acceder a la mayor parte de los servicios a cargo del Distrito.

- **CADE**

Los CADE son Centros de Atención Distrital Especializada en los cuales diferentes entidades prestan sus servicios, desarrollan programas y se puede efectuar el pago de facturas de los servicios públicos.

Los Centros de Atención Especializado – CADE, fueron creados en 1991 por la Alcaldía Mayor de Bogotá, atendiendo a las estrategias de descentralización administrativa, desconcentración de servicios, descongestión operativa y participación comunitaria. Los componentes del servicio de dicho canal presencial siguen siendo principalmente la información general al ciudadano, el recaudo de servicios públicos, la atención de trámites (solicitudes, sugerencias, quejas y reclamos) relacionados con la prestación de los servicios públicos y otras actuaciones administrativas de atención al ciudadano.





- **RapiCADE.**

Son centros de pago de facturas de servicios públicos operados por un banco y en cabeza de una entidad tutor que se hace cargo del mantenimiento.

- **TurisCADE – PIT (Puntos de Información Turística).**

Son centros especializados en dar información turística a los ciudadanos localizados en sitios de afluencia de turistas.

- **Ferias.**

La Feria de Servicio al Ciudadano es la oportunidad de acceder, en su propia localidad y durante tres o cuatro días consecutivos, a información y trámites de aproximadamente 63 entidades del orden Distrital, Nacional y Privado.

En la Feria se pueden presentar propuestas y sugerencias; quejas y reclamos; obtener respuestas; pagar servicios públicos y participar en jornadas pedagógicas, recreativas y culturales.

La localización de los centros de atención de la Red CADE obedece a varios criterios tales como facilidad de acceso para sectores menos favorecidos, áreas de mayor tráfico diario y cobertura geográfica.

### **3.2.2 Canales No Presenciales del SDSC.**

Como canales no presenciales el Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano cuenta con el Portal Bogotá, la Línea 195, y los CADES Virtuales.

- **El Portal de Bogotá, [www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co).**

En operación desde septiembre de 2003, es un canal de interacción entre la administración y la ciudadanía a través de la Web, entrega información de la ciudad, el gobierno distrital y las entidades distritales, trámites y servicios que se adelantan y los programas, eventos y campañas que se desarrollan. A través de este Portal se ofrecen trámites y servicios de tres tipos: (i) información no transaccional; (ii) servicios en línea; y (iii) acceso a formularios para efectuar trámites. El Portal incluye los sistemas de: Quejas y Soluciones, Contratación a la Vista, Guía de Trámites, Mapa Callejero.

- **La línea telefónica “Bogotá 195”.**

Funciona desde el año 2001 como el canal telefónico de interacción entre la ciudadanía y la Administración Distrital. A través de esta línea se brinda de manera gratuita a los ciudadanos información de entidades y una gran cantidad de trámites.

- **CADE Virtual.**

Se han ubicado kioscos con terminales de computador en la ciudad, en puntos de gran afluencia ciudadana para que sean consultados por el público.





### **3.3. DEFICIENCIAS Y DESAFÍOS QUE ENFRENTABA EL SDSC.**

Aún cuando los cambios introducidos en el modelo de atención de la Red CADE desde comienzos de la presente década generaron importantes beneficios a los ciudadanos que regularmente deben realizar trámites de distinta índole, como menores tiempos de espera, instalaciones más adecuadas, atención más personalizada, entre otros, de acuerdo con el Documento de Propuesta de Préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo, en el año 2005 persistían algunas deficiencias. Estas se relacionaban principalmente con la necesidad de introducir mejoras en aspectos relacionados con: (i) la capacidad instalada, diversificación de la oferta y cobertura geográfica de los SuperCADE; (ii) la penetración y eficiencia de los canales alternativos; y (iii) la calidad de la gestión de los servicios.

#### **3.3.1 Capacidad instalada, diversificación de la oferta y cobertura geográfica.**

**Capacidad Instalada.** La capacidad instalada no era suficiente para atender la demanda. La Red comenzaba a presentar indicios de saturación y deterioro que llevaban a esperar que la calidad del servicio se viese comprometida, inclusive sin incrementos adicionales de demanda. La alta afluencia de ciudadanos a los SuperCADE, generada en parte por un déficit de cobertura geográfica, ya había generado un deterioro en la atención, con casos críticos de esperas de varias horas. La capacidad de la Red para atender la demanda de los principales trámites se veía excedida a lo largo de casi todo el año.

Además, en los días de vencimientos los tiempos de espera llegaban hasta seis horas en las 4 entidades que recibían mayor afluencia de público, y que captaban el 70% de las solicitudes. A los costos de espera se sumaban los costos incurridos en el traslado a los centros de atención (tiempo y pasaje).

**Oferta limitada de Servicios.** Se estableció la necesidad de diversificar más la oferta de servicios de la Red CADE en general y los SuperCADE en particular ya que no contaban con algunos de alta demanda ciudadana tales como: Instituto de Seguro Social, servicios sociales relacionados con subsidios, acceso y legalización de la vivienda, servicios relacionados con el apoyo empresarial (Unidad Local de Desarrollo Empresarial) y la oferta de empleos, entre otros.

**Concentración geográfica de los SuperCADE.** En el 2005 se contaba con dos SuperCADE en operación y uno en construcción, cuyas localizaciones cubren áreas limitadas de la ciudad en términos geográficos. Esto se traducía en desplazamientos promedios de 40 minutos para las personas que deben realizar trámites, pero que llegaban a alcanzar hasta 100 minutos, en función de la distancia y la hora del día.

**Necesidad de Mejorar la Infraestructura de los CADE.** Los CADE en servicio requerían ser mejorados dado que el estado de sus instalaciones impedía un adecuado servicio al ciudadano. Las principales falencias de estos locales utilizados para puntos de atención, entre los cuales se encontraban los CADE de La Gaitana, La Victoria, Muzú, Plaza de las Américas, Santa Helenita, Santa Lucía, Servitá, Suba, Tunal y Yomasa se encontraban relacionadas con la antigüedad de los edificios; la necesidad de adecuar los puntos de espera y atención, mejorar el acceso para población discapacitada y la señalización interna.

#### **3.3.2. Penetración y eficiencia de los canales alternativos (virtuales, telefónico y ferias)**

**Baja utilización de los canales virtuales.** Se demostró que la utilización de canales alternativos, tales como los virtuales, era muy baja en proporción a los presenciales, lo cual contribuía al aumento de la afluencia ciudadana a los centros de servicio. Esta baja utilización respondía a una serie de limitaciones ajenas a la Administración Distrital, entre las se encontraban el grado de penetración de Internet (8.4% para Colombia y 11.2% para Bogotá), la cultura del papel, y la falta de





legalización de la firma electrónica. Sin embargo se consideró que algunas limitaciones eran factibles de mejorar.

Por ejemplo, se consideró que el Portal Bogotá contaba con información no transaccional aceptable, pero la información dinámica y trámites transaccionales (total o parcialmente) tenían un menor desarrollo relativo y amplio potencial de mejora. Se consideraba que la posibilidad de mejorar la información transaccional para una atención al ciudadano más eficaz, no solo estaba vinculada con el pago de impuestos o servicios sino que existía otra serie de operaciones tales como acceso a servicios médicos, procesos de control en la salud pública, manejo de cupos escolares, información de competitividad asociada al espacio y a las actividades económicas que era posible mejorar.

Dado que la red física de centros de atención, telecentros y consulta telefónica está soportada en el Portal de Bogotá, se esperaba que las acciones que se llevaran a cabo para mejorar la información/trámites del sitio web, repercutieran positivamente sobre el resto de la red.

**Baja eficiencia de la línea Bogotá 195.** A pesar de su amplio portafolio, el 86% de las llamadas se concentraban en trámites de cuatro entidades y solo para algunos servicios tales como agendamiento de citas para obtener la cédula de ciudadanía, consulta del puntaje de Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios para Programas Sociales (SISBEN), cupos escolares y subsidios condicionados, selección de administradoras en riesgos profesionales (régimen contributivo y subsidiado), e impuestos distritales. Se considera que esta excesiva concentración se debía en gran parte al relativo desconocimiento del universo de servicios ofrecido por la línea.

Por otra parte, el nivel de servicio no era el más adecuado, pues aunque el considerado ideal era de 80-20 (es decir, que el 80% de las llamadas se contesten antes de 20 segundos), la relación actual es de 75-20.

Dado los picos presentados en los meses de noviembre a abril, es necesario conformar un sistema de atención más flexible que se adapte a las variaciones previsibles en la demanda y no genere sobreofertas, con los correspondientes impactos sobre los costos, permitiendo un fácil acceso a la Línea durante los períodos de alta demanda.

**Poca institucionalidad de las Ferias.** Aún cuando se reconoce que las Ferias habían permitido ampliar cobertura de servicios y bajar la presión a los puntos de atención presencial, se consideró que se requería de un gran esfuerzo logístico y administrativo y por ello de una mayor institucionalidad, de forma tal que su continuidad no dependiera de la voluntad de los funcionarios de cada entidad presente en las mismas. Se estableció que el objetivo de estas Ferias era permanecer hasta tanto se equilibre la demanda de la Red presencial a través de la apertura de los nuevos SuperCADE y el fortalecimiento de los CADE, ya que todos los servicios que se ofrecen en las mismas también están presentes en los centros fijos.

### **3.3.3. Calidad de la gestión de los servicios.**

**Falta de un sistema de gestión integrado.** La Red CADE contaba con dos sistemas que le permitían registrar, administrar y evaluar la cantidad de ciudadanos atendidos en los diferentes canales. Estos sistemas eran el Sistema de Asignación de Turnos que contaba con variables como tiempos de espera y atención, abandonos, servicios disponibles, entre otros, y el Sistema de Unificación de Canales que permitía, por un lado que los puntos que no contaban con sistema de asignación de turnos registraran sus estadísticas de atención en tiempo real y, por otro que se consolidaran las diferentes fuentes de información en un solo sistema. Sin embargo, se concluyó que las estadísticas que generaban no posibilitaban medir la calidad y oportunidad del servicio prestado, ni su correspondiente proyección y dimensionamiento.

Se consideró que se carecía de un sistema o aplicativo integral que le permitiera a la DDSC monitorear en tiempo real la gestión de los servicios y realizar un gerenciamiento por resultados. Por lo anterior, se estableció que se requería de la construcción conjunta de estándares e indicadores que evaluaran





no solo variables de cantidad y tiempo, sino también el comportamiento de sus costos, el grado de satisfacción de los usuarios y realizar ajustes al funcionamiento de la Red.

Igualmente, y debido a que la DDSC había tenido en los últimos años una fuerte carga de trabajo derivado de la ampliación de los canales de atención, las adecuaciones, mejoras y construcción de nuevos puntos y la incorporación de nuevos servicios y entidades a la Red, se consideró que este proceso no había sido acompañado de la introducción de nuevas metodologías e instrumentos de trabajo, ni de la capacitación requerida, de forma de lograr una mayor eficiencia y eficacia de los funcionarios de la Dirección, manteniendo su planta de personal.

La estructura organizacional de la DDSC estaba conformada por dos Subdirecciones (operativa y de calidad) en donde trabajaban 180 personas. De este total, 145 atendían los servicios administrativos y funcionales de la Subdirección Operativa, incluyendo su presencia en los CADE y SuperCADE, y 15 colaboraban con la subdirección de calidad con responsabilidades sobre el seguimiento, control y mejoramiento continuo del servicio. Finalmente, los 20 restantes apoyaban a la Dirección en procesos de contratación y en la ejecución de nuevos programas.

Considerando el acelerado crecimiento de la demanda de servicios y la ampliación de canales, se consideró que las obligaciones y responsabilidades de la Dirección obligaban a realizar un redimensionamiento de las cargas de trabajo, establecer controles de medición oportuna y proyectar las necesidades operativas y funcionales para los años siguientes, garantizando así la sostenibilidad institucional del modelo de servicio.

Se estableció igualmente, que la DDSC prestaba también falencias en algunos de sus sistemas administrativos, como los de contabilidad. La información financiera se procesaba manualmente y de manera no sistemática, a la vez que existían ciertas partidas de gastos que se registraban en instancias de gobierno diferentes. De esta manera se consideró que resultaba muy costoso en términos de tiempo generar información confiable y oportuna de los gastos e ingresos de la red.

Se consideró también que persistían problemas de planificación y coordinación entre distintas áreas y entidades de la Alcaldía que, una vez resueltos, permitirían un mejor funcionamiento de la infraestructura de la red, tales como: i) falta de planeación por parte de algunas entidades al dimensionar la demanda y limitar su oferta institucional con pocos módulos y servidores; ii) insuficiente consideración a la mayor afluencia resultante de la concentración de vencimientos en fechas similares o muy próximas, iii) congestionamiento provocado por hábitos ciudadanos, muchas veces asociados a la disponibilidad de tiempo, o a la tendencia a realizar las gestiones en los puntos más conocidos (SuperCADE) y en las primeras horas del día, y iv) bajos niveles de divulgación de los diferentes canales y de los servicios disponibles en los mismos.

**Nivel de cualificación de los agentes.** Se consideró que al frente del SDSC se desempeñaban más de 2.100 servidores y funcionarios que requerían mejorar sus conocimientos y habilidades relacionadas con la atención y orientación al usuario. Debido a la rotación de personal, las entidades muchas veces sustituían el empleado saliente por uno nuevo que, en algunos casos, carecía de las calificaciones adecuadas para el puesto y no tenía la oportunidad de recibir la inducción y capacitación directa de la entidad, ni mucho menos la correspondiente al punto o canal de servicio en el cual se iba a desempeñar (esta última responsabilidad de la DDSC). A esto se sumaba la introducción de nuevas tecnologías que requerían ser asimiladas. Frente a ello, la DDSC no había podido generar un sistema de evaluaciones periódicas que produjera información de los servidores de la Red, y que garantizara los estándares de calidad y oportunidad de los servicios ofrecidos.

**Sistemas de Información y Red Informática.** La Línea 195 estaba soportada en una plataforma tecnológica Web en hosting, servicio suministrado por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. Allí reposaban los diferentes aplicativos y sistemas que estructuran el Portal Bogotá, tales como: Guía de Trámites y Servicios, Sistema de Quejas y Soluciones, Página Web de Contratación a la Vista, entre otros. De acuerdo con la evaluación del BID, teniendo en cuenta que el tema de modernidad y evolución de la tecnología es muy importante para este canal, dado que el portal debe ser dinámico, creativo e innovador, se estableció que algunas de las aplicaciones o





sistemas presentaban deficiencias referentes a tiempos de respuesta que afectaban la calidad y oportunidad de la información, ya sea por canal, lenguajes de desarrollo, plataformas de apoyo (hardware) o estructuración del software. Se consideró que los canales y formas de accesos del personal que operaba y alimentaba la plataforma debían ser mejorados permitiendo la actualización oportuna de la información, el registro de notas, la creación de links para acceder a temas relacionados, y el manejo estadístico de actualizaciones y consultas.

**Plan Maestro.** No se cuenta con un Plan Maestro como instrumento de planificación territorial de mediano plazo. Aun cuando se establece que las soluciones que estaba implementando la Alcandía para llevar adelante un programa eficiente de atención al ciudadano habían resultado efectivas, se considera que las acciones de inversión que se tomen en este campo deben estar coordinadas con los lineamientos que se establecen en el Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá, a través de un Plan Maestro como instrumento de planificación en el marco de la estrategia de ordenamiento de la ciudad región. Por lo anterior, se establece que se debe diseñar e implementar un Plan Maestro de Sedes Administrativas de mediano plazo que permita definir las políticas para la ubicación de las mismas y de los puntos de servicio al ciudadano. Se consideró que este proceso ya se había iniciado con actividades tales como un primer levantamiento del inventario de las sedes del Distrito, un diagnóstico de su estado actual, y la formulación de lineamientos de intervención en espacio público y arquitectónico e imagen corporativa.

### **3.3.4. Resumen de la problemática.**

La forma en la cual se prestaba el servicio en los CADE y que muestra la problemática del momento es la siguiente<sup>2</sup>:

- Cobertura insuficiente de la oferta del servicio en el Distrito Capital.
- El alto volumen de solicitudes y reclamos sobre los servicios públicos y la necesidad de realizar trámites y acceder a los servicios ofrecidos por las entidades, obligaba a que el ciudadano deba hacer largos desplazamientos desde su lugar de residencia o del trabajo, con la consecuente pérdida de tiempo y de dinero.
- Deficiencia en las posibilidades ofrecidas a los ciudadanos por parte de las entidades financieras para que éstos realicen el pago de los servicios públicos.
- Formación de largas filas para la realización de trámites y obtención de servicios.
- Prolongado tiempo de espera en las centrales de recaudo CADE, para el ciudadano que debe realizar los pagos de servicios públicos
- Altos tiempo de respuesta respecto de algunos trámites que debe realizar la ciudadanía sobre servicios públicos.
- Baja capacidad técnica de equipos y sistemas de comunicación para suministrar información.
- Insatisfacción mutua en los momentos de verdad entre el ciudadano y la administración.
- Inapropiadas instalaciones físicas para la atención al ciudadano en un 20% de los CADE.
- Deficiente señalización para orientación del servicio CADE.
- Desconocimiento o poca información de la ciudadanía sobre la oferta de servicios en los CADE.
- Insuficiente cualificación sobre atención al ciudadano a los funcionarios.
- En materia de realización de trámites, se presentaban las siguientes dificultades:
  - Para adelantar un trámite se debían surtir una serie de trámites previos ante otras entidades haciendo que los ciudadanos tuvieran que desplazarse a diferentes sitios del distrito cuando bien pudiera hacerse en uno solo de ellos.
  - Prolongado tiempo de espera para la resolución de trámites.
  - Sobrecostos en la realización de trámites tanto para las entidades como para los ciudadanos.

Algunos de los trámites que requerían más usualmente los ciudadanos, dependería de entidades del orden Nacional y la realización de los mismos incidía negativamente en la productividad y movilidad de la ciudad.

<sup>2</sup> Logros y Proyecciones 2009, Resumen Ejecutivo e Informe de Avance, DDSC, Enero 2009





#### **4. ANALISIS Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA Y SUS IMPACTOS.**

El objetivo general del Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios al Ciudadano es contribuir a mejorar la satisfacción de los habitantes de la ciudad de Bogotá con los servicios prestados por la Alcaldía y la administración distrital. Específicamente se propone mejorar la cobertura, calidad, variedad y eficiencia del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano - SDSC, mediante la dotación y reacondicionamiento de infraestructura, aumento y diversificación de la oferta de canales y servicios y mejoramiento de la calidad de los instrumentos de gestión.

El Programa consta de tres componentes: 1) ampliación, dotación y readecuación de la infraestructura de servicios para desconcentrar y descongestionar su prestación; 2) mejoramiento y diversificación del acceso a los servicios para racionalizar la utilización de los canales presenciales y promover el uso de los virtuales y telefónicos; y 3) mejoramiento de la gestión de los servicios para aumentar la calidad de la gestión del sistema y ordenar su expansión.

##### **Componente 1: Ampliación, dotación y readecuación de la infraestructura de servicios.**

- (a) Localización de cuatro (4) nuevos puntos de servicio al ciudadano.
- (b) Diseño, construcción y puesta en marcha de cuatro nuevos Centros Integrales de Servicio (SuperCADE).
- (c) Readecuación de diez (10) CADE.

##### **Componente 2: Mejoramiento y diversificación del acceso a los servicios.**

- (a) Fortalecimiento y diversificación de la oferta de servicios por canales virtual y telefónico.
  - (i) Apoyo en la prestación de servicios de información y de gestión de las entidades del Distrito que no cuenten con los recursos suficientes para realizar proyectos Web.
  - (ii) Generación de contenido propio (video, música, fotografía o animación),
  - (iii) Dotación de la ciudad de al menos un punto virtual de servicio al ciudadano (CADE Virtual) por cada localidad (20)
- (b) Mejoramiento del servicio de atención en ferias
- (c) Campañas de orientación y evaluación ciudadana de los servicios prestados

##### **Componente 3: Mejoramiento de la gestión de los servicios.**

- (a) Sistema de gestión de los servicios
  - (i) conocer y evaluar el financiamiento y costos de inversión/recurrentes para la operación de cada uno de los centros de la Red
  - ii) conocer y evaluar la calidad de la gestión de los servicios del Servicio Distrital de Servicio al Ciudadano (SDSC), en base a estándares previamente establecidos, y la satisfacción del ciudadano
  - iii) proyectar la demanda de servicios así como su financiamiento y costos asociados, en los diferentes canales y localidades de la ciudad
- (b) Calificación de servidores en la atención, orientación y divulgación de servicios al ciudadano
- (c) Tecnologías y sistemas de información.
- (d) Plan Maestro de Sedes Administrativas.

De acuerdo con el contrato de préstamo, cada año se elabora el Plan Operativo Anual, POA, que incluye las actividades que se planean realizar en los componentes y en las actividades propias de cada uno, indicando el monto que se financia con recursos del crédito y con recursos de contrapartida.





#### **4.1. Componente 1: AMPLIACIÓN, DOTACIÓN Y READECUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS.**

El objetivo fundamental de este componente es desconcentrar y descongestionar la prestación de los servicios presenciales y lograr, en el corto plazo, un mayor equilibrio entre su oferta y demanda, mediante el crecimiento y mejoramiento de la infraestructura física que soporta el servicio presencial de la Red Centro de Atención Especializado (CADE), comprende las siguientes actividades:

- (a) Localización de cuatro (4) nuevos centros de servicio al ciudadano
- (b) Diseño, construcción y puesta en marcha de cuatro (4) nuevos Centros integrales de servicio
- (c) Readequación de Diez (10) CADE

##### **4.1.1. Localización de cuatro (4) nuevos centros de servicio al ciudadano.**

En el documento del BID de Propuesta del Préstamo, se consideró la localización de cuatro nuevos SuperCADE con una alta gama de servicios, mediante la adquisición, aprovechamiento de inmuebles distritales o concertación de donaciones de lotes que por su normatividad permitan la construcción de equipamientos para el servicio al ciudadano.

Al momento de elaborar el diagnóstico correspondiente para la propuesta del crédito, existían los SuperCADE de las localidades de Teusaquillo (SuperCADE CAD), Kennedy (SuperCADE Américas) y Suba (SuperCADE Suba) y se consideró como posibles localizaciones para los nuevos centros las localidades de: Bosa, Puente Aranda, Ciudad Bolívar, Norte y Usme.

El programa de mejoramiento de la calidad de los servicios al ciudadano comenzó antes de la firma del crédito con la construcción del SuperCADE de Bosa y teniendo en cuenta zonas no cubiertas con oferta de servicios y la disponibilidad de terrenos o sedes administrativas, posteriormente se llevó a cabo la construcción del SuperCADE calle 13 y se identificaron posibles localizaciones para los SuperCADE SURORIENTE y NORTE.

Se replantearon las actividades para la Compra del Lote, Diseño, Obras e Interventoría de Obras para la construcción del SuperCADE Norte y en su reemplazo con la No Objeción del Banco, se construyeron el SuperCADE Calle 13 Hábitat y el CADE de Fontibón.

Posteriormente, en el año 2010 se concierta con el BID el desarrollo de los estudios técnicos y diseños del SuperCADE Norte a ubicarse en un inmueble distrital disponible ubicado en el Centro empresarial Santa Bárbara.

##### **4.1.1.1. Factores y Premisas que dan lugar a la ubicación de los nuevos puntos de atención.**

###### **a. Aproximaciones iniciales.**

En el 2005 la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano redactó un documento<sup>3</sup> que planteó las consideraciones que se deben tener en cuenta en la definición de sitios para la construcción de nuevos SuperCADE; se extractan de este documento los apartes principales que se definieron desde ese entonces para definir la ubicación de los nuevos sitios de atención al ciudadano. Un estudio base de la época fueron las encuestas de Calidad de Vida del 2003 que realizó el DANE<sup>4</sup>.

Con base a las cifras de este estudio se identificaron las 10 localidades con mayores índices de pobreza, indigencia y NBI, Necesidades Básicas Insatisfechas. En base a estos criterios se seleccionaron 10 localidades que se observan el mapa siguiente tomado del documento

<sup>3</sup> Alcaldía Mayor, Secretaría General, Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Proyecto. Localización otros Supercade para Bogotá, Junio 2005, versión 01

<sup>4</sup> [http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones\\_vida/calidad\\_vida/Presntacion\\_dic1-cntv.pdf](http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/calidad_vida/Presntacion_dic1-cntv.pdf)





	LOCALIDAD
1	Usaquén
4	San Cristobal
5	Usme
7	Bosa
8	Kennedy
9	Fontibón
10	Engativa
11	Suba
18	Rafael Uribe
19	Ciudad Bolívar

Otras variables que se tuvieron en consideración fueron las siguientes:

- Población de la localidad.
- Edad: rangos de edad de la localidad con mayores porcentajes
- Vivienda y Hogares: presencia de inquilinatos
- Estratificación: mayor presencia de estratos 1 y 2
- Desplazados: Población en situación de desplazamiento en la localidad
- Educación: nivel de educación de la localidad
- Salud: cantidad de afiliación a los sistemas de salud
- Servicios Públicos: cobertura de los mismos en la localidad.

El documento presenta la tabla siguiente que muestra los indicadores relacionados y las localidades con las mayores necesidades:

CONCEPTO		LOCALIDAD			
Tamaño					
1	POBLACIÓN	Kennedy	Suba	Engativa	Ciudad Bolívar
2	HOGARES	Suba	Kennedy	Engativa	Ciudad Bolívar
3	VIVIENDA	Suba	Kennedy	Engativa	Ciudad Bolívar
Variable					
4	POBREZA	Kennedy	Ciudad Bolívar	San Cristobal	Bosa
5	INDIGENCIA	Ciudad Bolívar	San Cristobal	Kennedy	Bosa
6	INB	Usme	Engativa	San Cristobal	Fontibón
7	HOGAR - VIVIENDA	Kennedy	Engativa	Usme	Rafael Uribe
8	ESTRATO 1	Ciudad Bolívar	Usme	San Cristobal	Bosa
9	ESTRATO 2	Kennedy	Bosa	Suba	San Cristobal
10	DESPLAZADO	Ciudad Bolívar	Kennedy	Bosa	Usme
11	QUE NO ESTUDIAN	Kennedy	Ciudad Bolívar	Suba	Bosa
12	SIN AFILIACIÓN SALUD	Kennedy	Ciudad Bolívar	Engativa	Suba
13	PROMEDIO SERVICIOS	Usme	Fontibón	Rafel Uribe	San Cristobal





Las conclusiones y recomendaciones que existen con respecto a los SuperCADE como equipamiento de servicio al ciudadano y sus objetivos son las siguientes:

- ✓ "Constituirse en un equipamiento, que por su naturaleza es de tipo colectivo, es decir, que está relacionado directamente con la actividad residencial y con el bienestar de los ciudadanos.
- ✓ Manejar la estrategia de integración de la ciudad y su territorio, frente a las políticas relacionadas con el equilibrio del Distrito Capital en términos sociales, de servicios urbanos y de integración de las localidades.
- ✓ Localizarse, según las características que manejan las UPZ, en zonas destinadas a proveer a los ciudadanos de servicios sociales con carácter formativo, cultural, educativo, de salud, de culto religioso, de bienestar social, deportivo y recreativo, es decir, dentro de grandes áreas destinadas a la producción de equipamientos urbanos y metropolitanos.
- ✓ No ubicarse dentro o cerca de zona de alto riesgo, las cuales están asociadas a fallas tectónicas, cuyos efectos se ven favorecidos por la alteración de la vegetación.
- ✓ Contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la localidad a través de una inversión pública eficiente, que tenga como fundamento la equidad social, la convivencia ciudadana y la sostenibilidad ambiental.
- ✓ Facilitar y garantizar la movilidad y el desplazamiento de los habitantes del sector a través de la malla vial y el sistema de transporte existente en la localidad.

En conclusión, los SuperCADE deberían estar localizados preferiblemente en las Localidades de Kennedy, Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Bosa, Usme y Barrios Unidos."

Finalmente el documento concluye sobre 4 sitios deseables para la construcción de SuperCADE en la forma siguiente:

#### "PUENTE ARANDA (Sustitución KENNEDY)

Puente Aranda se encuentra en la pieza urbana Centro Metropolitano. Es uno de los principales Centros Industriales de la ciudad, con un alto mejoramiento de su sistema de transporte y accesibilidad.

La presencia institucional no es muy significativa, pero la Red CADE la fortalece con los RapiCADE de Avenida 68 y Puente Aranda y los CADE Calle 13 y Muzú.

Las entidades con presencia, algo dispersa, son el Departamento Administrativo de Bienestar Social, Instituto Distrital de Cultura y Turismo, Secretaría de Educación Distrital, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Salud del Distrito y la Red CADE.

#### CIUDAD BOLÍVAR

Esta localidad se encuentra en la pieza urbana Ciudad Sur, es la más extensa de la ciudad y la segunda con mayos área rural. Esta localidad es la de mayor fortalecimiento institucional por parte del Departamento Administrativo de Bienestar Social y la Secretaría de Salud, así su parte norte, sin embargo es la localidad que menos dotaciones tiene con relación al total de su población.

#### SAN CRISTOBAL

En cuanto a la localidad de San Cristóbal donde se busca ampliar la cobertura de los servicio se puede observar que la presencia institucional se localiza en su parte norte, con excepción de los servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Salud y la Red CADE, a través de cuatro UPA's, un RapiCADE y un CADE que atienden una de sus principales centralidades, que hoy el Plan de Ordenamiento Territorial quiere fortalecer.

La mayor fortaleza de esta localidad la presenta el Departamento Administrativo de Bienestar Social y los Hospitales adscrito a la Secretaria Distrital de Salud.





## BOSA

Hace parte de la pieza borde occidental de Bogotá. Su cercanía a Soacha – Cundinamarca fortalece el programa Ciudad – Región enmarcado en el Eje de Reconciliación del Plan de Gobierno de la Administración Distrital. El Departamento Administrativo de Bienestar Social presenta un alto cubrimiento de la zona occidente de la localidad, donde también se concentra la presencia de las demás entidades Distritales.”

En esa época se planteó el proyecto 1122 “Mas y Mejores Servicios a la Ciudadanía” que tenía previsto el presupuesto que se muestra en la tabla siguiente y que en esencia se convirtió en el crédito negociado con el BID.

METAS	RECURSOS	
	Valor (\$)	Valor (US\$)
CONSTRUIR Y PONER EN FUNCIONAMIENTO 4 SUPERCADÉ CON UNA ALTA GAMA DE SERVICIOS EN EL DISTRITO CAPITAL.	21.541.973.000	9.241.793
ADECUAR FÍSICAMENTE CADE ACORDE A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO	3.724.632.164	1.597.917
MEJORAR 2 SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SERVICIOS EN LÍNEA EN EL DISTRITO CAPITAL (PORTAL DE INTERNET, SISTEMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS, CONTRATACIÓN A LA VISTA E INTERNET GUBERNAMENTAL)	677.020.000	290.451
OPTIMIZAR 2 CANALES DE SERVICIO AL CIUDADANO PARA GARANTIZAR SU FUNCIONAMIENTO (PRESENCIAL Y VIRTUAL)	1.125.287.000	482.763
REALIZAR EVENTOS DE CAPACITACIÓN PARA FUNCIONARIOS PÚBLICOS QUE CONTRIBUYA EN EL MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN CIUDADANA.	1.428.020.000	612.640
REALIZAR CAMPAÑAS DE DIVULGACIÓN PROMOVRIENDO LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DISTRICTAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	2.094.155.128	898.420
REALIZAR ENCUESTAS DE OPINIÓN PARA CONOCER LA PERCEPCIÓN CIUDADANA POR EL SERVICIO OFRECIDO A NIVEL DISTRICTAL	440.000.000	188.766
VINCULAR ENTIDADES DISTRICTALES AL SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES (SQS)	269.854.200	115.771
	<b>31.300.941.492</b>	<b>13.428.521</b>

## b. Premisa según Plan Maestro de Sedes Administrativas

El Plan Maestro<sup>5</sup> realizado en el 2007 hizo anotaciones sobre la ubicación de los SuperCADE; dentro de estas se tienen las siguientes:

“El edificio de la Calle 13 con carrera 37, fue comprado por la Secretaría de Tránsito a la empresa de Energía de Bogotá, por un valor de \$5.000 millones de pesos. En este edificio va a funcionar en el primer piso el SuperCADE de Movilidad y el SuperCADE Hábitat. Esta área del primer piso fue entregada a la Secretaría General para que la administre, bajo el concepto de los SuperCADE.”

“SuperCADE Calle 10: Teniendo en cuenta la necesidad de ubicar un SuperCADE que cubra Ciudad Bolívar y Usme, y lo más próximo para las dos localidades se ha previsto en el Portal del proyecto de Transmilenio de la carrera 10 Sur, en donde se ha reservado un área de 2300 m2 para un SuperCADE. En este momento se

<sup>5</sup> Consorcio Plan Maestro; Plan Maestro de Sedes de la Administración pública Distrital, Gobierno Local y Equipamentos especializados en atención al ciudadano, Bogotá 2007.





encuentra en proceso el diseño, previsto para iniciar obra enero del próximo año. Los recursos tanto de los diseños como de las obras son de la Secretaría General, Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. El valor previsto ya reservado es de \$2.500 millones de pesos. Tiene capacidad para 80 módulos aproximadamente.

**SuperCADE Portal del Norte:** Se tiene previsto para cuando empiece a funcionar el Portal de la calle 172 con carrera séptima. Está en ejecución el Plan de Implantación."

En el documento<sup>6</sup> se hacen unas estimaciones de la demanda posible en los SuperCADE y concluye lo siguiente:

"Como la información de demanda de los SuperCADE Calle 13 y Suba en el año 2006, sólo contenía las cifras de los meses de operación septiembre, octubre y noviembre y para el de Bosa noviembre y diciembre. Se estimó a partir del promedio mensual el cálculo de las operaciones de todo el 2007 y se aplicaron las tasas intercensales anuales. En el año 2019 la demanda total en los SuperCADE será del orden de **12.169.995** ciudadanos, de los cuales el 36% acudirá a CAD, el 20% a Américas, el 18% a Suba, el 16% a Calle 13 y el 10% a Bosa".

Las cifras de trámites y servicios para el 2010 muestran una cifra superior a los 14 millones de servicios en los SuperCADE; es decir, muy por encima de esta cifra que fue proyectada para el 2019. Puede indicarse que ante la ausencia de oferta en un punto de la ciudad, al ofrecerse esta oferta, se genera una demanda que antes era inexistente. Esto puede seguir ocurriendo hasta que se saturen los puntos de la ciudad donde no existe oferta; es decir, los cálculos de demanda o de ubicación de nuevos sitios para SuperCADE deben hacerse en base a la no existencia de oferta en dichos puntos como se verá posteriormente en otros documentos que han sido preparados.

### **c. Análisis y Selección de la ubicación SUPERCADÉ NORTE.**

Para el SuperCADE Norte cuya localización está prevista en el sótano de la plazoleta del Centro Empresarial Santa Bárbara de la Calle 114 con carrera 7, se realizaron diversos estudios<sup>7</sup> para justificar su localización. Se indica en este documento:

"Las zonas que estarían pendientes por cubrir, tanto por importancia poblacional, como por ubicación geográfica son la zona suroccidente y la zona nororiental, situación que justifica la Construcción y adecuación de un SuperCADE en la zona norte de la ciudad, para lo cual, se calcula las necesidades en un área aproximada de 2.000 metros cuadrados de construcción y existen requerimientos urbanísticos, arquitectónicos y técnicos que se deben satisfacer para lograr unos servicios adecuados y cubrir la demanda de servicios de esta área."

Es importante aclarar que por medio de recursos del proyecto, se están realizando los estudios de ingeniería y diseño arquitectónico requeridos.

Los cálculos que se han realizado por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano para mostrar las cifras que dan soporte a la decisión de construir este SuperCADE se presentan en la tabla<sup>8</sup> siguiente:

<sup>6</sup> PLAN MAESTRO DE SEDES ADMINISTRATIVAS, opcit, pag 176

<sup>7</sup> Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Nuevo SuperCade Norte en Operación. 2010

<sup>8</sup> Asesora de la DDSC. Población 2010 vs comportamiento red CADE. Archivo de Excel.





LOCALIDAD	TIPO DE PUNTO	NOMBRE	2010				Priorización	Existencia SuperCADE	POBLACIÓN PROYECTADA 2011	Orden	PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN QUE ACCEDERÍA A LOS PUNTOS
			Trámites	Cupones	Teóricamente + Cupones	Consolidado Localidad					
BOSA	CADE	BOSA	9,569	780,315	789,884						
	SuperCADE	BOSA	1,118,785	951,007	2,069,792	2,859,678	4		610,245	6	4.89
CHAPINERO	PUNTO DE	PUNTO CALLE 53	0	0	0						
	CADE	CHICO	60,817	748,249	809,066	809,066	12		125,222	14	6.40
CIUDAD BOLÍVAR	CADE	CANDELARIA	234,003	906,167	1,140,170	1,140,170	8	NO	902,852	3	1.29
ENGATIVÁ	CADE	SANTA HELENA	184,406	828,631	1,013,037	1,013,037	9	NO	870,510	4	1.10
FONTEBÓN	CADE - Grande	FONTEBÓN	258,955	525,744	784,699	784,699	11		401,799	3	1.99
KENNEDY	CADE	PATIO BONITO	34,685	533,729	568,414						
	CADE	KENNEDY	174,565	756,802	931,367						
	CADE	PLAZA DE LAS AMÉRICAS	98,337	1,100,810	1,199,153						
	SuperCADE	AMÉRICAS	1,441,413	1,560,720	3,002,133	5,700,867	1		1,126,009	1	3.09
FUENTEARANDA	CADE	MUZU	118,290	615,133	733,423						
	SuperCADE	MOVILIDAD	435,691	335,461	771,152						
	SuperCADE	CALLE 13	824,882	798,188	1,623,070	3,125,645	6		287,818	12	10.87
RAFAEL URIBE	CADE	SANTA LUCÍA	148,003	580,166	738,169	738,169	13		393,427	10	1.88
SAN CRISTÓBAL	CADE	LA VICTORIA	107,584	597,895	705,479						
	SuperCADE	20 DE JULIO	592,272	377,991	970,263	1,675,742	7		480,194	9	3.49
SUBA	CADE	SUEA	4,827	509,952	514,779						
	CADE	LA GAITANA	78,456	568,994	647,450						
	SuperCADE	SUBA	1,748,112	1,374,291	3,122,403	4,285,512	2		999,516	2	4.29
TEUSAQUILLO	SuperCADE	CAD	2,062,830	1,038,375	3,101,205	3,101,205	3		642,521		
SANTA FE	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				
BARRIOS UNIDOS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				
LOS MARTIRES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				
ANTONIO NARIÑO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				
LA CANDELARIA	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A			5	4.83
TUNUELITO	CADE	TUNAL	59,722	881,520	941,242	941,242	10		208,076	13	4.52
USAQUÉN	CADE	USAQUÉN	146,580	574,547	721,127						
	CADE	SERVITA	264,590	730,537	995,127	1,716,254	6	NO	521,637	7	2.29
USME	CADE	YOMASA	135,788	558,271	694,059	694,059	14		338,424	11	2.09
			10,344,842	18,241,301	28,586,343	28,586,343			7,308,960		
			36.19%	63.81%	100.00%						

Se observa en esta tabla que las localidades de Ciudad Bolívar, Engativá y Usaquén no poseen un SuperCADE y de acuerdo a cantidad de trámites y cupones ameritan la construcción de uno de estos supermercados de servicio. Adicionalmente también se estudiaron las características de la población para identificarlas como sitios de prioridad.

#### d. Conclusión

La DDSC ha elaborado a lo largo del tiempo diversos estudios para definir la localización de los SuperCADE y en general se han identificado variables tales como:

- Pobreza y núcleos de población
- Disponibilidad de edificaciones, lotes o sitios para construir
- Acceso al sistema de transporte con énfasis en los portales de Transmilenio
- Demanda de trámites y pago de servicios públicos.

Igualmente existe el estudio realizado por el Centro Nacional de Consultoría<sup>9</sup>, en el que se evaluó la percepción de los ciudadanos sobre la ubicación de un SuperCADE en su localidad, a continuación se presenta algunas conclusiones de dicho informe:

<sup>9</sup> Informe final CNC – 10 Diciembre del 2010





## Necesidad de un SuperCADE en la localidad



Fuente: Informe Final CNC 10 Diciembre del 2010

De la muestra total analizada en las diferentes localidades, se evidencia que un 78% de los encuestados comentaron sobre la necesidad de un SuperCADE. Es importante comentar el porcentaje de entrevistados (31%) en la localidad de Ciudad Bolívar, quienes reconocieron que no era necesario un Centro de Atención en su localidad.

Según los resultados arrojados por la muestra, la mejor alternativa para la nueva ubicación del SuperCADE es la localidad de Usaquén, ya que un 82% de los ciudadanos encuestados residentes en esta localidad confirmaron la necesidad de tener un Centro de Atención cerca de su lugar de residencia u oficina. Es importante mencionar que 82% (porcentaje correspondiente a la localidad de Usaquén), fue el porcentaje más alto dentro de las otras localidades evaluadas, siendo la localidad de Engativá (81%), la segunda alternativa para la nueva ubicación del SuperCADE.

Además teniendo en cuenta otras variables como lo sería el ahorro (en Dinero), la localidad de Usaquén obtuvo un puntaje del 82%, 5 puntos por debajo de la percepción de ahorro en la localidad de Ciudad Bolívar. Lo anterior aduce a que, una vez analizado el ahorro promedio en dinero se encuentra que los ciudadanos de Usaquén con relación a los de Ciudad Bolívar es de \$622, y el ahorro de los ciudadanos de Engativá con respecto a Usaquén es de \$357; según este análisis, los ciudadanos de la localidad de Usaquén son los que más perciben y ahorrarían dinero con un SuperCADE principalmente por el ahorro en transporte.

## ¿Qué tanto mejoraría su calidad de vida un nuevo SUPERCADÉ en términos ...



Fuente: Informe Final CNC 10 Diciembre del 2010



En cuanto el ahorro en tiempo, se reconoce que en la localidad de Usaquén el 97% de los entrevistados dicen que el ahorro es mucho o algo, 3% más con respecto a los ciudadanos de Engativá y 5% frente a los ciudadanos de Ciudad Bolívar; por consiguiente, el ahorro en tiempo según lo analizados sería de 132 minutos, es decir, 2 horas 12 minutos.

#### ¿Qué tanto mejoraría su calidad de vida un nuevo SUPERCADÉ en términos de ...



Fuente: Informe Final CNC 10 Diciembre del 2010.

Con el análisis comparativo de información, los próximos candidatos a la ubicación son las localidades de Usaquén y Engativá; lo cual indica que los esfuerzos de la Administración Distrital deben comenzar a trabajar en la ubicación de estos nuevos SuperCADE.

#### 4.1.2. Diseño, construcción y puesta en marcha de Cuatro (4) Nuevos Centros integrales y especializados de servicio

El contrato al respecto indica: "que permitan mejorar el equilibrio entre la oferta y la demanda del servicio, desconcentrar geográficamente la oferta, reducir los tiempos de espera y garantizar la oportunidad y calidad en la atención brindada a los ciudadanos.

Con recursos del Proyecto se financiará el diseño, la construcción, la dotación, la supervisión y el control integral de la instalación física y de los activos de estos cuatro nuevos SuperCADE".

Dentro del crédito BID, se consiguió el reconocimiento de gastos por la construcción del **SuperCADE de Movilidad**. Así mismo, la construcción e interventoría del **SuperCADE BOSA** el cual tuvo un costo total de \$4.194 millones. Además, se realizaron contratos para el diseño, construcción y puesta en marcha de los puntos de servicios durante los años 2007 a 2010 por un total de \$13.508 millones los cuales están representados en los ajustes de diseño, y la construcción e interventoría del **SuperCADE Calle 13 (antes HABITAT)**, 2.100 m2 en el primer piso del antiguo edificio de la Empresa de Energía de Bogotá; la realización de diseños, construcción e interventoría del **SuperCADE 20 de Julio (antes Carrera 10ª)**, y adicionalmente se ejecutó la contratación de los diseños de un quinto **SuperCADE en el Norte** a ubicarse en el Centro Empresarial Santa Bárbara.

El detalle de gastos y ejecución de contratos ejecutados con cargo a la actividad de diseño, construcción y puesta en marcha de cuatro (4) nuevos puntos de servicio se presenta mediante tabla adjunta.





OBJETO DEL CONTRATO		VALOR				Contratista	Contrato No.	Plazo
		Crédito	Contrapartida	Otras Fuentes	Total			
SUPERCADE DEL NORTE Centro Empresarial Santa Bárbara								
	Contratar la elaboración de los Diseños Arquitectónicos y estudios de Ingeniería del SuperCADE del Norte	100,000,000		246,914,000	346,914,000	Estrada Ramirez Cia. Ltda.	451-2010	Mayo 6 del 2010 a Julio 19 del 2011
TOTALES		100,000,000		246,914,000	346,914,000			
SUPERCADE PORTAL CARRERA 10A. (20 de Julio)								
1359	Liquidación de expensas licencia de construcción SuperCADE Portal del Sur - Carrera 10A. - Curaduría Urbana 2		14,274,756		14,274,756	Curaduría Urbana		
1394	Cargo Fijo Liquidación de expensas licencia de construcción SuperCADE Portal del Sur - Carrera 10A. - Curaduría Urbana 2		865,068		865,068	Curaduría Urbana		
1217	Contratar la consultoría para el desarrollo de los ajustes y actualización del documento técnico y el proyecto de decreto en lo relacionado al componente urbano, para la aprobación del plan maestro de las sedes de la administración pública y de servicio al ciudadano del D.C.			18,989,629	18,989,629	Montenegro Lizarralde & Cia. Ltda.	560-2009	Septiembre 16/2009 a Noviembre 15/2009
1567	Adición y prórroga Contrato de Consultoría No. 2212100-560-2009			6,500,000	6,500,000	Montenegro Lizarralde	560-2009	a Diciembre 02/2009
1568	Adición y prórroga Contrato de Obra No. 2212100-727-2008	128,078,199	44,085,676		172,164,075	CONTEN	727-2008	a Diciembre 21/2009
1569	Adición Contrato de Consultoría No. 2212100-735-2008 (Interventoría Obra SuperCADE Carrera 10A.)		31,315,925		31,315,925	CONS. PROCEZA	735-2008	a Diciembre 21/2009
1324	Contratar la consultoría para el desarrollo de los ajustes y actualización del documento técnico y el proyecto de decreto en lo relacionado al componente financiero, para la aprobación del plan maestro de las sedes de la administración pública y de servicio al ciudadano del D.C.			11,000,000	11,000,000	Flora Helena García de Achury Contrato 582-2009	582-2009	Septiembre 16/2009 a Noviembre 15/2009
1023	Supervisión arquitectónica durante la construcción del SuperCADE del Sur - Carrera 10A.	19,812,800			19,812,800	SOINDA LTDA.	442-2009	Julio 24/2009 a Diciembre 23/2009
857	Contratar las Obras de construcción del edificio donde funcionará el SuperCADE Portal de Sur - Carrera 10A.	4,427,290,161	919,100,036		5,346,390,197	CONSTRUCCIONES TECNICAS DE INGENIERIA LTDA. CONTEN	727-2008	Junio 9/2009
858	Contratar la Interventoría Técnica, Administrativa y Contable de la ejecución de las obras del SuperCADE Portal del Sur - Carrera 10A.	124,341,560			124,341,560	CONSORCIO PROCEZA MBR - 830013230	735-2008	Junio 9 /2009
1737	Contratar los diseños arquitectónicos y de ingeniería para la construcción del SuperCADE Portal Carrera 10A., en la ciudad de Bogotá D.C.	198,128,000			198,128,000	SOINDA Ltda.	441-2007	Noviembre 13/2007 a Enero 12/2008
TOTALES		4,897,680,720	1,009,641,661	36,889,629	5,943,782,010			
SUPERCADE HABITAT (Hoy SUPERCADE CALLE 13)								
2023	Contratar los ajustes al diseño técnico y de ingeniería para la construcción del SuperCADE HABITAT	25,000,000			25,000,000	Adriana Benevides R.	370-2007	Julio 25-07 a Sept. 24-07
2025	Contratar las Obras de construcción del edificio donde funcionará el SuperCADE HABITAT.	2,000,000,000	233,312,251		2,233,312,251	PRABYC	447-2007	Noviembre 22/07 a Febrero 27/08
2028	Contratar la Interventoría Técnica, Administrativa y Contable de la ejecución de las obras del SuperCADE HABITAT	121,487,380			121,487,380	Gutierrez Diaz	444-2007	Noviembre 22/07 a Febrero 27/09
TOTALES		2,146,487,380	233,312,251		2,379,799,631			
ELIMINACION BOSA								
	Interventoría Técnica, Administrativa y Contable de las obras del SuperCADE BOSA.	112,738,000	42,717,000		155,455,000	Consortio Cesco-Orbita -SBC	448-2005	
	Construcción por administración delegada del Supercade BOSA	3,918,736,000			3,918,736,000	Constructora Cruz Ltda.	433-2005	Enero 30/2006 a Agosto 31/2006
						Jorge Enrique Forero	242-2006	
TOTALES		4,031,474,000	42,717,000	-	4,074,191,000			
TOTALES		11,175,612,100	1,285,670,912	263,408,629	12,744,686,641			

Fuente: Archivos PLAN OPERATIVO ANUAL - POA - 2007, 2008, 2009, 2010, DDSC

**Conclusión:** Respecto a este componente del crédito BID 1759 se concluye que con la construcción de los cuatro nuevos puntos de servicio SuperCADE y el desarrollo de los estudios de ingeniería y diseños arquitectónicos del quinto SuperCADE (actualmente en ejecución) se ha cumplido con los siguientes propósitos e impactos positivos frente a la ciudadanía:

a). Mayor cubrimiento de la demanda de servicios de los ciudadanos.

En el 2004 los SuperCADE prestaron **2.367.461** servicios, en el 2008 la cifra creció a **12.430.670** servicios (425% más) y en el 2010 ascendió a **14.659.098** servicios (18% respecto al año 2008). Los SuperCADE presentes en el 2004 solo eran el CAD y Américas. Para el 2008 ya estaban operando los SuperCADE Suba, Bosa, Movilidad y Calle 13 y para el 2010 opera adicionalmente el SuperCADE 20 de Julio ubicado en el futuro Portal Carrera 10ª. Es claro que la



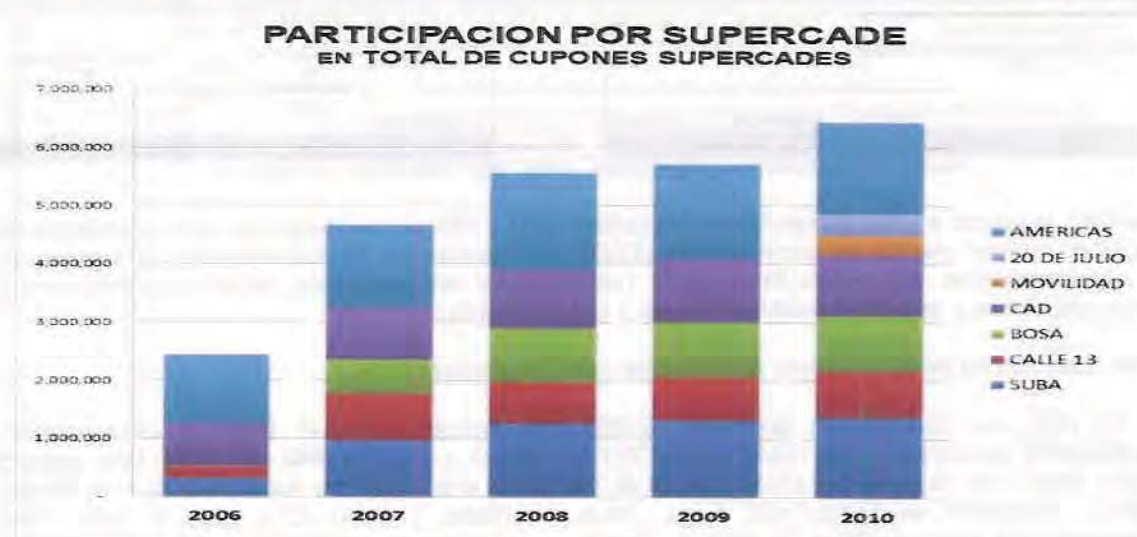
mayor cantidad de puntos cerca de los ciudadanos y el mejor conocimiento por parte de los usuarios son factores que han contribuido al incremento de estas cifras.

El incremento en el número de servicios prestados a los ciudadanos por los SuperCADE frente al valor establecido en la línea de base en el año 2005: 2.700.000 anuales (Marco Lógico), equivale a casi el 400%. Este incremento supera significativamente las expectativas de incremento establecidas por el indicador en un 100% en número de servicios prestados en los dos años siguientes a la finalización del programa.

Con la construcción de estos nuevos centros se ha desconcentrado geográficamente la oferta de los servicios y mejorado el equilibrio entre la oferta y la demanda de los mismos. La evolución histórica de la cantidad de trámites, cupones y recaudo que han se han gestionado a través de los SuperCADE desde el año 2006, se observa en detalle en cada una de las siguientes graficas:



FUENTE DE DATOS: Archivo Cifras\_DDSC\_2009 y Estadísticas 2010, DDSC



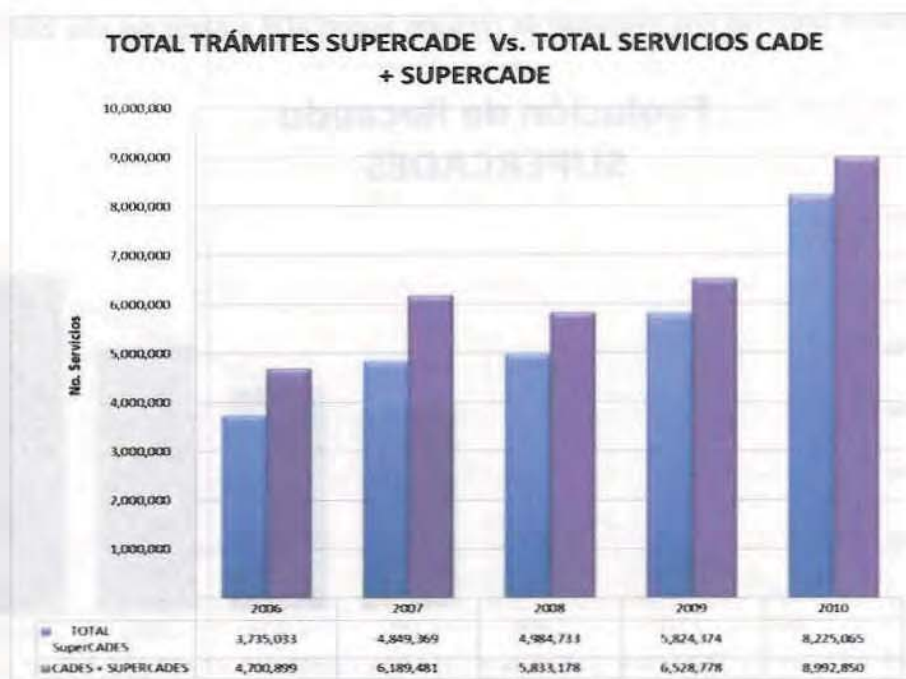
FUENTE DE DATOS: Archivo Cifras\_DDSC\_2009 y Estadísticas 2010, DDSC



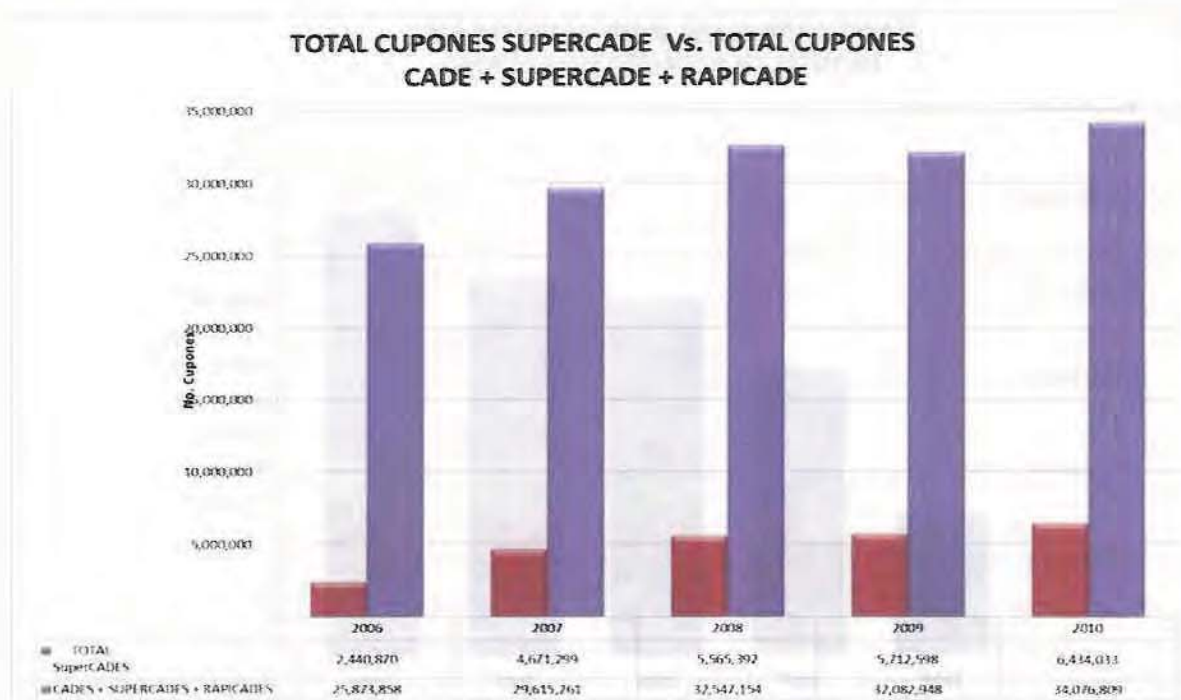


FUENTE DE DATOS: Archivo Cifras\_DDSC\_2009 y Estadísticas 2010, DDSC

Al comparar el SuperCADE contra el total se observa lo siguiente:



Se nota que los SuperCADE reciben la gran mayoría de los trámites, pero no los cupones.



Muchos ciudadanos utilizan los RapiCADE y CADE para el pago de los servicios públicos, mientras que el SuperCADE se utiliza más para la realización de los trámites, lo que es lógico dado la infraestructura que poseen.

A continuación se presenta una Evolución de recaudo SuperCADE a partir del año 2004.



FUENTE DE DATOS: Archivo Cifras\_DDSC\_2009 y Estadísticas 2010, DDSC





Las gráficas son muy concluyentes respecto al impacto que han tenido los SuperCADE en la atención a los ciudadanos en cuanto a la cantidad de servicios prestados; trámites y cupones de servicios públicos pagados. Se aclara que además de los SuperCADE cubiertos a través del crédito BID, el sistema distrital de servicio al ciudadano cuenta con los SuperCADE CAD, SUBA y AMERICAS cuyas operaciones han sido incluidas en la estadística que se representa gráficamente.

Las cifras de trámites y pago de cupones en cada uno los SUPERCADSE se muestran en la tabla siguiente, estas no incluyen turnos manuales que se atendieron en los puntos.

SuperCADE	2006		2007		2008		2009		2010		TOTALES	
	SERVICIOS	CUPONES	SERVICIOS	CUPONES	SERVICIOS	CUPONES	SERVICIOS	CUPONES	SERVICIOS	CUPONES	SERVICIOS	CUPONES
SUBA	180.537	309.890	908.937	971.649	1.102.410	1.251.754	1.260.228	1.309.980	1.748.192	1.374.291	5.182.304	19%
CALLE 13	155.730	204.930		783.241	37.598	707.232	303.440	758.658	824.882	796.188	1.321.650	5%
BOSA	112.057	18.476	629.774	606.352	743.150	926.480	889.116	941.321	1.118.785	951.007	3.492.892	13%
CAD	2.023.088	717.591	1.959.726	891.406	1.817.731	1.025.446	1.916.571	1.092.533	2.082.830	1.038.375	9.779.955	35%
AMERICAS	1.283.611	1.199.183	885.557	1.418.651	1.018.101	1.654.480	1.183.464	1.610.106	1.441.413	1.560.720	5.832.146	21%
MOVILIDAD			444.576		265.733		271.555		435.681	335.481	1.417.355	5%
PORTAL CRA 10a.									582.272	577.991	592.272	2%
TOTAL SuperCADES	3.716.833	2.401.877	4.548.386	4.601.136	4.994.723	5.955.332	5.824.374	5.712.538	8.225.085	8.494.055	27.615.574	
Incremento anual SERVICIOS			30%		3%		17%		41%			
Incremento anual CUPONES				91%		19%		3%		13%		

FUENTE DE DATOS: Archivo Cifras\_DDSC

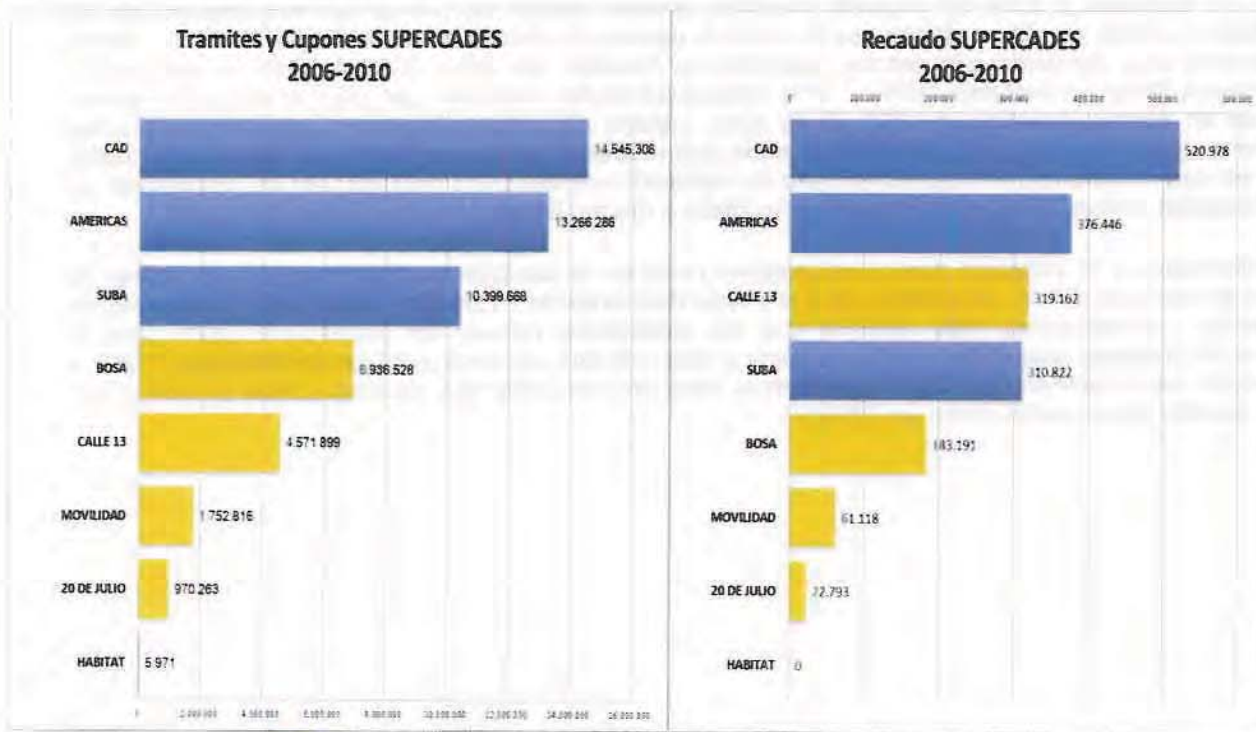
En el 2006 los SuperCADE Calle 13 y Bosa muestran cifras significativamente menores debido a que operaron durante solo algunos meses desde su entrada en servicio. El crecimiento del 2006 al 2007 (30% en servicios y 91% en cupones pagados) parece indicar que un grupo muy importante de población no tenía un sitio a dónde acudir y con la puesta en marcha de los SuperCADE Suba y Bosa, se atendió una demanda que estaba insatisfecha. Durante los años 2008 a 2009 se observa el incremento lineal y constante (20% y 21% respectivamente) mientras que para el año 2010 con la entrada en operación del SuperCADE 20 de Julio, a partir del mes de marzo, la variación porcentual nuevamente es importante especialmente en lo que respecta a servicios (41%) lo que resulta lógico toda vez que se atiende un volumen amplio de población estrato 1 a 3 residente en las localidades de San Cristóbal, Usme, Tunjuelito y Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar.

Adicionalmente a la variación porcentual positiva tanto en la atención de trámites/servicios como de pagos en los SuperCADE, se observa que el comportamiento de estas dos variables es relativamente constante y proporcional, esto significa que los ciudadanos utilizan los SuperCADE tanto para la gestión de trámites ante entidades como para el pago de sus servicios públicos domiciliarios (SPD) e impuestos sin predominar el uso o preferencia para una de estas dos opciones como si ocurre con otros canales presenciales como los CADES.



En el año 2010 el promedio de ciudadanos que diariamente acceden a las instalaciones de los SuperCADE para gestionar trámites, consultas y servicios ante las entidades fue de 4.450 (asumiendo que cada ciudadano ejecuta un trámite o servicio). A su vez acceden a las instalaciones de los bancos para efectos de pagos de servicios públicos domiciliarios e impuestos un total diario de 1.740 ciudadanos considerando que en promedio cada uno de ellos efectúa el pago de dos cupones (3.481 cupones diarios promedio pagados en cada SuperCADE).

Gráficamente a continuación se puede apreciar la participación de los diferentes SuperCADE de la Red en la demanda de servicios a partir del número de trámites y cupones atendidos por cada uno de estos puntos de servicio durante el periodo 2006-2010.



**SUPERCADÉ CONSTRUÍDOS CON RECURSOS CRÉDITO BID**

FUENTE DATOS: Archivo Cifras\_DDSC





Al analizar el comportamiento histórico a partir de las anteriores gráficas, se observa que la demanda o el número de facturas de servicios públicos / cupones pagados por los ciudadanos haciendo uso de los SuperCADE durante los años 2006 a 2010 resultó ser de 24.824.192 lo que equivalió a un recaudo total de \$1.794.509 millones de pesos, presentándose la mayor afluencia en el SuperCADE AMERICAS (30%) y SuperCADE SUBA (21%). No obstante a esto, el valor total recaudado muestra al CAD como el SuperCADE con mayor volumen de operaciones en pesos seguido del SuperCADE AMERICAS.

El total de trámites de servicios públicos domiciliarios y de otras entidades solicitado por los ciudadanos en los SuperCADE fue de 27.618.574. La mayor afluencia de personas que se presentaron en los SuperCADE para realizar trámites se registra en el CAD (35%) siendo este el más antiguo y tradicional de la Red y en segundo lugar el SuperCADE AMERICAS (21%).

Los SuperCADE contruidos con recursos del crédito, por su menor antigüedad, se encuentran en proceso de alcanzar los volúmenes de operaciones y recaudo de los primeros SuperCADE de la Red; por lo que aún no permite consolidar un histórico que brinde información suficiente y confiable para comparar la demanda atraída o cubierta por estos supermercados de servicios al ciudadano.

b). Mayor oferta de servicios por parte de las entidades de orden distrital y nacional que tienen presencia en los SuperCADE.

Una relación de los tipos de servicio o trámites ofrecidos en los SuperCADE por las diferentes entidades (Oferta de servicios) se muestra en la tabla siguiente; así mismo se registra el número de turnos atendidos por cada entidad para el año 2010 (Demanda de servicios) con objeto de evidenciar cuales son las entidades con más solicitudes por parte de los ciudadanos del Distrito en los SuperCADE.



CONSOLIDADO DE OFERTA Y DEMANDA DE TRÁMITES POR ENTIDAD EN SUPERCADER

No.	ENTIDAD	TIPOS DE SERVICIOS O TRÁMITES DISPONIBLES POR ENTIDAD (A Mayo 2011)			NUMERO DE TURNOS ATENDIDOS POR ENTIDAD (En todos los SuperCADER)	
		01 de Mayo	15 de Mayo	30 de Mayo	2010	
1	ALCALDÍAS LOCALES			1	25	0,00%
2	ASOCALIAS		1		29.278	0,83%
3	CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA	12	12	12	116.743	3,29%
4	CODENSA S.A	8	6	7	192.806	5,48%
5	CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA				1.712	0,05%
6	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SEGURIDAD - DAS		1	1	68.890	1,96%
7	DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN		4		266.304	7,54%
8	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO BOGOTA - EAAB	15	16	16	166.746	4,74%
9	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA - ETB		40	39	213.486	6,07%
10	GAS NATURAL s. a. ESP.	16	16	15	148.502	4,22%
11	HOSPITALES DE LA LOCALIDAD			2	19.771	0,56%
12	INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD		3	7	11.712	0,33%
13	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU		3		64.423	1,83%
14	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR				925	0,03%
15	INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES - ISS		1	1	349.550	9,94%
16	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL		2			0,00%
17	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES				127.894	3,61%
18	PERSONERIA DE BOGOTA		4	4	47.961	1,36%
19	POICIA METROPOLITANA		1			0,00%
20	POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS		1		101.942	2,90%
21	PREVISORA COMPANIA DE SEGUROS			3		0,00%
22	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION				7.873	0,20%
23	REGISTRADURIA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL	5	4	5		0,00%
24	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1	9	9	107.336	3,05%
25	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO			2	38.633	1,01%
26	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE		2	2		0,00%
27	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO			1	4.520	0,13%
28	SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	54	45	54	469.393	13,34%
29	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE				3.045	0,08%
30	SECRETARIA DISTRITAL DE HABITAT	15	15	16	77.566	2,20%
31	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	2		3	256.206	7,37%
32	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD- VARIOS				7.046	0,20%
33	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	2	10	8	232.273	6,66%
34	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	2	2	1	201	0,01%
35	SAMIT	1			4.767	0,14%
36	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	1	1	1	124.162	3,53%
37	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD		1	1	-	0,00%
38	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS				3.344	0,10%
39	TELECOM				94.178	2,68%
40	ULIDE					0,00%
41	UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CATASTRO DISTRITAL		33	35	201.343	5,72%
42	CENTRO DE ATENCION A LA POBLACION VICTIMA DE DESPLAZAMIENTO Y VIOLENCIA - CAVIDH			1		
43	CONSULTORIO TECNICO - Convenio Universidades			1		
44	CONSULTORIO JURIDICO - Convenio Universidades					
45	CONSULTORIO SICOLOGICO - Convenio Universidades					
46	VEEDURIA DISTRITAL					
TOTAL		134	233	247	3.617.825	100,00%

FUENTE: Fichas Técnicas de SuperCADE disponibles en la WEB - Cálculos del Consultor y Estadística QMATIC

Del análisis de la cifra total de turnos durante el año 2010 en los SuperCADE de la red se observa que en promedio cada SuperCADE de los 7 existentes actualmente atendería 1.903 turnos diarios correspondiente a servicios ante las entidades que tienen presencia en la red.

El número de servicios/trámites disponibles en la Red de SuperCADE pudo validarse para tres de los SuperCADE visitados por el consultor encontrándose que oscila alrededor de los 205 trámites diferentes para el ciudadano, información que puede observarse en la tabla anterior y que asciende a 247 tipos de trámites/servicios diferentes para el caso del SuperCADE 20 de Julio.





Frente a los 160 servicios disponibles en el año 2006 en los SuperCADE (Según línea de Base - Marco lógico) este valor representaría un incremento del **56%** en el portafolio de servicios, valor suficientemente superior al 10% esperado según el citado indicador.

Ahora bien, de la tabla anterior, el número de entidades de orden nacional y distrital que hacen presencia institucional en los SuperCADE asciende a 46, pero la cifra puede ser ligeramente superior si se consideran servicios específicos en los otros cinco (5) SuperCADE existentes en la red.

En cuanto a la demanda de servicios por parte de la ciudadanía, se observa que entidades como la Secretaría Distrital de Hacienda (11,64%), el Instituto de los Seguros Sociales ISS (9,94%), la Dirección de Impuestos y Aduana Nacionales DIAN (7,54%) y la Secretaría Distrital de Movilidad (7.97%) son las que registran mayor volumen de turnos atendidos en los SuperCADE.

A continuación se mencionan cuáles son los servicios más demandados por la ciudadanía, según una muestra realizada para los meses de febrero, junio y septiembre del año 2010.

<b>SERVICIOS MAS REQUERIDOS EN SUPERCADERES</b>					
Muestra tomada meses de Febrero, Junio y Septiembre año 2010					
feb-10		jun-10		sep-10	
Servicios	Total Servicios	Servicios	Total Servicios	Servicios	Total Servicios
IMP- Predial Vigencia	30,921	IMP- Predial Vigencia	40,060	ISS- Historia laboral	22,341
DIA- Inscripción	18,176	ISS- Historia laboral	22,900	DIA- Inscripción	20,635
MOV- inmovilización	15,881	DIA- Inscripción	21,370	MOV- inmovilización	15,765
ISS- Historia laboral	15,870	MOV- inmovilización	18,166	SNR- Certificado Tradición y Libertad	14,903
SNR- Certificado Tradición y Libertad	11,530	MOV- Acuerdos de pago	16,715	MOV- Acuerdos de pago	14,379
MOV- Acuerdos de pago	10,738	SNR- Certificado Tradición y Libertad	12,797	PLA- Encuesta	14,147
PLA- Entrega Carné	10,065	MRE- Apostilla	11,577	IMP- Predial Vigencia	13,948
CAT- Certificación Catastral	9,050	IMP- Vehículos vigencia	11,458	MRE- Apostilla	11,473
SAL- acceso al SGSSS y/o plan obligatorio de salud	9,027	PLA- Encuesta	11,066	DAS- Pasado Judicial	10,998
DAS- Pasado Judicial	8,873	ETB- Información General	10,022	ETB- Información General	10,374

Fuente: Reporte de Códigos Informativos Sistema de Turnos Q-matic

#### c). Desconcentración geográfica de los servicios

Se han puesto al servicio cuatro SuperCADE previstos en el crédito BID. Sus fechas de iniciación de operaciones al servicio de la ciudadanía son:

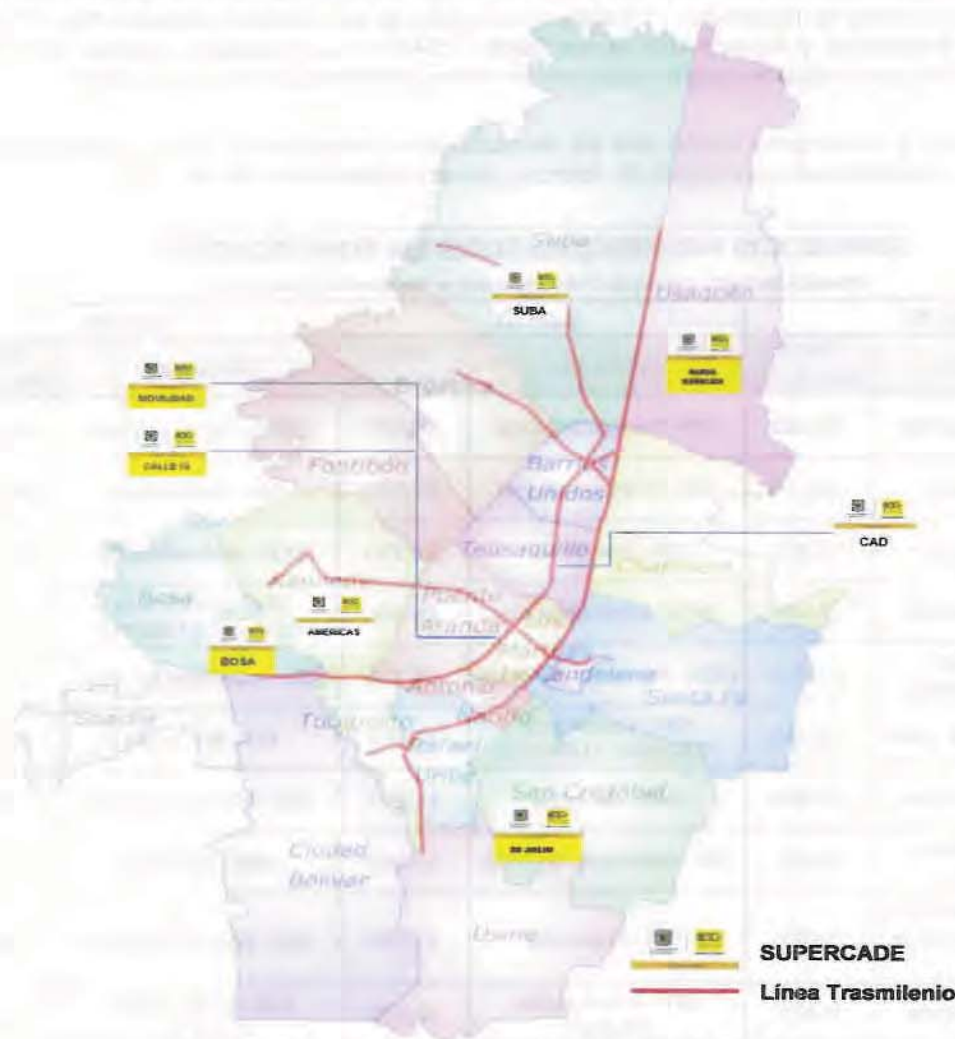
- |   |                    |
|---|--------------------|
| • SuperCADE Movilidad                   | Agosto 20 de 2006  |
| • SuperCADE Bosa                        | Agosto 31 de 2006  |
| • SuperCADE Calle 13                    | Febrero 27 de 2008 |
| • SuperCADE 20 de Julio (SuperCADE SUR) | Marzo 5 de 2010    |



Y se espera que el quinto SuperCADE Norte cuyos diseños arquitectónicos y estudios de ingeniería, son actualmente ejecutados con recursos del crédito BID, y el cual estará ubicado en el centro empresarial Santa Bárbara, esté entrando en servicio en el transcurso del año 2012.

Buscando equilibrar la oferta frente a la demanda de los servicios y favorecer a las poblaciones más pobres y vulnerables de la ciudad, que en su mayoría se asientan en las localidades periféricas, hoy Bogotá cuenta con 7 SuperCADE que atienden gran parte de los trámites y servicios de las entidades de mayor afluencia de la ciudad.

La localización geográfica de los SuperCADE se muestra en la figura 1.



**Mapa localización de los SuperCADE**

d). Facilidad de acceso a los SuperCADE utilizando la red de transporte masivo Transmilenio, toda vez que una de las principales premisas tenidas en cuenta para la ubicación de los SuperCADE la constituye el uso de espacios en los portales y la cercanía a sus estaciones.

e). Reducción de los tiempos de desplazamiento y por ende costos de transporte para los usuarios en las zonas de influencia.





De conformidad con los resultados arrojados por la Encuesta de evaluación de percepción de los ciudadanos frente a la calidad e impacto de los servicios, contratada en el año 2010 por la DDSC con el Centro Nacional de Consultoría, se evaluó específicamente la percepción de los ciudadanos frente a los tiempos de desplazamiento obteniéndose una valoración positiva.

El 56% de las personas encuestadas consideran que un SuperCADE mejora MUCHO su calidad de vida en razón a la disminución de los tiempos de desplazamiento. Solo un 14% de encuestados manifiesta que el SuperCADE mejora POCO o NADA sus tiempos de desplazamiento. Adicionalmente, al indagar sobre el promedio de tiempo ahorrado por las personas debido a que ahora tiene un SuperCADE en su localidad, el estudio arroja que los ciudadanos ahorran en promedio 117 minutos, siendo el SuperCADE SUBA el punto donde los usuarios perciben el mayor ahorro en desplazamiento lo que resulta lógico considerando la ubicación geográfica de la localidad frente a la institucionalidad central.

<b>Qué tanto mejora su calidad de vida un nuevo SUPERCADe en términos de: Desplazamiento, debido a que tiene este SUPERCADe en esta localidad</b>							
	Total	CAD	Américas	Suba	Calle 13	Bosa	20 de Julio
Mucho [5]	56	51	45	68	48	67	58
Algo [4]	17	12	18	14	25	20	14
Le es indiferente [3]	13	19	18	7	13	9	14
Poco [2]	7	6	8	7	9	3	7
Nada [1]	7	12	11	4	5	1	7
No sabe/No responde	1	1	2	-	-	1	0

	TOTAL	CAD	AMERICAS	SUBA	CALLE 13	BOSA	20 DE JULIO
Cercanía/en la misma localidad	50	35	53	50	50	63	48
Diligencia rápida / no hay filas	38	37	41	30	27	23	51
Evitaría el desplazamiento / ir y venir	13	15	4	13	14	22	12
Varías diligencias al tiempo	9	6	12	10	15	5	5
Evitaría la demora en transportes / transiciones	8	4	8	8	10	16	5
Dedicaría más tiempo en labores diarias	6	12	7	5	5	5	5
No necesita pedir permiso laboral	5	10	10	1	1	2	4
Se gasta la mitad del tiempo	3	1	3	2	1	2	6
Dedicaría más tiempo a la familia	2	1	5	1	-	-	2
<b>Dinero que ahorra</b>							
Promedio tiempo que ahorra (minutos)	117	107	110	141	92	116	125

FUENTE: Informe de Resultados - Encuesta CNC 2010

La consultoría desarrolló a modo de validación un ejercicio de evaluación de tiempos de desplazamiento a través de encuesta aplicada a 195 usuarios de los servicios en los centros de atención o SuperCADE visitados (20 de Julio, Bosa y Calle 13) encontrando que en promedio a un ciudadano le toma **30,18** minutos el desplazamiento para acceder a los servicios siendo el medio de transporte más empleado el transporte público conformado por buses y busetas y en segundo orden los ciudadanos pueden acceder a estos centros de servicio caminando.



La información ampliada respecto a los resultados de la encuesta se presenta en el capítulo 6. Del presente documento.

f). Mayor capacidad instalada representada en instalaciones amplias y confortables para la prestación de servicios a los usuarios y la adecuada operación de los funcionarios.

g). Utilización de un moderno sistema para la gestión de la atención a los usuarios.

Los SuperCADE cuentan con el sistema Q-MATIC que permite organizar la asignación de turnos de los usuarios para las diferentes entidades. Este sistema registra los tiempos de espera de los usuarios, los tiempos de atención y los abandonos o personas que desistieron de su trámite. Periódicamente genera la estadística sobre la cantidad de servicios prestados, tiempos de duración promedios por entidad lo cual facilita la labor de control y mejoramiento en los niveles de atención a los usuarios.

h). Reducción significativa de tiempos de espera y de atención en los puntos de servicio.

Una de las premisas más importantes en la calidad del servicio la constituye el tiempo de espera y atención de los usuarios, es así como el programa de mejoramiento de la calidad de los servicios al ciudadano ha procurado efectuar un control de tiempos en los diferentes puntos de atención lo cual debe reflejarse en importantes disminuciones de los tiempos de espera principalmente.



FUENTE: Informes de Tiempos Sistema QMATIC Año 2010, DDSC





FUENTE: Datos de informe ejecutivo de Tiempos en Bancos 2010, DDSC

Al 2010 un ciudadano que acude a los SuperCADE tardó en promedio 18,4 minutos (18:25) en espera para ser atendido en la gestión de sus trámites antes las diferentes entidades y 8,22 minutos duró en promedio la atención recibida. Ahora bien, en promedio este ciudadano tardó 9,73 minutos (9:44) para ser atendido en el área de recaudo- banco al efectuar el pago de sus servicios públicos domiciliarios o impuestos, atención que en ventanilla representa tan solo 0,43 minutos en promedio.

La información detallada sobre los tiempos de espera y atención en la red CADE y SUPERCADDE se presenta en el capítulo 6 del presente informe.

i). Mayores herramientas y capacidad de análisis a todos los trámites de las entidades para mejorar sus tiempos de proceso, capacidad instalada y eliminar actividades innecesarias.

j). Mejores niveles de seguimiento de la calidad de los servicios prestados por las entidades.

Los coordinadores del SuperCADE revisan la estadística que genera en tiempo real el QMATIC y en caso de encontrar tiempos de espera o atención por fuera de lo normal, verifica con la Entidad para investigar la causa. Igualmente, desarrolla reuniones semanales con las entidades para examinar las estadísticas e identificar problemas que deban ser analizados y resueltos. La Subdirección Operativa realiza reuniones de seguimiento ya sea trimestral o semestralmente, con los coordinadores de la Red. Finalmente cada entidad recibe informe sobre el desempeño de sus puntos de atención

k). Reducción de costos a las entidades de orden distrital y nacional que deciden hacer presencia en la red pues no requieren abrir puntos propios para la atención con todos los costos fijos que ello acarrea, o pueden optar por cerrar algunos de tales puntos de servicio actualmente existentes. En el modelo SuperCADE las entidades pagan equitativamente los gastos de conformidad con los metros cuadrados ocupados (economía de escala).

Las entidades públicas – de orden distrital y nacional - participantes en los SuperCADE suscriben un Convenio de Cooperación, Contrato Interadministrativo, mediante el cual se cobran los gastos de operación y mantenimiento de acuerdo con el valor por metro cuadrado que ocupan. Las entidades privadas deben firmar un contrato de arrendamiento y se les cobra un canon mensual, estimado de acuerdo con la realización de un avalúo comercial.





El concepto de gastos de operación y mantenimiento incluye: Talento humano informadores y orientadores de nivel general, Vigilancia, Aseo y Cafetería, Mensajería, Servicios públicos: agua, luz y teléfono e imprevistos estimado entre un 10 o 5% sobre los costos mensuales.

**COSTOS MENSUALES POR METRO CUADRADO**

	CAD	AMERICAS	SUBA	BOSA	CALLE 13	MOVILIDAD	20 de JULIO
Metros Cuadrados Uso Entidades	4.477	2.947	2.924	2.219	1.517	2.108	2.049
Costo por Metro Cuadrado Promedio 2007-2008	29.440	33.466	32.313	38.214	18.627	39.322	-
Costo por Metro Cuadrado Promedio 2010	20.831	20.640	22.319	23.775	18.484	17.367	6.931

NOTA: Las cifras de costos incluyen costos de personal, costos de funcionamiento mas un 5% adicional por imprevistos (10% en el CAD)

FUENTE: Proyección de Costos Global 2011 – Subdirección Operativa DDSC – Cálculos del Consultor

El costo del metro cuadrado se tiene en cuenta para elaborar las facturas que se generan en forma mensual a las entidades que hacen presencia en el SuperCADE. Es evidente que el costo es mayor en los SuperCADE de menor área por efectos de menores economías de escala.

Se muestran los costos que por cuenta de uso en los espacios de los SuperCADE tendría cada servicio de las entidades públicas.

**COSTOS POR SERVICIO**

SuperCADE	No. SERVICIOS PRESTADOS - 2010	COSTO ANUAL ESTIMADO	COSTO UNITARIO POR SERVICIOS (sin incluir costos de personal de cada entidad, equipos e insumos)
CAD	3.101.205,0	\$ 4.440.000	\$ 1,43
AMERICAS	3.002.133,0	\$ 4.164.000	\$ 1,39
SUBA	3.123.483,0	\$ 4.752.000	\$ 1,52
BOSA	2.069.792,0	\$ 6.396.000	\$ 3,09
CALLE 13	1.621.070,0	\$ 4.128.000	\$ 2,55
20 DE JULIO	970.263,0	\$ 4.550.000	\$ 4,69

\* Datos comparados para los 10 meses de operación del SuperCADE en el 2010

Cálculos del Consultor

l). Unificación de la imagen institucional de la Administración Distrital en los diferentes puntos de servicio al ciudadano (mobiliario, colores y señalización, entre otros) logrando en el colectivo una identidad que facilita el reconocimiento de la administración local y de los SuperCADE.

m). El SuperCADE MOVILIDAD ha resuelto un problema que tenían los conductores de la ciudad para adelantar los trámites ante la inmovilización de sus vehículos, pues anteriormente debían desplazarse por diferentes entidades tales como el banco para cancelar las multas, el juzgado de tránsito, el patio a cancelar el valor por concepto de grúa y parqueadero, tramites que ahora pueden adelantar en un único sitio, para posteriormente desplazarse a los patios para retirar su vehículo inmovilizado.

Los trámites que se atienden en el SuperCADE de MOVILIDAD son los siguientes:

### Secretaría Distrital de Movilidad

- \* Acuerdos de Pago
- \* Aplicación beneficio otorgado por la Ley 1383 del 16 de marzo de 2010
- \* Consulta en Línea Comparendos de Bogotá
- \* Consulta en línea de licencias de conducción suspendidas
- \* Consulta en Línea de Vehículos Inmovilizados
- \* Corrección y Descargue de Comparendos
- \* Curso de Sensibilización por Conducir en Estado de Embriaguez



- \* Entrega de Licencias de Conducción Suspendidas
- \* Infracciones de Tránsito
- \* Pago de Comparendo
- \* Reclamación de Comparendos
- \* Reporte de Semáforos Fuera de Servicio y Solicitud de Semaforización
- \* Salida de Patios de Vehículos Inmovilizados por Embriaguez
- \* Salida de Patios de Vehículos Inmovilizados por otras Causales distintas a Embriaguez
- \* Sanciones por conducir en estado de Embriaguez
- \* Solicitud de Desembargo por Multas y Comparendos

### **Servicios Integrales para la Movilidad - SIM**

- \* Blindaje o Desmonte de Blindaje de un Vehículo Automotor
- \* Cambio de Color de un Vehículo Automotor
- \* Cambio de Motor
- \* Cambio de Placa
- \* Cambio de Servicio de un Vehículo Automotor
- \* Cancelación de Matricula de un Vehículo Automotor
- \* Cancelación de Matricula de un vehículo de Tracción Animal
- \* Cancelación de Tarjeta de Operación
- \* Certificado de Tradición del Vehículo
- \* Convalidación de Licencia de Conducción Extranjera
- \* Duplicado de Licencia de Conducción (Pase)
- \* Duplicado de Licencia de Tránsito (Tarjeta de propiedad)
- \* Duplicado de Placa Vehículo Tracción Animal
- \* Duplicado de Placas
- \* Duplicado Licencia de Conducción (pase) Vehículo Tracción Animal
- \* Duplicado Licencia de Tránsito (Tarjeta de Propiedad) Vehículo Tracción Animal
- \* Duplicado Tarjeta de Operación
- \* Expedición Licencia de Conducción (Pase)
- \* Expedición Tarjeta de Operación
- \* Inscripción o Levantamiento de Limitación o Gravamen a la Propiedad de un Vehículo Automotor
- \* Inscripción, Levantamiento de Prenda o Modificación del Acreedor Prendario Vehículo Tracción Animal
- \* Modificación o cambio de características que identifican un vehículo automotor(Transformación)
- \* Radicación de la Matricula de un Vehículo Automotor
- \* Recategorización de la Licencia de Conducción (Pase)
- \* Refrendación Licencia de Conducción (Pase)
- \* Registro - Rematrícula - por recuperación Vehículo Tracción Animal
- \* Registro Matricula de Vehículos
- \* Regrabación de Motor, Chasis y/o Serial
- \* Rematrícula de un Vehículo Automotor
- \* Renovación Tarjeta de Operación
- \* Transformación de Vehículo Tracción Animal
- \* Traslado de la Matricula de un Vehículo Automotor
- \* Traspaso de Propiedad de un Vehículo Automotor
- \* Traspaso Vehículo Tracción Animal

### **SIMIT - Sistema Integrado de Información sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito**

\* Consulta e Información de Comparendos a Nivel Nacional - SIMIT

**Fuente:** [http://www.bogota.gov.co/mad/info\\_sitio.php?ld\\_sitio=25746](http://www.bogota.gov.co/mad/info_sitio.php?ld_sitio=25746) (6 de Mayo de 2011)

n). Adecuados niveles de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios recibidos.

En la encuesta realizada en el año 2006 por MyM<sup>10</sup> (la cual no fue financiada por el crédito, pero es un punto de referencia para esta consultoría, permitiendo realizar un análisis de la evolución histórica de la satisfacción frente a un punto específico). Esta información corresponde a la Calificación General del Servicio, los resultados fueron los siguientes:

<sup>10</sup> Mediciones y Medios





Dimensión	Puntaje Resistencia	Puntaje a la satisfacción
ATENCIÓN	4,43	88,7%
CALIDAD DEL SERVICIO	4,44	88,8%
OPORTUNIDAD	4,54	90,8%
INFRAESTRUCTURA	4,23	84,4%
<b>IPS</b>	<b>4.41</b>	<b>88.2%</b>

FUENTE: Encuesta de satisfacción Usuarios 2006, MyM

Según la evaluación desarrollada en los años 2007 y 2008 a través de la metodología del cliente incognito se obtuvieron los siguientes resultados:

#### EVALUACION CLIENTE INCOGNITO - 2007

INDICADORES EVALUADOS	Valor Escala (1-3)	%
Infraestructura	2,78	93%
Personal de Vigilancia	2,70	90%
Punto de Información y guía al usuario	2,49	83%
Manejo de la Conversación (Diurna)	2,70	90%
Manejo de la Conversación (J. Tarde)	2,10	70%
INDICADORES EVALUADOS	Valor Escala (1-5)	%
Atención General (J. Diurna)	4,20	84%
Atención General (J. Tarde)	2,80	56%
Asesoría (J. Diurna)	4,00	80%
Asesoría (J. Tarde)	2,90	58%
<b>TOTAL</b>		<b>78,2%</b>

FUENTE: Encuesta de satisfacción Usuarios 2007 - Global Research

#### EVALUACION CLIENTE INCOGNITO - 2008

Indicadores % de cumplimiento	AÑO 2008	
	PRIMERA ENCUESTA	SEGUNDA ENCUESTA
Atención (A) Guía	86%	86%
Presentación personal (P) Guía	70%	80%
Atención (A) Vigilante	83%	73%
Presentación personal (P) Vigilante	100%	100%
Atención (A) Recepción/información	94%	76%
Presentación personal (P) Recepción/información	50%	70%
Atención (A) Funcionario	85%	74%
Presentación personal (P) Funcionario	70%	69%
Tiempos de atención en promedio inferiores a 20 min	100%	100%
Infraestructura e imagen del punto (I)	98%	90%

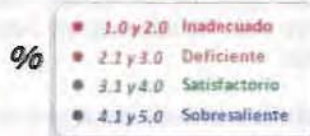
FUENTE: Evaluación Metodología Cliente incógnito 2008, CNC

Ahora bien, revisando los resultados de las evaluaciones contratadas con el Centro Nacional de Consultoría CNC y ejecutada bajo el mismo instrumento y variables de medición durante los años 2009 y 2010, se obtienen los siguientes resultados:





## Calidad general del servicio que presta la Administración Distrital a través de los diferentes Puntos de Atención



	Promedio				% usuarios satisfechos		
	2010		2009		2010	2009	2008
<b>TOTAL</b>	3.45	●	3.61	●	83	90	-
<b>SUPERCADÉ</b>	3.57	●	3.64	●	87	90	-
[001] Américas	3.71	●	3.58	●	88	92	-
[002] Bosa	3.74	●	4.04	●	98	96	-
[003] CAD	3.67	●	3.74	●	91	93	-
[004] Calle	3.5	●	3.55	●	86	87	-
[005] Suba	3.66	●	3.8	●	90	93	-
[090] Movilidad	2.94	●	3.01	●	65	72	-
[112] 20 de Julio	3.79	●			95		

FUENTE: Encuesta de percepción de calidad de los servicios - CNC 2010

Para los SuperCADES, se observa en general un promedio de satisfacción de los usuarios de 3.64 en el 2009, lo que equivale al 72.8% y que disminuye a 3.57 para el 2010 lo cual equivale porcentualmente al 71.4% de satisfacción. Se destaca la valoración altamente positiva de los usuarios del Supercade BOSA durante los dos años y así mismo la valoración deficiente registrada para el año 2010 en el SuperCADE Movilidad.

En el 2009 el 90% de los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios recibidos mientras que esta cifra disminuye al 83% de los usuarios en el año 2010.





Aun cuando las cifras reflejan una leve tendencia de desmejoramiento en los niveles de satisfacción, percepción y expectativas de los usuarios frente a los servicios SuperCADE, lo realmente importante es resaltar que para el último año el porcentaje de satisfacción es casi del 73% lo que amerita una revisión pormenorizada de las causas y factores más incidentes en esta disminución de la evaluación para actuar sobre ellos de manera inmediata.

Observando con mayor detalle los resultados de la evaluación que se obtuvo a través del ejercicio desarrollado en el año 2010 se tiene que el atributo con mejor calificación para los puntos de atención al ciudadano SuperCADE son la presentación personal del servidor con un 57%, seguido de la amabilidad y actitud de servicio con 52%.

Los SuperCADE obtuvieron las calificaciones más altas en la evaluación de los atributos de infraestructura, se resalta por los ciudadanos el disponer de instalaciones amplias e iluminadas.

				Infraestructura		Total (FRE)	SUPER CADE	
					TTB	PROM		
Continuando con la evaluación en detalle de la atención brindada: ¿Cómo la calificaría en cuanto a ...			Total (FRE)	SUPER CADE				
					TTB	PROM		
				Existe señalización clara para su orientación	76	83	4,03	
				La ventilación en el punto de servicio es la adecuada	82	89	4,16	
	La orientación recibida por parte del personal ingreso del punto de Servicio	41	46	3,63	La iluminación en el punto de servicio es la adecuada	91	96	4,32
	El apoyo del guía orientador para ubicarse fácilmente en las instalaciones del punto de servicio	41	47	3,63	La ubicación del tablero orientador es adecuado	84	89	4,16
	Disponibilidad en el punto de información	44	44	3,63	Las instalaciones son amplias	87	97	4,44
	Disponibilidad de los servidores en las ventanillas	40	41	3,52	Las áreas de espera son cómodas	78	89	4,2
	Orden en filas y sitios de espera	34	43	3,73	Existe acceso adecuado para personas en condiciones de discapacidad	60	73	3,81
	El cumplimiento del digiturno o fila preferencial	36	45	3,58	El punto de servicio se encuentra limpio	92	96	4,35
	Amabilidad y actitud de Servicio	43	52	3,74	Existe baños públicos cercanos	63	52	3,25
	La presentación personal del servidor	51	57	3,24				
	Capacidad para organizar las filas y sitios de espera	37	-	0				
	La calidad de la información que le suministró el vigilante	38	-	0				

Fuente. Informe Final CNC - Diciembre del 2010





	Total	SUPERCADÉ	
		TTB	PROM
<i>Pensando ahora en los servicios que le ofrece la red CADE y teniendo en cuenta su experiencia directa o lo que sabe o ha oído decir ...</i>			
<b>Cómo califica la satisfacción con la calidad general de los SUPERCADÉ ...</b>	<b>44</b>	<b>49</b>	<b>3,69</b>
<b>Posibilidad de realizar trámites de cualquier entidad</b>	<b>42</b>	<b>47</b>	<b>3,64</b>
Trámites ante la DIAN	36	39	3,5
Trámites y otros relacionados con Movilidad	30	34	3,29
Trámites ante el DAS	33	37	3,43
Pago de impuestos y demás trámites de Secretaría de Hacienda	34	37	3,44
Recaudo por pago de servicios públicos	35	38	3,47
Ventanilla Única de Registro (VUR)	31	33	3,42

FUENTE: Encuesta de percepción de calidad de los servicios - CNC 2010

La valoración más alta en cuanto a atributos de servicios en los SuperCADE la obtiene la posibilidad de realizar trámites de múltiples entidades, lo cual es el concepto que da lugar en los SuperCADE.

## FACTORES QUE AFECTAN LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Donde: Tasa de Mejoramiento (TM)

TM= Impacto \*(Calificaciones Regular + Mala / calificaciones Excelente + Muy buena)

Áreas Críticas	TM	Áreas Secundaria	TM
Trámites y otros relacionados con Movilidad	0,08	Vigilante	0,03
Orden en filas y sitios de espera	0,05	Orientador o informador (indica fila, donde está el digiturno, etc.)	0,03
Trámites ante el DAS	0,05	La orientación recibida por parte del personal de vigilancia al ingreso del punto de Servicio	0,03
Infraestructura: Existe baños públicos cercanos	0,04	Disponibilidad de los servidores en las ventanillas	0,03
Trámites ante la DIAN	0,04	El cumplimiento del digiturno	0,03
Pago de impuestos y demás trámites de Secretaría de Hacienda	0,04	Funcionario: Capacidad para entender sus necesidades	0,03
Ventanilla Única de de Registro (VUR)	0,04	Funcionario: Conocimiento para solucionar sus requerimientos	0,03
		Posibilidad de realizar trámites de cualquier entidad	0,03
		Recaudo por pago de servicios públicos	0,03
		Entidad bancaria: Amabilidad de la persona que lo atendió	0,03

## SuperCADE

Fuente: Encuesta de percepción de calidad de los servicios CNC 2010

Los retos de mejoramiento que indica la evaluación de los SuperCADE están representados especialmente en los trámites de movilidad, esto se intuye puede ocasionarse por factores asociados al tipo de trámite en el cual los ciudadanos solicitan acuerdos de pago de sus infracciones o comparendos donde son altas las probabilidades de insatisfacción frente a las respuestas o soluciones brindadas. Así mismo, porque al evaluar la información de tiempos de espera se establece que son estos los trámites que demandan mayores tiempos de espera y atención para los ciudadanos.





Igualmente, se requieren acciones de mejoramiento en los trámites ante el DAS y los aspectos de orden en filas y sitios de espera.

c. Impactos positivos en la calidad de vida de los ciudadanos.

Mediante la segunda encuesta desarrollada en el año 2010 por el Centro Nacional de Consultoría cuyo objetivo fue determinar la percepción de los ciudadanos frente a los impactos generados por los nuevos SuperCADE, se obtuvieron resultados muy positivos en el colectivo en lo que respecta a la disminución de costos y tiempos para quienes utilizan los servicios, el mejoramiento del aspecto físico de la zona atrayendo su valoración y un mayor acercamiento de la Administración distrital a la comunidad, teniendo en cuenta los siguientes criterios de calificación previamente definidos<sup>11</sup>:

- Puntaje Total entre 1.0 y 2.0 Inadecuado.
- Puntaje Total entre 2.1 y 3.0 Deficiente.
- Puntaje Total entre 3.1 y 4.0 Satisfactorio.
- Puntaje Total entre 4.1 y 5.0 Sobresaliente.

	Supercades						
	Total	CAD	Américas	Suba	Calle 13	Bosa	20 de Julio
18. ¿Cómo califica el impacto positivo que tiene en la comunidad el SUPERCADÉ ... en la localidad?	3,73	3,68	3,67	3,74	3,44	3,72	3,92
El acercamiento de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a la comunidad	3,15	3,04	3,06	3,14	3,01	3,15	3,31
Movilidad	3,1	2,93	3,05	3,24	2,97	3,21	3,15
Convivencia y seguridad	2,84	2,79	2,64	2,84	2,79	3,02	2,91
Ambiente	2,97	2,88	2,8	3,06	2,84	3,05	3,07
El impacto económico	3,12	2,96	3,06	3,16	3,04	3,36	3,12
El auge del comercio en la zona	3,09	2,89	3,09	3,31	3	3,15	3,09
La mejora del aspecto general de su zona atrayendo valoración	3,15	2,91	3,14	3,3	2,99	3,31	3,17
La disminución de costos y tiempos para las familias que utilizan los servicios	3,47	3,35	3,31	3,57	3,23	3,64	3,58

FUENTE: Encuesta de percepción de impactos de los servicios - CNC 2010

NOTA: Los resultados que se presentan en la imagen anterior corresponden a preguntas independientes formuladas por el Centro Nacional de Consultoría a los encuestados donde se aprecia que la evaluación general del impacto de un SuperCADE para la comunidad obtiene una valoración mayor, mientras que al formular las preguntas sobre impactos específicos la valoración en todos los casos es inferior a la general.

<sup>11</sup> Informe final Centro Nacional de Consultoría – 10 Diciembre del 2010



## Nivel de impacto social y económico que tendría la puesta en funcionamiento de los SuperCADE

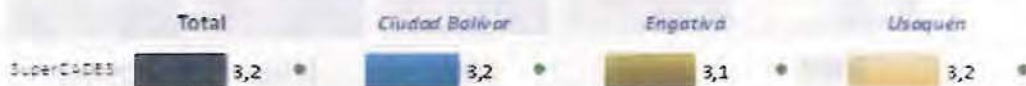


FUENTE: Encuesta de percepción de impactos de los servicios - CNC 2010

NOTA: Los resultados que se presentan en la imagen anterior corresponden a preguntas independientes formuladas por el Centro Nacional de Consultoría a los encuestados donde se aprecia que la evaluación general del impacto de un SuperCADE es igual o superior a cuatro (4.0) mientras que al consultar sobre impactos específicos las valoraciones de los encuestados no superan dicho valor en ninguno de los casos.

El impacto social y económico que tendría la puesta en funcionamiento de los SuperCADE es evaluada por los ciudadanos en un rango sobresaliente, es decir, con un promedio mayor a 4 puntos. El impacto social y el económico sería satisfactorio, dentro del impacto social se resalta el acercamiento que tendría la Secretaría General de la Alcaldía Mayor a la comunidad y la movilidad. Dentro del impacto económico se resalta la disminución de costos y tiempos para las familias que utilizan los servicios.

## Percepción del impacto positivo que tiene en la comunidad los SuperCADE



La percepción de los ciudadanos frente a los SuperCADE junto con los RapiCADE son los más altos dentro de los canales de atención. Los ciudadanos evaluaron dentro de un rango satisfactorio el impacto que los SuperCADE tienen en la comunidad.

En el marco de la Evaluación Final, se realizaron visitas a los cuatro (4) SuperCADE para conocer su operación y funcionamiento; se muestran a continuación los aspectos básicos identificados y el registro fotográfico de cada uno de ellos.





#### 4.1.2.1. SuperCADE Bosa.

Fecha Visita: **Mayo 5 de 2011**

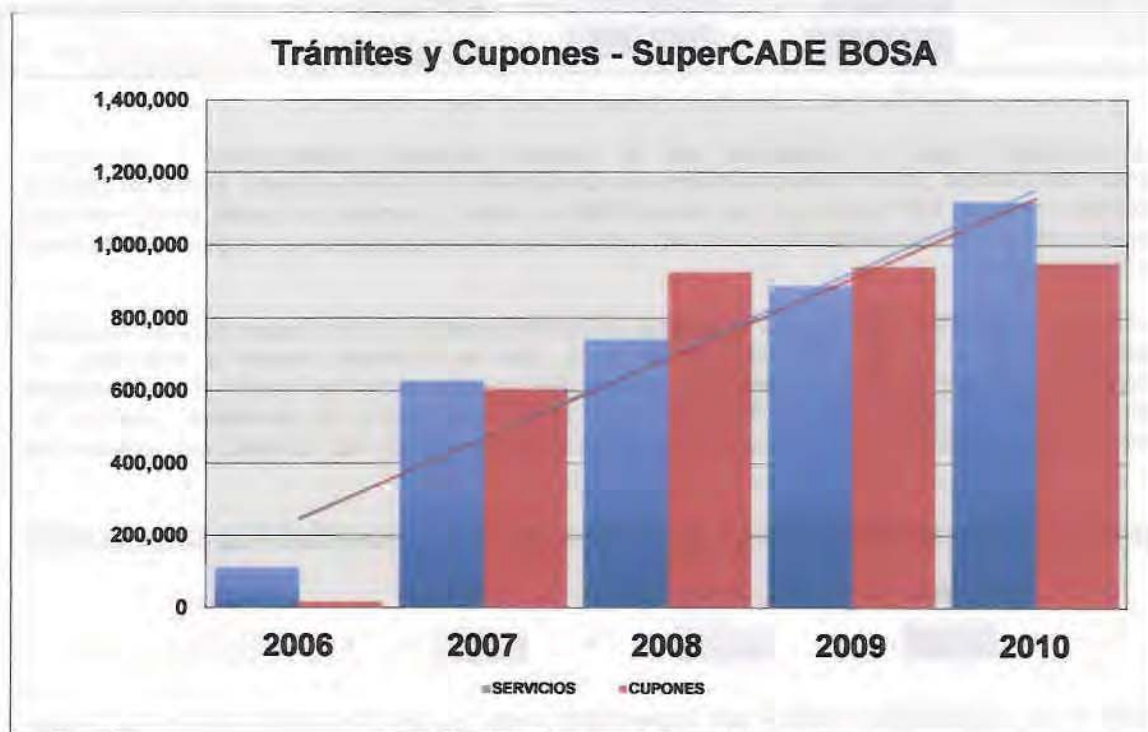
El proceso del SuperCADE de Bosa se inició desde el año 2005 con el diseño arquitectónico y de instalaciones técnicas realizado por la firma consultora Estrada Ramírez y Cía.

La obra de construcción fue contratada con Constructora A. Cruz Ltda., (contrato No. 2212100-433-2005 de 2005), bajo la modalidad de administración delegada, con un costo final de \$4.298.8 millones de pesos. La interventoría de la Construcción la realizó el Consorcio Cesco-Orbita-SBC (contrato No. 2212100-448-2005) con un costo total de \$171.535.733.

La construcción se inició el 30 de enero de 2006 (según acta de iniciación) y fue terminada y recibida el 31 de agosto del mismo año (según acta terminación), donde el contrato fue liquidado el 29 de diciembre de 2006.

#### TRÁMITES Y CUPONES – DEMANDA DE SERVICIOS.

El crecimiento de los trámites y cupones atendidos en el SuperCADE Bosa desde la iniciación de su operación es el siguiente:



La grafica evidencia un crecimiento sustancial en esta actividad, ya que del año 2006 al 2010, se ha incrementado esta actividad en 1.006.718 trámites atendidos. Igualmente el grafico muestra la participación que tiene este Centro de Atención frente al Gran Total de servicios ofrecidos por todos los SuperCADE; presentando un mediana participación durante los años 2008 y 2009 reflejado en un porcentaje del 15% frente a otros Centros de Servicios con la misma capacidad.

En cuanto a cupones, se evidencia igualmente una tendencia positiva en el crecimiento de la variable, ya que durante el primer año analizado (2006), se procesaron un total de 18.476 cupones, incrementándose en un total de 932.531 atenciones para el último año (2010). Así mismo se refleja





una mediana participación en el Gran Total de todos los SuperCADE, siendo el mejor año el 2008 con una participación porcentual del 17%.

Es importante mencionar que en la localidad de Bosa existe también un CADE que disminuyó sensiblemente el volumen de trámites, pero no así el número de cupones prestados al sector. Es decir, el SuperCADE está captando población adicional posiblemente de las localidades de su zona de influencia toda vez que este supermercado de servicios agrupa gran cantidad de entidades (25 en total al año 2010) y toda su oferta de servicios.

Para el año 2010, el SuperCADE atendió 1.118.785 servicios lo que equivale a un flujo diario de 4237 servicios<sup>12</sup>. Por su parte, se recibieron para pago 951.007 cupones lo que equivale a 3.602 cupones diarios. Esto representa aproximadamente el flujo de 6000 a 7000 ciudadanos al día acudiendo a los servicios del SuperCADE.

## RECAUDO



Fuente: Estadística anual CADE, DDSC

En cuanto a recaudo el SuperCADE se clasifica en el quinto lugar entre los 7 SuperCADE que a hoy integran la Red, para el año 2010 recaudó el 10% del valor total recaudado en los SuperCADE y desde el año 2006 cuando entró en operación ha recaudado también el 10% del valor total de la Red (**Ver Anexo 1. CIFRAS DE TRÁMITES, CUPONES Y RECAUDO**). Dentro de las causas de este volumen relativamente bajo de recaudo se encuentra el hecho de que los valores de los cupones de Servicios Públicos Domiciliarios (SPD) e impuestos son más bajos por usuario dados los estratos socioeconómicos predominantes en el área de influencia: bosa, Kennedy, ciudad bolívar principalmente.

## PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La presencia institucional así como el tipo de trámites y servicios atendidos en el SuperCADE se detallan a continuación para las fechas de evaluación intermedia 2008 y final 2011.

Puede observarse que se registra una leve disminución en el portafolio de servicios (7%) en el transcurso de los dos años representada especialmente en el retiro de algunas entidades tales como la Procuraduría General de la Nación, la Secretaría Distrital de Educación, Secretaría Distrital de Ambiente, Telefónica-Telecom, y la disminución de tipos de servicios ofrecidos por parte del IDRD. No obstante a lo anterior se mantiene un volumen importante de servicios en el SuperCADE superior a

<sup>12</sup> El número aproximado de días hábiles en el año es de 22, cifra utilizada en los cálculos por día.



200 tipos diferentes de servicios prestados por más de 32 entidades. Sería importante fortalecer el portafolio de servicios, teniendo en cuenta las solicitudes de los ciudadanos quienes comentan la necesidad de contar con las siguientes instituciones: Secretaria de movilidad, Secretaria de Educación, Secretaria de Ambiente, Secretaria de Gobierno (bomberos), Acción social y atención a desplazados.

TIPOS DE TRAMITES		Tipos de Trámites (OFERTA)			Módulos y salas
No.	ENTIDAD	2008	2011	%	2011
1	Camara de Comercio de Bogotá	4	12	200%	2
2	Codensa S.A. ESP	8	6	-25%	3
3	Departamento Administrativo de Seguridad DAS		1	100%	2
4	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN	4	4	0%	8
5	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP	20	16	-20%	3
6	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P.	29	40	38%	6
7	Gas Natural S.A. E.S.P.	15	16	7%	2
8	Instituto de Desarrollo Urbano IDU	3	3	0%	1
9	Instituto de Seguro Social - ISS	1	1	0%	6
10	Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDRD	40	3	-93%	1
11	Ministerio de la Protección Social		2	100%	1
12	Personería de Bogotá	3	4	33%	9
13	Positiva Compañía de Seguros		1	100%	7
14	Registraduría Distrital del Estado Civil		4	100%	1
15	Procuraduría General de la Nación	2		-100%	0
16	Secretaría de Educación del Distrito	3		-100%	0
17	Secretaría Distrital de Ambiente	22		-100%	0
18	Secretaría Distrital de Salud	3	9	200%	2
19	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	1	2	100%	
20	Secretaría Distrital de Hacienda	12	45	275%	9
21	Secretaría Distrital de Planeación	6	10	67%	4
22	Secretaría Distrital del Habitat	15	15	0%	3
23	Secretaría Distrital de Movilidad	2		-100%	0
24	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	1	2	100%	2
25	Superintendencia de Notariado y Registro	1	1	0%	1
26	Superintendencia Nacional de Salud		1	100%	1
27	Superintendencia de Servicios Públicos	2		-100%	0
28	Telefonica - Telecom	7		-100%	0
29	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	42	33	-21%	4
30	Veeduría Distrital de Bogotá	3		-100%	0
31	Consultorio Jurídico	1	0	-100%	0
32	Otras entidades	2	3	50%	3
TOTAL TRAMITES		262	234	-7%	80

Fuente: DDSC - Portal Bogotá y Cálculos Consultor

## LOCALIZACION.

Avenida Calle 57 R Sur No. 72 D - 12, Barrio Olarte, Localidad de Bosa en predios del Portal Sur de Trasmilenio NQS.

## HORARIO DE ATENCION.

Trámites y Servicios

: Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 6:00 p.m.  
Sábados 8:00 a.m. - 11:00 a.m.

Recaudo a cargo del Banco Popular

: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y  
Sábados: 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

## PERSONAL.

Coordinador: Jaime Alberto Acosta Lasprilla.  
Asistente y/o apoyo: Ana Alcira Gamboa.





## DESCRIPCION GENERAL.

El SuperCADE es una construcción localizada en el portal del Sur de Transmilenio. Consta de 72 módulos que ocupan las entidades como ya se relacionó, adicionalmente cuenta con salas para prestación de servicios de algunas entidades, locales comerciales, telecentro y Auditorio. El Banco Popular- donde se realiza el recaudo- se encuentra fuera del SuperCADE pero incorporado en la edificación

Las instalaciones que ocupan un área útil de aproximadamente 2.126 m<sup>2</sup> responden a un diseño específico para equipamiento y dotación de servicio al ciudadano por lo que se evidencia su óptima distribución disponiendo de espacios amplios y cómodos para circulación, espera y atención de los casi 7000 ciudadanos que diariamente asisten al SuperCADE. Igualmente cuenta con facilidades tales como baños públicos, teléfonos públicos, zonas de parqueo para bicicletas dado que es un medio de transporte frecuente entre los usuarios.

El banco cuenta con 5 cajas para recaudo, las cuales debido al incremento de la demanda por pagos de servicios públicos e impuestos operan de manera permanente en los días de más afluencia de ciudadanos por ciclos de vencimientos en facturas de servicios públicos especialmente. Es importante considerar la posibilidad de un sistema de aire acondicionado en este sector, debido a que el espacio es pequeño y no cuenta con un sistema de ventilación adecuado que permita prestar un adecuado servicio en días de gran presencia de usuarios.

Para la **atención de discapacitados**, se evidenció que las instalaciones permiten el ingreso y circulación de personas en sillas de ruedas. Existe además una silla de ruedas disponible para movilizar usuarios que presenten dificultades para traslado en las instalaciones internas. Las personas discapacitadas, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad reciben atención preferencial.

En general, el estado de las instalaciones, señalización, identidad institucional, condiciones de seguridad industrial, aseo, orden y limpieza son adecuados. De acuerdo con el Coordinador del SuperCADE, los recursos logísticos son suficientes y suministrados oportunamente.

En cuanto al **cableado estructurado** garantiza niveles adecuados de servicio sin caídas recurrentes del sistema. No obstante, la continuidad en el servicio depende de las tecnologías y sistemas de información de cada entidad. Así por ejemplo el ISS es la entidad con caídas más recurrentes de su aplicativo lo cual genera algunos inconvenientes con los usuarios. Dentro del equipo básico de personal se cuenta con una ingeniera de sistemas que da soporte a las diferentes entidades en cuanto a la red general de datos que provee la alcaldía.

El equipo de personal está integrado por 12 funcionarios orientadores, 1 ingeniero de soporte, 1 asistente y 1 Coordinador.

El SuperCADE cuenta con el reconocimiento en el año 2008 como una de las 10 mejores entidades del Distrito según la Encuesta Bogotá como Vamos.





**Area de Banco**





### Area de Trámites y Servicios







#### 4.1.2.2. SuperCADE Movilidad.

Fecha Visita: **Mayo 4 de 2011**

El edificio de la Calle 13 con carrera 37, fue comprado por la Secretaría de Tránsito a la empresa de Energía de Bogotá, por un valor de \$5.000 millones de pesos. En este edificio se previó el funcionamiento en el primer piso el **SuperCADE Calle 13** y del **SuperCADE Movilidad**. El área del primer piso fue entregada a la Secretaría General de la Alcaldía para que la administre, bajo el concepto de los SuperCADE. Los pisos restantes fueron entregados a la Secretaría de Movilidad. Como tal, este SuperCADE atiende a la población de todo el Distrito por la naturaleza especializada de sus trámites en materia de movilidad, tránsito y transporte.

El Proceso del SuperCADE de Movilidad se inició con el diseño arquitectónico realizado por la Arquitecta Patricia Torres e Ing. Diego Angulo; contratistas de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano

Los diseños de las instalaciones técnicas y la remodelación y adecuación del Antiguo Edificio EEB, fueron contratados con Cuellar Serrano Gómez S.A., bajo el concepto de administración delegada. La interventoría se contrató con la Arquitecta Yolanda Giraldo, cuyo costo ascendió a \$99.226.223,00

La obra se inició el 22 de marzo de 2006 (ver acta de iniciación) y fue terminada y recibida el 20 de agosto del mismo año (ver acta terminación), donde el contrato fue liquidado a los cinco meses, es decir en diciembre del mismo año. El costo total de construcción ascendió a \$1.974.765.547.

#### TRÁMITES Y CUPONES – DEMANDA DE SERVICIOS.

Los trámites atendidos por el SuperCADE MOVILIDAD desde su iniciación se muestran a continuación:



Fuente: Estadística anual CADE, DDSC

La gráfica muestra que la cantidad de trámites tuvo una leve disminución del año 2007 al 2008 representado en un total de 178.643, teniendo un leve incremento para el año 2009 en 5.822 trámites efectuados. Ya para el año 2010 se vuelve a incrementar esta cantidad en 164.136 trámites. Para el



año 2010, el SuperCADE MOVILIDAD atendió 435.691 servicios lo que equivale a un flujo diario de 1650 servicios<sup>13</sup>.

Por su parte, se recibieron para pago 335.461 cupones lo que equivale a 1270 cupones diarios. Esto representa aproximadamente el flujo de 4000 ciudadanos al día acudiendo a los servicios del SuperCADE o solicitando información.

Este incremento en volumen de servicios para el año 2010 se debió en parte a la estrategia de cobro coactivo diseñada por la Secretaría de Movilidad lo cual motivó a los ciudadanos a suscribir acuerdos de pago de sus comparendos e impuestos vehiculares. Los ciudadanos fueron redireccionados al SuperCADE Movilidad desde los otros SuperCADE y el agendamiento de las citas fue efectuado a través de la Línea 195.

## RECAUDO.



Fuente: Estadística anual CADE, DDSC

En cuanto a recaudo el SuperCADE se clasifica en el sexto lugar entre los 7 SuperCADE que a hoy integran la Red, para el año 2010 recaudó el 12% del total recaudado en SuperCADE y desde el año 2007 cuando entró en operación ha recaudado el 3% del valor total de la Red (**Ver Anexo 1. CIFRAS DE TRÁMITES, CUPONES Y RECAUDO**). Dentro de las causas de este volumen bajo de recaudo frente a las cifras globales se encuentra el hecho de que este es un SuperCADE especializado para asuntos de movilidad y aun cuando el Banco hace también el recaudo del SuperCADE Calle 13 siguen siendo estos puntos de servicio de menor tamaño y afluencia de público.

Algunos trámites de movilidad se han comenzado a prestar en los SuperCADE de Américas, Suba y 20 de Julio.

## PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

La presencia institucional así como el tipo de trámites y servicios atendidos en el SuperCADE se detallan a continuación para las fechas de evaluación intermedia 2008 y final 2011:

<sup>13</sup> Se calcula sobre la base de 12 meses y 22 días hábiles, es decir 264 días hábiles al año.





TIPOS DE TRAMITES		Tipos de Trámites (OFERTA)			No. Módulos y salas
No.	ENTIDAD	2008	2011	%	2011
1	Previsora S.A. Compañía de Seguros	0	3	100%	1
2	Secretaría Distrital de Movilidad	21	16	76%	61
3	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	1	1	100%	0
4	Servicios Integrales para la Movilidad SIM	36	34	-6%	2
5	Sistema Integrado de Información sobre Multas, Sanciones por				
5	Infracciones de tránsito SIMIT	0	1	100%	1
6	Ministerio de Transporte	1		-100%	0
7	Personería		1	100%	3
<b>TOTAL TRAMITES</b>		<b>59</b>	<b>55</b>	<b>-7%</b>	<b>68</b>

Fuente: DDSC - Portal Bogotá y Cálculos Consultor

Puede observarse que se registra una leve disminución en el portafolio de servicios (7%) en el transcurso de los dos años representada especialmente en la disminución de tipos de servicios ofrecidos por parte de la Secretaría Distrital de Movilidad.

En total se atienden a hoy 55 tipos de trámites diferentes y especializados en materia de movilidad: trámite ante inmovilización de vehículos, reclamos antes comparendos y acuerdos de pago de comparendos principalmente.



## LOCALIZACION.

Avenida Calle 13 No. 37 - 35, Barrio Ejidos (antiguo edificio EEB), Localidad de Puente Aranda

## HORARIO DE ATENCION.

Trámites y servicios : Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 6:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. - 11:00 a.m.

Recaudo la carga de los Bancos HSBC : Lunes a viernes: 7:00 a.m a 6:00 p.m. - Sábado: 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

Banco de Occidente y Banco Colmena-BSCS: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m., Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.

Es importante mencionar que el Banco Colmena-BSCS, está ubicado dentro de las instalaciones del **SuperCADÉ Movilidad**, prestando servicios conjuntamente al **SuperCADÉ Calle 13** y al **SuperCADÉ Movilidad**.



## **PERSONAL.**

Coordinador: Carlos Hernán Bernal López.  
Guía de trámites: Martín Oyola Paloma  
Asistente y/o apoyo Patricia Castaño Álvarez

## **DESCRIPCION GENERAL.**

El SuperCADE es producto de una remodelación de una parte del primer piso del edificio que antiguamente albergaba las oficinas de la empresa de Energía Eléctrica. De fácil acceso a través del Sistema Transmilenio. Con un área de 2.100 m<sup>2</sup> cuenta con 5 zonas integradas por 51 módulos y varias salas ocupados especialmente por abogados especializados en los trámites de tránsito.

Este centro ha permitido integrar todos los pasos de los trámites de movilidad bajo un mismo techo. Resolvió el problema que tenía la ciudadanía para poder recuperar su vehículo cuando era inmovilizado y llevado a los patios, brindándole al infractor la posibilidad de resolver todos los trámites pertinentes en el mismo lugar.

Actualmente cuenta con la presencia de la personería para ejecutar conciliaciones ante siniestros de tránsito y con el SIMIT así como con la presencia de un representante de la Autoridad de tránsito. Así mismo, cuenta con dos salas para el desarrollo de los cursos que se imparten a los infractores de tránsito y otras facilidades tales como teléfonos públicos, locales comerciales, oficina expedidora de seguros obligatorios de vehículos, CADE Virtual, Línea 195.

El recaudo se efectúa a través de 3 bancos diferentes, 2 de ellos reciben pagos por concepto de comparendos, multas y derechos ante movilidad, mientras que el otro banco efectúa el recaudo por servicios públicos domiciliarios e impuestos.

Para la **atención de discapacitados**, se evidenció que las instalaciones permiten el ingreso y circulación de personas con sillas de ruedas y estos reciben atención preferencial al igual que mujeres embarazadas y personas de la tercera edad.

En general, el estado de las instalaciones, señalización, identidad institucional, condiciones de seguridad industrial, aseo, orden y limpieza son adecuados. En algunos módulos y en el área del Banco Colmena se encuentran en proceso de adecuar la señalización.

De acuerdo con el Coordinador del SuperCADE, los recursos logísticos son suficientes y suministrados oportunamente.

Inicialmente hubo problemas con los tramitadores que se ubicaban en la puerta del SuperCADE, pero estos ya se encuentran completamente desalojados, pues la Policía a través de labor de inteligencia se encarga de identificarlos y prohibir su operación en el lugar y zonas aledañas. Tal vez la única necesidad del SuperCADE continua siendo un sitio de estacionamiento cercano y gratuito, pues los usuarios son conductores en su mayoría.







#### 4.1.2.3. SuperCADE Calle 13.

Fecha Visita: **Mayo 4 de 2011.**

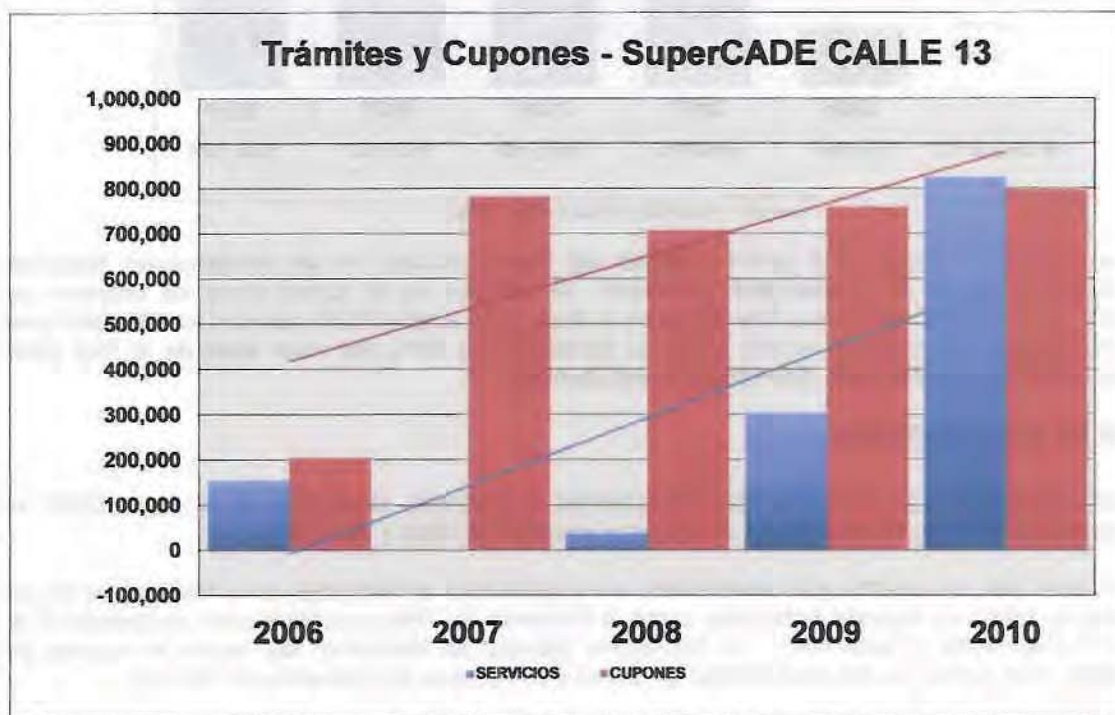
El SuperCADE Calle 13 está ubicado en el primer piso del antiguo edificio de la Empresa de Energía de Bogotá EEB en un área de 2.100m<sup>2</sup>. Inicialmente la destinación era las actividades propias de Vivienda y Construcción con la Secretaría del Hábitat y otras dependencias y hoy es un supermercado de Servicios al Ciudadano. El diseño arquitectónico fue realizado por la Arquitecta Patricia Torres y el Ing. Diego Angulo (contratistas de la DDSC). El de las instalaciones técnicas, fue realizado por la Ingeniera Adriana Benavides.

La obra de readecuación y ampliación fue contratada con PRABYC Ingenieros Ltda. (Contrato No. 2212100-447-2007), bajo la modalidad de precios unitarios y aplicando las normas establecidas por el BID. La interventoría de la Obra la realizó la firma Gutiérrez Díaz y Cía. (contrato No. 2212100-444-2007) con un costo total de \$121.487.380,00

La construcción se inició el 22 de noviembre de 2007 (ver acta de iniciación) y fue terminada y recibida el 27 de febrero de 2008 (ver acta terminación) y el contrato fue liquidado el 4 de julio de 2008. El costo total de la obra ascendió a \$2.323.133.796,41.

#### TRÁMITES Y CUPONES - DEMANDA DE SERVICIOS.

El SuperCADE CALLE 13 desde el año 2006 y posterior reapertura de operación en Febrero de 2008 son los siguientes, ha atendido los siguientes trámites:



Fuente: Estadística anual CADE, DDSC

La gráfica muestra que la cantidad de servicios prestados a los ciudadanos es notoriamente incremental (Variación porcentual 2006 a 2010 equivalente al 349%).

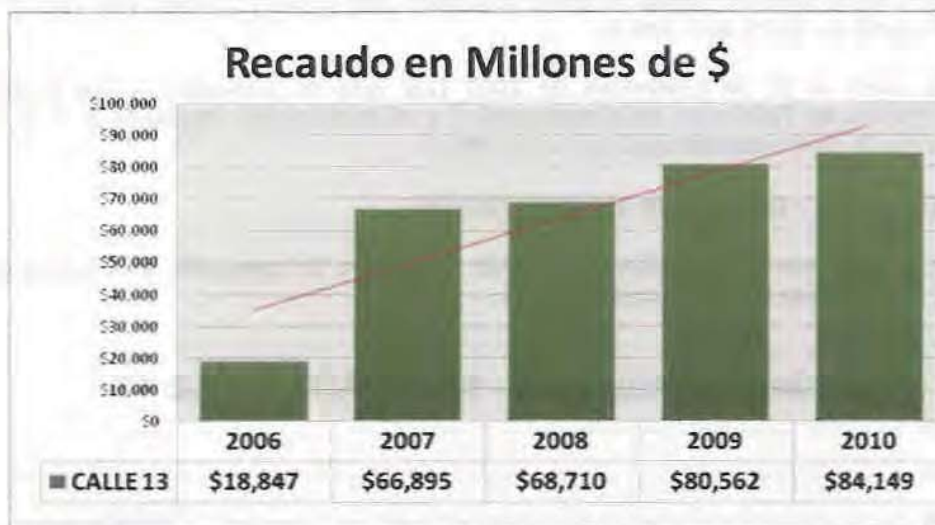




Para el año 2010, el SuperCADE atendió 824.882 trámites lo que equivale a un flujo diario o atención de 3.125<sup>14</sup> servicios. Por su parte, se recibieron para pago 796.188 cupones lo que equivale aproximadamente a 3.015 cupones diarios. Esto representa aproximadamente el flujo de 3.000 ciudadanos al día acudiendo a los servicios del SuperCADE. La participación porcentual en le Gran Total de tramites atendidos por todos los SuperCADE es relativamente bajo, destacándose lo ocurrido en el año 2010 en donde su participación fue del 10% del Gran Total.

En lo relacionado con cupones, se evidencia un crecimiento grande con relación a este servicio, ya que para el año base (2006), se presentaron un total de 204.930 cupones tramitados, incrementándose esta cantidad en 591.258 para el último año de esta análisis (2010).

## RECAUDO.



Fuente: Estadística anual CADE, DDSC

En cuanto a recaudo el SuperCADE opera a través del Banco ubicado en las instalaciones aledañas pero con ingreso a través del SuperCADE Movilidad. Se clasifica en el cuarto lugar de volumen de recaudo entre los 7 SuperCADE que a hoy integran la Red, para el año 2010 recaudó el 16% del total recaudado en SuperCADE y desde el año 2006 ha recaudado el 18% del valor total de la Red (**Ver Anexo 1. CIFRAS DE TRÁMITES, CUPONES Y RECAUDO**).

## PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

La presencia institucional así como el tipo de trámites y servicios atendidos en el SuperCADE se detallan a continuación para las fechas de evaluación intermedia 2008 y final 2011.

Puede observarse que se registra gran estabilidad en el portafolio de servicios en el transcurso de los dos años pese al retiro de algunas entidades como la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB, el Instituto de Desarrollo Urbano IDU y, la Secretaria Distrital de Gobierno así mismo el ingreso de otras entidades tales como Secretaria Distrital de Salud y la Cámara de Comercio de Bogotá.

El SuperCADE ofrece 135 tipos de trámites diferentes prestados a través de 18 entidades diferentes de orden nacional y distrital que hace presencia en este centro.

A raíz de la demanda de servicios por la ciudadanía, se tramita actualmente la presencia institucional del Fondo Nacional del Ahorro.

<sup>14</sup> Se calcula sobre la base de 12 meses y 22 días hábiles, es decir 264 días hábiles al año.



TIPOS DE TRAMITES		Tipos de Trámites (OFERTA)			No. Módulos y salas
No.	ENTIDAD	2008	2011	%	2011
1	Camara de Comercio de Bogotá		12	100%	1
2	Codensa S.A. ESP	8	9	13%	3
3	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP	18	15	-17%	1
4	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A.ETB - ESP	29	0	-100%	0
5	Gas Natural S.A. E.S.P.	15	16	7%	2
6	Instituto de Desarrollo Urbano IDU	3	0	-100%	1
7	Registraduría Nacional del Estado Civil		5	100%	2
8	Secretaría Distrital de Ambiente	22		-100%	0
9	Secretaría Distrital de Gobierno	1		-100%	0
10	Secretaría Distrital de Salud		1	100%	1
11	Secretaría Distrital de Hacienda	9	54	500%	7
12	Secretaría Distrital de Planeación	13	2	-85%	1
13	Secretaría Distrital del Habitat	12	15	25%	1
14	Secretaría Distrital de Movilidad		2	100%	1
15	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	1	2	100%	3
16	Superintendencia de Notariado y Registro	1	1	0%	1
17	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	3	0	-100%	0
18	Hospital del Sur		1		
<b>TOTAL TRAMITES</b>		<b>135</b>	<b>135</b>	<b>0%</b>	<b>25</b>

Fuente: DDSC - Portal Bogotá y Cálculos Consultor

## LOCALIZACION.

Avenida Calle 13 No. 37 - 35, Barrió Los Ejidos, Localidad de Puente Aranda

## HORARIO DE ATENCION

Trámites y servicios

: Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Sábados 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

Recaudo a cargo del Banco HSBC: Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y

Sábados: 8:00 a.m. a 11:00 a.m. ubicado en el SuperCADE  
Movilidad contiguo al SuperCADE Calle 13.

## PERSONAL.

Coordinador: Leonor Velásquez Acevedo.

Asistente y/o apoyo: Aracely Muñoz Osorio.

## DESCRIPCION.

Este SuperCADE también es producto de la mencionada remodelación del primer nivel del antiguo edificio de la Empresa de Energía de Bogotá, edificio donde también se ubica el SuperCADE Movilidad.

Cuenta con 1500 m2 que albergan 22 módulos, un área que se destina al proyecto de apoyo a la creación de empresas y un auditorio o sala que se usa para apoyar los cursos pedagógicos del SuperCADE Movilidad.

Las instalaciones responden a un diseño específico para equipamiento y dotación de servicio al ciudadano por lo que se evidencia su óptima distribución disponiendo de espacios amplios y cómodos para circulación, espera y atención de los casi 1.500 ciudadanos que diariamente asisten al





SuperCADE pues los restantes asisten a las instalaciones del Banco ubicados en el SuperCADE MOVILIDAD como ya se mencionó. No se registran niveles recurrentes de congestión.

Para la **atención de discapacitados**, se evidenció que las instalaciones permiten el ingreso y circulación de usuarios o acompañantes en sillas de ruedas. Los discapacitados, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad reciben atención preferencial.

En cuanto al **cableado estructurado** garantiza niveles adecuados de servicio sin caídas recurrentes del sistema.

En general, el estado de las instalaciones, señalización, identidad institucional, condiciones de seguridad industrial, aseo, orden y limpieza son adecuados. De acuerdo con la Coordinadora del SuperCADE, los recursos logísticos son suficientes y suministrados oportunamente, aun cuando hay algunas dificultades con el tema de los turnos en papel troquelado.

El equipo de personal está integrado por seis (6) funcionarios orientadores y 1 Coordinador. Mensualmente se hace una reunión con el grupo primario de los funcionarios de las entidades, quienes brindan sugerencias para mejorar el servicio, al igual que ocurre con los informadores con quienes se aplican encuestas en forma ocasional para evaluar el estado del servicio y la actitud de los usuarios.

El SuperCADE cuenta con el reconocimiento en el año 2008 como una de las 3 mejores entidades del Distrito según la Encuesta Bogotá como Vamos.







#### 4.1.2.4. SuperCADE 20 de Julio (Portal Sur Carrera 10ª)

Fecha Visita: **Mayo 12 de 2011**

El proceso del SuperCADE inició con los estudios de ingeniería y diseños arquitectónicos realizados por la firma Sociedad de Ingenieros y Administradores Ltda.- SOINDA Ltda, mediante contrato no. 2212100-441-2007 cuyo costo ascendió a \$198.128.000. Los estudios y diseños se llevaron a cabo desde el 13 de Noviembre de 2007 hasta el 24 de Septiembre de 2008.

Por su parte, las obras de construcción fueron contratadas con la firma Construcciones Técnicas de Ingeniería CONTEIN LTDA. (Contrato No. 2212100-727-2008), bajo la modalidad de Precios Unitarios, teniendo en cuenta las Normas BID, con un costo de \$5.346.390.197 millones de pesos. La interventoría de la Construcción la realizó el Consorcio PROEZA M&R (contrato No. 2212100-735-2008) con un costo final de \$155.657.485.

La construcción se inició el 9 de junio de 2009 (ver acta de iniciación) y fue terminada y recibida el 21 de Diciembre del mismo año (ver acta terminación), donde el contrato fue liquidado el 20 de Abril de 2010. El costo final de construcción ascendió a \$5.518.554.272.

La fase constructiva contó con la supervisión arquitectónica igualmente contratada con la firma SOINDA Ltda., en razón a ser esta la ejecutora de los respectivos diseños arquitectónicos. El costo de la supervisión (contrato No. 2212100-442-2009) ascendió a la suma de \$19.812.800, tuvo inicio el 24 de julio de 2009 y finalizó el 23 de diciembre de 2009.

#### TRÁMITES Y CUPONES - DEMANDA DE SERVICIOS.

El SuperCADE inició operaciones en Marzo 5 de 2010 por lo que se registra únicamente el volumen de trámites atendidos durante el año 2010.



Fuente: Estadística anual CADE, DDSC

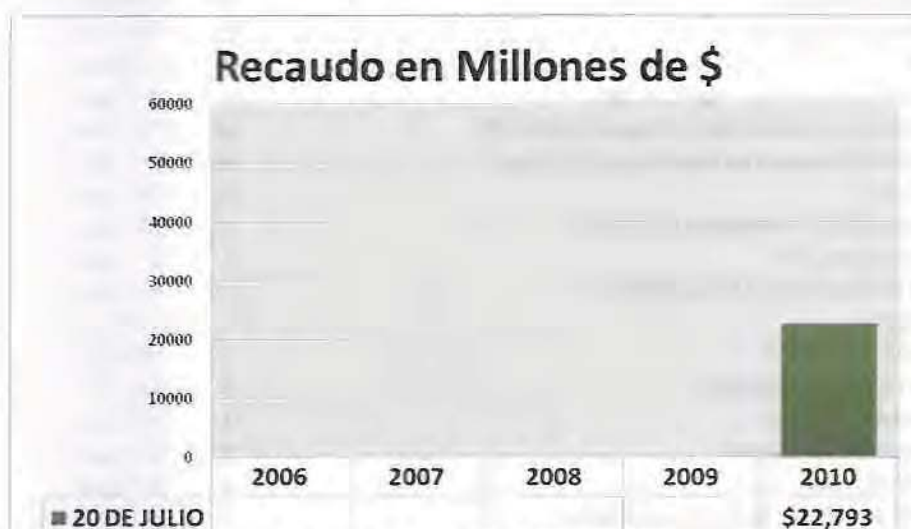
Para el año 2010, el SuperCADE atendió 592.272 servicios lo que equivale a un flujo diario de 2.243<sup>15</sup> servicios atendidos.

<sup>15</sup> Se calcula sobre la base de 12 meses y 22 días hábiles, es decir 264 días hábiles al año.



Por su parte, se recibieron para pago 377.991 cupones lo que equivale a 1.431 cupones diarios.

## RECAUDO.



Fuente: Estadística anual CADE, DDSC

En cuanto a recaudo bancario el SuperCADE se clasifica lógicamente en el séptimo y último lugar entre los SuperCADE que a hoy integran la Red, para el año 2010 recaudó el 4% del total recaudado en SuperCADE. Para solo el mes de Abril de 2011 se consolidó un total de 50.659 operaciones o cupones lo que demuestra el importante incremento en la demanda de este centro de servicios.

No obstante las expectativas de crecimiento de servicios y recaudo son amplias pues el SuperCADE está logrando la penetración y posicionamiento dentro de la localidad y área de influencia que se espera sea aún mayor cuando entre en operación el Portal Sur con el sistema de transporte masivo Transmilenio. En el mes de Abril 2011 según reporte QMATIC se atendieron 70.252 servicios y 45.140 ciudadanos atendidos. Esto representa aproximadamente el flujo de 2.000 ciudadanos al día acudiendo a las instalaciones del SuperCADE.

## PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

La presencia institucional así como el tipo de trámites y servicios atendidos en el SuperCADE se detallan a continuación a 2011 pues a la fecha de evaluación intermedia, el SuperCADE aún no estaba construido y en operación.

El portafolio de servicios consta de 249 tipos de servicios o trámites diferentes prestados por más de 27 entidades. Se espera contar a futuro con la presencia de la DIAN pues presenta un alto requerimiento de parte del ciudadano, además, esta entidad hace presencia en todos los demás SuperCADE por lo que es constantemente solicitada por los usuarios que acuden al SuperCADE. La limitante existente para esta ampliación de la oferta de servicios consiste en que ya la totalidad de los módulos están ocupados y en operación permanente.

La Secretaria de Movilidad que cuenta con 12 módulos atiende los trámites de mayor volumen y afluencia de ciudadanos al SuperCADE representado en los acuerdos para pago de comparendos.





TIPOS DE TRAMITES		Tipos de Trámites (OFERTA)			No. Módulos y salas
No.	ENTIDAD	2008	2011	%	2011
1	Alcaldía Local de San Cristobal		2	100%	1
2	Camara de Comercio de Bogotá		12	100%	1
3	Codensa S.A. ESP		7	100%	2
4	Departamento Administrativo de Seguridad DAS		1	100%	2
5	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP		16	100%	2
6	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P.		39	100%	3
7	Gas Natural S.A. E.S.P.		15	100%	2
8	Hospital San Cristobal E.S.E - Institución de I Nivel		2	100%	1
9	Instituto de Seguro Social - ISS		1	100%	4
10	Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDRD		7	100%	1
11	Personeria de Bogotá		4	100%	5
12	Previsora Compañía de Seguros		3	100%	1
13	Registraduría Nacional del Estado Civil		5	100%	2
14	Secretaria Distrital de Gobierno		1	100%	1
15	Secretaria de Educación del Distrito		2	100%	0
16	Secretaria Distrital de Salud		9	100%	2
17	Secretaria Distrital de Cultura, Recreación y Deporte		2	100%	0
18	Secretaria Distrital de Hacienda		54	100%	5
19	Secretaria Distrital de Planeación		8	100%	3
20	Secretaria Distrital del Habitat		16	100%	2
21	Secretaria Distrital de Movilidad		3	100%	12
22	Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá		1	100%	1
23	Superintendencia de Notariado y Registro		1	100%	1
24	Superintendencia Nacional de Salud		1	100%	1
25	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital		35	100%	4
26	Consultorio Tecnico - Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca		1	100%	1
27	CAVIDH		1	100%	1
<b>TOTAL TRAMITES</b>		<b>0</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>61</b>

Fuente: DDSC - Portal Bogotá y Cálculos Consultor

## LOCALIZACION.

Carrera 5ª No. 30D-20 Sur, Barrio 20 de Julio, Localidad de San Cristobal

## HORARIO DE ATENCION.

Trámites y Servicios

: Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y  
Sábados 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

Recaudo a cargo del Banco GNB Sudameris

: Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y  
Sábados: 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

## PERSONAL.

Coordinador: Juan Guillermo Becerra Jiménez.  
Asistente y/o Apoyo: Luis Daniel Torres Blanco.



## DESCRIPCION.

Este SuperCADE que ocupa un área de 2.350 m2 de área cubierta de dos niveles, es una construcción localizada en el portal del Sur del Sistema Transmilenio para la troncal Carrera 10 actualmente en construcción.

Consta de 56 módulos que ocupan las entidades como ya se relacionó, adicionalmente cuenta con 4 salas, 5 locales comerciales, telecentro y Auditorio de gran capacidad. El Banco Sudameris (donde se realiza el recaudo) se ubica fuera del SuperCADE en un segundo nivel con acceso exterior pero incorporado en la edificación lo que facilita las labores de seguridad al independizar la zona de servicios y trámites de la de recaudo. Es importante mencionar que esta sucursal del Banco GNB Sudameris, ofrece los servicios propios de su portafolio; además cuenta con 5 cajas para recaudo, las cuales operan de manera permanente.

Las instalaciones responden a un diseño específico para equipamiento y dotación de servicio al ciudadano por lo que se evidencia su óptima distribución disponiendo de espacios amplios y cómodos para circulación, espera y atención de los casi 3500 ciudadanos que diariamente asisten al SuperCADE. Igualmente cuenta con facilidades tales como baños públicos, teléfonos públicos, servicios de fotocopiado, enfermería, CADE virtual y acceso a la línea 195.

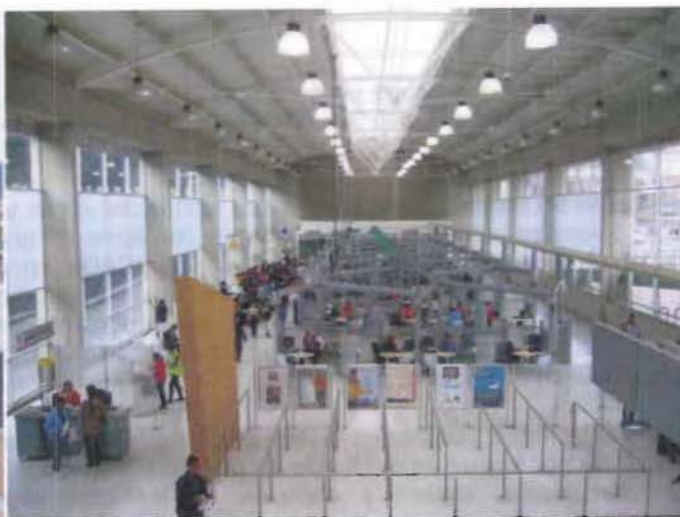
Para la atención de discapacitados, se evidenció que las instalaciones permiten el ingreso y circulación de personas en sillas de ruedas. Las personas discapacitadas, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad reciben atención preferencial.

En cuanto al cableado estructurado garantiza niveles adecuados de servicio sin caídas recurrentes del sistema. No obstante, el Asistente del Coordinador manifiesta que es importante contar con el soporte técnico del ingeniero de sistemas para el sistema central y QMATIC todos los días y no solo dos días a la semana como ocurre actualmente.

En general, el estado de las instalaciones, señalización, identidad institucional, condiciones de seguridad industrial, aseo, orden y limpieza son adecuados. De acuerdo con el funcionario que atendió la visita del consultor delegado por el Coordinador del SuperCADE, los recursos logísticos son suficientes y suministrados oportunamente.

El equipo básico de personal está integrado por 12 funcionarios informadores u orientadores, 1 ingeniero de soporte y 1 Coordinador.







#### 4.1.2.5. SuperCADE Norte (Centro Empresarial Santa Bárbara).

Este proyecto no estaba considerado para ejecución con los recursos del crédito, no obstante por la optimización de recursos pudo darse lugar a los diseños del SuperCADE NORTE.

El proceso del SuperCADE Norte ha tenido inicio con la contratación de los estudios de ingeniería y diseños arquitectónicos mediante proceso de selección que se publicó el 29 de Septiembre de 2010 y que culminó con la adjudicación a la firma Estrada Ramírez Cía. Ltda. por un valor de \$346.914.240, contrato de servicios de consultoría No. 2212100-451-2010 firmado el 29 de Diciembre de 2010.

La ejecución de los diseños inició el 6 de Mayo de 2011 (según consta en Acta de Iniciación) y se tiene prevista su finalización el 26 de Julio de 2011 para un plazo total de 75 días.

De acuerdo con la formulación del proyecto y una vez realizada la primera etapa que correspondió al estudio de factibilidad que dio lugar a la selección del predio-aprovechamiento de un inmueble existente de propiedad del Distrito Capital- se surtirán durante la vigencia 2011 las siguientes etapas para dar lugar a la puesta en marcha y operación de este nuevo supermercado de servicios en el año 2012:

**Segunda:** Estudios y diseños técnicos para la construcción.

**Tercera:** Ejecución de la obra civil e interventoría de la obra civil.

**Cuarta:** Dotación tecnológica y mobiliaria para el funcionamiento.

El SuperCADE se ubicará bajo la plazoleta identificada como la zona de cesión – zona verde 1-ZV 1 de la urbanización Centro Empresarial Santa Bárbara, contará con dos niveles de área cubierta cuyas áreas se distribuyen así:

AREA	M2
Área Z.V 1	2.272,29
Área Nivel -1	683
Área Nivel-2	1.550
<b>Área total a construir Nivel 1 y 2</b>	<b>2.236</b>

Se procura la obtención de un diseño que proyecte una intervención de bajo impacto y un ambiente dinámico y óptimo para la atención al público en niveles inferiores – sótanos.



**FUENTE:** Nuevo SuperCADE Norte en operación, DDSC, 2010.





#### 4.1.3. Readecuación de 10 CADE.

El contrato de crédito al respecto indica: "Tiene por objeto, entre otros, **modernizar los puntos de espera y atención; renovar el cableado estructurado de voz, de datos y eléctrico; mejorar el acceso para población con discapacidad; e implantar la imagen corporativa definida por el Distrito**, logrando así una única identidad que le facilite al ciudadano su reconocimiento y ubicación. Estas actividades requieren la realización de obras civiles y adecuaciones técnicas y tecnológicas en los puntos de atención. Con recursos del proyecto se financiará los diseños para las readecuaciones, las obras correspondientes y su supervisión." Cabe aclarar que adicional a la readecuación de los 10 CADE con dineros del crédito, se adquirió y doto el inmueble para el CADE Fontibón, el cual se menciona más adelante.

Los 10 CADE se readecuaron antes del inicio del contrato de crédito BID y al igual que ocurrió con dos SuperCADE (Bosa y Movilidad (anteriormente Calle 13)), los dineros invertidos en las remodelaciones, fueron reconocidos por el Banco, de acuerdo al contrato de crédito. Los 10 CADE readecuados son los siguientes: Suba, Servita, Santa Lucía, Yomasa, Tunal, Santa Helenita, Muzú, La Victoria, Plaza de las Américas y La Gaitana. A través de la partida correspondiente a la actividad Localización de cuatro nuevos puntos de servicio al ciudadano se contrató la construcción del nuevo CADE FONTIBON, mediante proceso adelantado de conformidad con el Plan de Adquisiciones aprobado por el Banco, según convenio 482-2007; por lo que se incluye su evaluación en este numeral como un CADE que adicionalmente a los 10 mencionados, fue objeto de readecuación.

El diagnóstico y el diseño de las remodelaciones de los 10 CADE se llevó a cabo en el año 2005 por la Arquitecta Martha Bernal de la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano. Las obras de remodelación y readecuación fueron contratadas con el Consorcio CONTEIN INSIGMA (contrato 2212100-425-2005 del 21 de Diciembre de 2005), bajo el concepto de administración delegada. La interventoría la realizó el Consocio Gutiérrez D., cuyo costo total ascendió a \$205.457.708,00.

Para el CADE Fontibón, se adelantó de conformidad con el Plan de Adquisiciones aprobado por el Banco, Convenio No 2212100-482-2007 con la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ, para Adquirir, Adecuar y Dotar el Inmueble donde se ubicará el nuevo CADE. Por su parte, el antiguo Centro de Atención de la zona, se convirtió en un RapiCADE y hoy continúa prestando los servicios de recaudo. El proceso de diseño y adecuación del nuevo CADE, estuvo a cargo de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, el cual inició con el diseño arquitectónico realizado por Arquitecta Patricia Torres y el Ingeniero Diego Angulo contratistas de la Dirección. La obra se inició el 29 de noviembre de 2007 (ver acta de iniciación) y el plazo fue de dos años. El costo total ascendió a \$918.750.000 y la adquisición del mobiliario y señalización ascendió a \$128.191.953. El CADE fue puesto en servicio en Abril del 2008.

A continuación se hace un detalle del presupuesto y las obras ejecutadas:

DESCRIPCION	ÁREA M2	PRESUPUESTO EJECUTADO
COSTO DEL LOCAL COMERCIAL EN EL CENTRO COMERCIAL PORTAL DE LA SABANA	1.270 m <sup>2</sup>	\$ 2.200.000.000
COSTO DE OBRAS DE ADECUACIÓN		\$918.750.000,00
COSTO DEL MOBILIARIO Y SEÑALIZACIÓN		\$128.191.953.

FUENTE: Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.2005

El proceso de readecuación de los 10 CADE, fue escalonado y se inició el 16 de enero de 2006 (ver acta de iniciación del contrato 2212100-425-2005 y todas las obras fueron entregadas y recibidas dentro del mismo año (ver acta liquidación). El contrato fue liquidado el 29 de diciembre de 2006. El costo total ascendió a \$3.029.794.085,00.

Se presenta el presupuesto ejecutado para los cada uno de los CADES intervenidos. La estructura de los presupuestos comprenden los costos de construcción, costos directos y los indirectos





	DESCRIPCION	ÁREA M2	PRESUPUESTO EJECUTADO
	SUBA	193,44	79.102.685
	SERVITA	397	180.892.287
	SANTA LUCIA	393	257.423.250
	YOMASA	152	93.122.721
	GAITANA	1.072	440.920.716
	SANTA HELENITA	383	174.087.007
	TUNAL	212	141.222.994
	PLAZA DE LAS AMERICAS	397	241.274.398
	LA VICTORIA	793	528.838.512
	MUZU	344	200.428.547
	<b>TOTAL COSTOS DE CONSTRUCCION</b>	<b>4.337</b>	<b>2.337.313.117</b>
	GASTOS GENERALES		140.056.556
	LICENCIAS Y DERECHOS		0
	<b>TOTAL COSTOS GENERALES</b>		<b>140.056.556</b>
	<b>TOTAL COSTOS DIRECTOS</b>		<b>2.477.369.672</b>
	COSTOS INDIRECTOS		
	PERSONAL PROFESIONAL Y OTROS		159.385.717
	POLIZAS Y SEGUROS		8.531.102
	<b>TOTAL COSTOS INDIRECTOS</b>		<b>167.916.819</b>
	<b>TOTAL COSTOS DE OBRA (DIRECTOS + INDIRECTOS)</b>		<b>2.645.286.492</b>
	HONORARIOS 13,38% INCLUIDO IVA		384.507.592
	<b>PRESUPUESTO TOTAL</b>		<b>3.029.794.084</b>

PRESUPUESTO EJECUTADO DE CONSTRUCCION, ENERO 2005  
FUENTE: Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.2005

La intervención y dotación de la infraestructura tecnológica requerida en los CADES- correspondió a la remodelación de las zonas de atención y espera de los ciudadanos, tanto para el área de trámites y recaudo, como la ubicación de módulos, cubículos y oficinas (acorde al área disponible) para un servicio personalizado de las entidades presentes en el CADE, no incluyó el suministro de equipos de cómputo en los puntos de atención. En algunos casos se reubicaron los espacios físicos y se efectuó una nueva distribución de las entidades. En el caso del CADE La Gaitana incluyó adicionalmente el reforzamiento de la estructura.

Con el desarrollo de esta actividad de readecuación se han modernizado los puntos de espera y atención; renovado el cableado estructurado de voz, de datos y eléctrico; mejorado el acceso para población con discapacidad e implantado la imagen corporativa definida por el Distrito a nivel general y para la RED CADE, logrando así una única identidad que le facilite al ciudadano su reconocimiento y ubicación.

Con recursos del Programa se financió, por reconocimiento de gastos, obras correspondientes a las readecuaciones y su supervisión, por un total de \$2.807 millones de pesos, como se detalla a continuación:





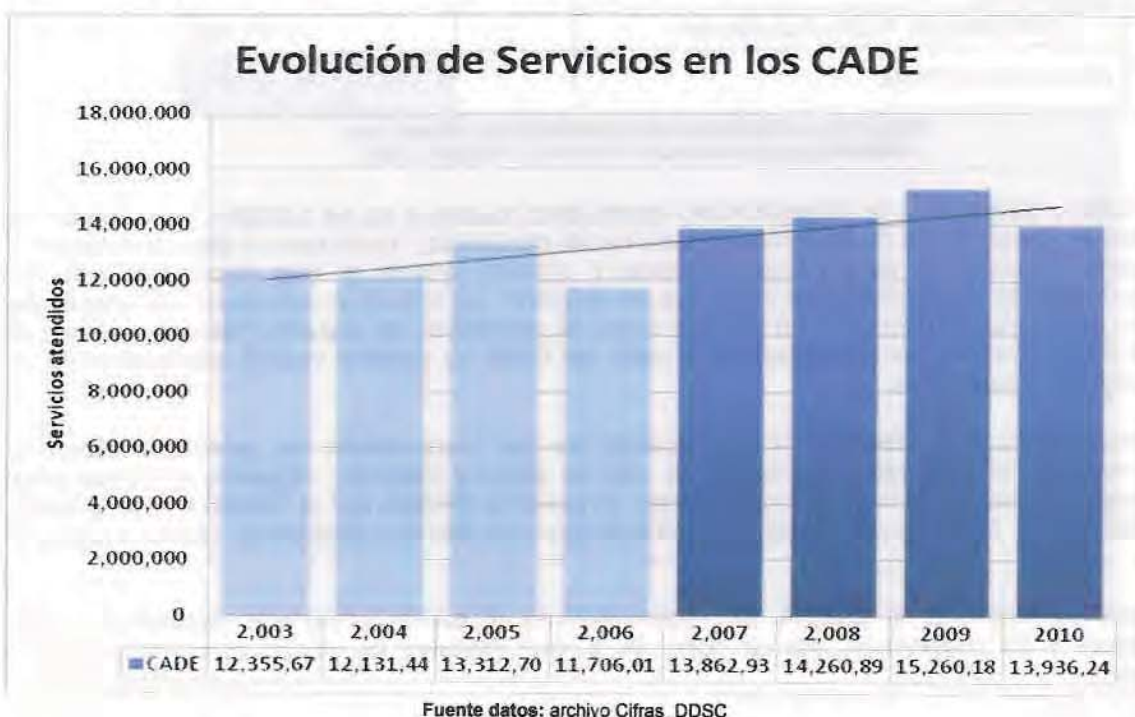
OBJETO DEL CONTRATO		VALOR			Contratista	Contrato No.	Plazo
		Crédito	Contrapartida	Total			
	Realización de la obras de Readecuación de 10 CADES	2.624.629		2.624.629	Consortio CONTEIN-INSIGMA	428-2005	Enero 2006 a Diciembre 2006
	Interventoría Técnica, Administrativa y Contable de las obras de readecuación de 10 CADES	183.305		183.305	Consortio GUTIERREZ DIAZ	425-2006	Enero 2006 a Diciembre 2006
TOTALES		2.807.934	-	2.807.934			

**Conclusión:** Respecto a este componente del crédito BID 1759 se concluye que con la readecuación de 10 CADE y la construcción de uno (CADE Fontibón), se identificaron una serie de impactos, los cuales se menciona a continuación:

a. Equilibrio entre la demanda y la oferta de servicios de los ciudadanos

En el 2003 los CADE prestaron 12.355.678 servicios, cifra que para el 2008 ascendió a 14.260.890 servicios (15% más) y para el 2010 fue de 13.936.240 servicios (2% menos frente al año 2008).

La evolución histórica del volumen de servicios que han prestado los CADE desde el año 2003 se observa en la figura siguiente; esto ha representado tan solo un incremento promedio anual del 2% en los siete años, incremento no tan pronunciado como el caso de los SuperCADE lo cual se deduce se debe a que la población de usuarios que atienden los CADE es muy estable (usualmente los residentes de su zona de influencia) por lo que no se deben esperar incrementos sustanciales en la demanda de servicios; trámites y cupones. Por el contrario, algunos CADE han disminuido la cantidad de servicios como es el caso de Suba y La Gaitana posiblemente por efecto de la iniciación de servicios del SuperCADE de Suba.





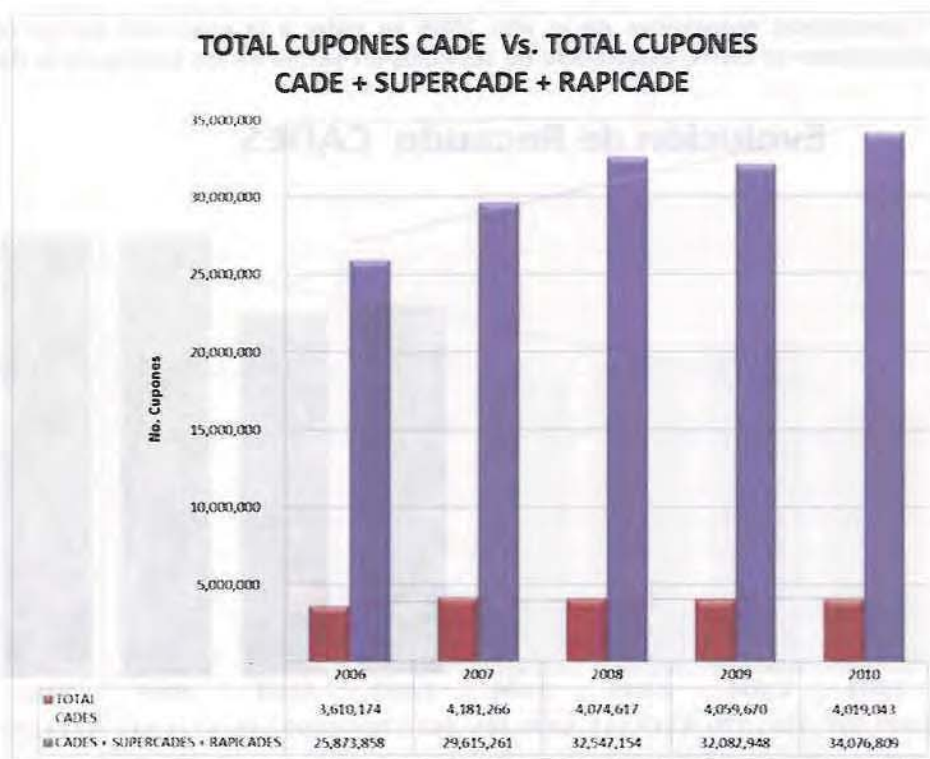
La disminución de operaciones registradas en el año 2006 se debe a la ejecución de las obras de readecuación que ocasionaron el cierre escalonado de servicios en varios de los puntos de la Red.



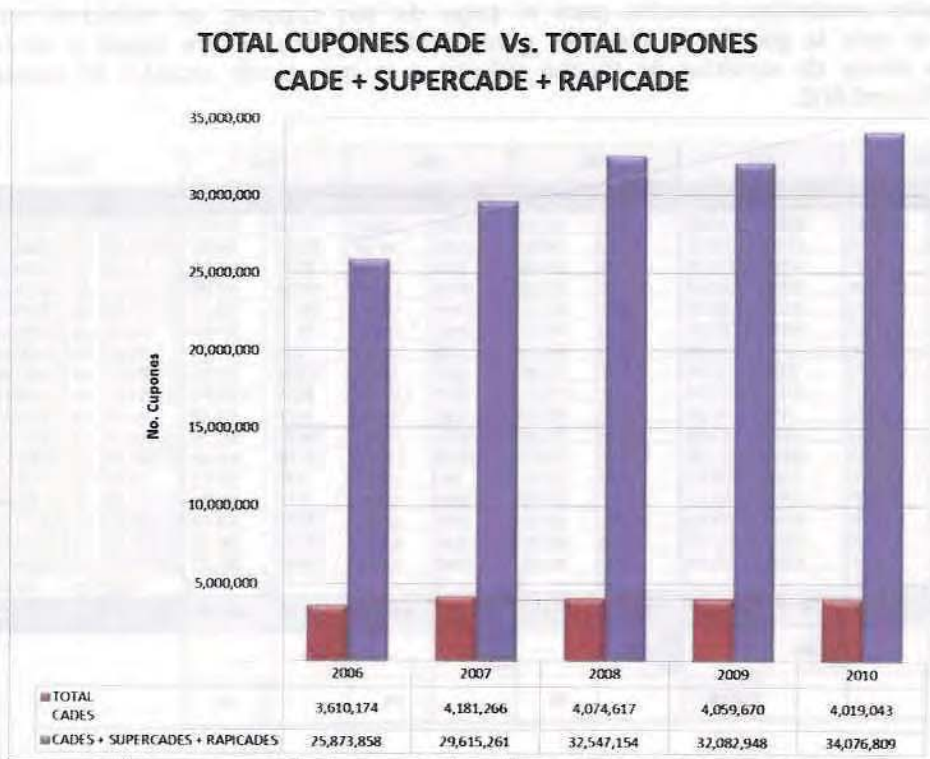
En cuanto a las cifras recaudadas a través de los CADES se registra un incremento porcentual anual promedio del 8%. Adicionalmente, del análisis de cupones y servicios por año se evidencia una nueva diferencia frente a los SuperCADES, la cual consiste en que los CADES es más visitada por sus usuarios predominantemente para el pago de sus cupones de servicios públicos e impuestos y no para la gestión de trámites ante entidades, esto resulta lógico si se tiene en cuenta que la oferta de servicios es mucho inferior a la que puede acceder el ciudadano al dirigirse a un SuperCADES.

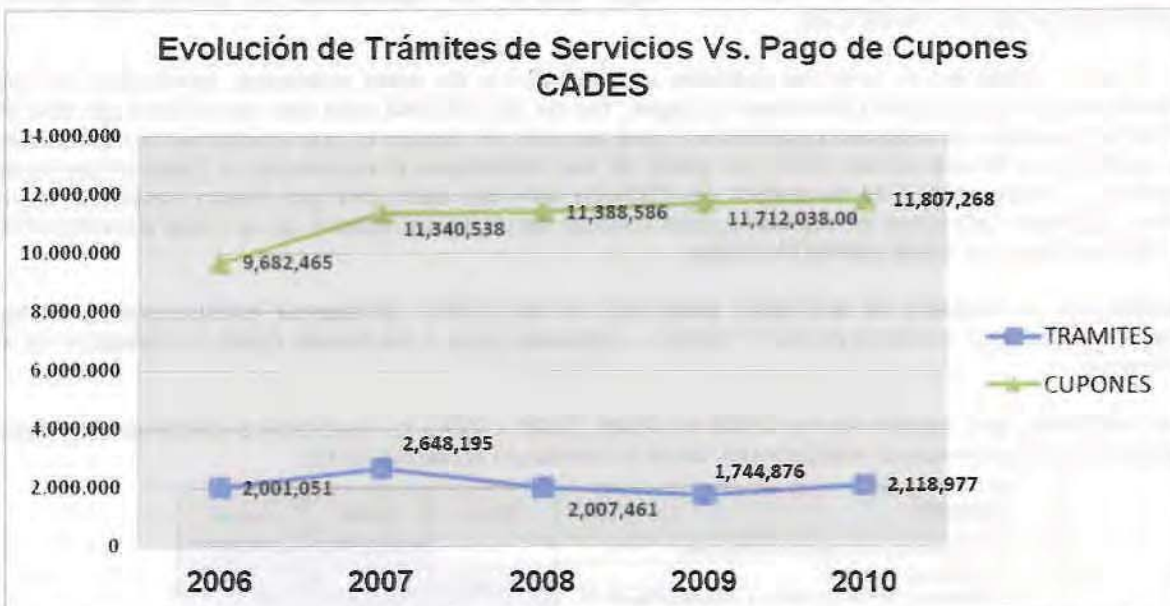
CADES	2006		2007		2008		2009		2010		TOTALES		
	SERVICIOS	CUPONES	SERVICIOS	CUPONES	SERVICIOS	CUPONES	SERVICIOS	CUPONES	SERVICIOS	CUPONES	SERVICIOS	CUPONES	%
USAQUEN	107297	541.313	118726	540.798	103220	530.743	144881	535.472	146.580	574.547	620.704	0%	2.722.873 5%
SERVITA	139348	603.133	247014	679.437	240318	725.657	171637	746.526	264.590	730.537	1.062.907	10%	3.485.290 6%
CHICO	89428	700.024	115505	689.332	126943	684.184	82014	747.284	60.817	748.249	474.708	5%	3.569.073 6%
LA VICTORIA	76157	426.020	108873	582.810	127078	579.095	119740	612.389	107.584	597.895	539.432	5%	2.798.209 5%
YOMASA	78050	425.437	179191	580.289	124857	582.321	123944	583.164	135.788	558.271	641.830	6%	2.729.482 5%
TUNAL	99043	599.440	158805	816.069	72900	763.707	64117	759.805	59.722	881.520	454.587	4%	3.820.541 7%
BOSA	138572	564.536	11711	553.009	20223	689.915	13150	774.148	9.569	780.315	193.225	2%	3.361.923 6%
KENNEDY	77733	654.172	75972	697.966	78437	777.306	51375	785.815	174.565	756.602	458.082	4%	3.671.861 7%
PLAZA AMERICAS	104244	759.254	146654	1.122.904	93631	1.110.412	86776	1.098.025	98.337	1.100.816	529.642	5%	5.191.411 9%
PATIO BONITO	43688	382.103	9365	483.206	6513	492.286	16324	506.306	34.685	533.729	110.575	1%	2.397.630 4%
FONTIBON	81625	416.859	136266	413.452	164896	378.343	166514	503.434	258.955	525.744	808.256	8%	2.237.832 4%
SANTA HELENITA	172136	599.983	243920	817.666	190825	806.026	170239	783.886	184.406	828.631	961.526	9%	3.836.192 7%
SUBA	54091	580.906	23319	548.932	49365	522.769	7083	496.963	4.627	509.952	138.485	1%	2.659.522 5%
LA GAITANA	79087	260.860	133263	485.111	88840	527.965	85939	559.713	78.456	568.994	465.585	4%	2.402.643 4%
MUZU	114482	461.106	147249	706.095	130831	690.154	97151	669.280	118.290	615.133	608.003	6%	3.141.768 6%
SANTA LUCIA	107417	564.020	320132	667.506	159600	628.047	131084	623.852	148.003	590.166	866.236	8%	3.073.591 5%
CANDELARIA	401035	800.812	472229	955.956	228984	899.656	212908	925.976	234.003	906.167	1.549.159	15%	4.488.567 8%
CALLE 13	37618	342.487	0	0	0	0	0	0	0	0	37.618	0%	342.487 1%
<b>TOTAL CADES</b>	<b>985.686</b>	<b>3.910.174</b>	<b>1.340.112</b>	<b>4.181.285</b>	<b>646.445</b>	<b>4.074.817</b>	<b>704.404</b>	<b>4.058.870</b>	<b>767.786</b>	<b>4.019.043</b>	<b>12.521.930</b>	<b>8%</b>	<b>55.950.882 100%</b>
Incremento anual SERVICIOS			39%		-37%		-17%		3%				
Incremento anual CUPONES			16%		-3%		0%		-1%				



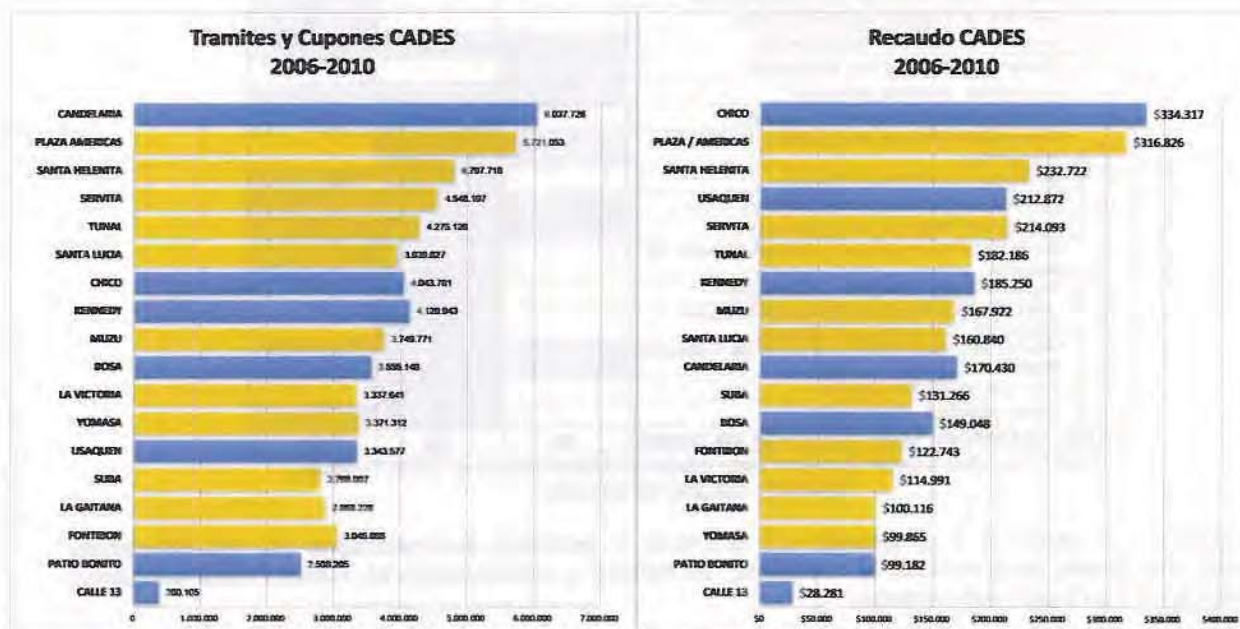


Se observa que el CADE en comparación al total de la red presencial, tiene una pequeña participación, tanto en trámites como en cupones.





Gráficamente a continuación se puede apreciar la participación de los diferentes CADES de la Red en la demanda de servicios a partir del número de trámites y cupones atendidos por cada uno de estos puntos de servicio durante el periodo 2006-2010 así como según sus cifras de recaudo.



CADES OBJETO DE READECUACION CREDITO BID

Fuente datos: archivo Cifras\_DDSC

Del análisis de la información histórica de los CADES, se establece que el número de facturas de servicios públicos/cupones pagados por los ciudadanos haciendo uso de los CADE durante los años 2006 a 2010 resultó ser de 55.930.895 lo que equivalió a un recaudo total de \$3.022.948 millones de pesos, presentándose la mayor afluencia de usuarios para pagos en el CADE PLAZA DE LAS AMERICAS (9%) y CANDELARIA (8%). En cuanto al valor recaudado se muestra al CADE





CHICO como el centro de servicios con mayor volumen de operaciones en pesos, seguido del CADE PLAZA DE LAS AMERICAS.

El total de trámites de servicios públicos domiciliarios y de otras entidades solicitados por los ciudadanos en los CADES (diferentes a pagos) fue de 10.520.560 cifra que representa tan solo el 19% del número de cupones pagados en igual periodo de tiempo lo que nuevamente ratifica que la preferencia de uso de los CADE por parte de los ciudadanos la representa el pago de servicios públicos e impuestos y no la gestión de trámites ante las entidades que hacen presencia en la Red. La mayor afluencia de personas para solicitar servicios se registra en el CADE CANDELARIA (15%) seguido del CADE SERVITÁ (10%).

- b. Ampliación del número de entidades presentes en los CADES –presencia institucional- y de los servicios ofrecidos en estos puntos – oferta -, extendiéndose a los demás CADE no incluidos en el proyecto.

Las entidades que operan en los CADE en 2006, 2008 y 2010 se muestran a continuación; debe anotarse que la presencia institucional no es la misma en todos los CADE.

	Entidad	2006	2008	2010
1	Cámara de Comercio de Bogotá		F	
2	Codensa S.A. ESP			
3	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP			
4	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P.			
5	Gas Natural S.A. E.S.P.			
6	Instituto de Desarrollo Urbano IDU			
7	Personería de Bogotá		F	
8	Registraduría Distrital de Estado Civil			F
9	Secretaría Distrital de Desarrollo			F
10	Secretaría Distrital de Gobierno			
11	Secretaría Distrital de Educación			
12	Secretaría Distrital de Salud			
13	Secretaría Distrital de Ambiente		F	F
14	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte			
15	Secretaría Distrital de Habitat			
16	Secretaría Distrital de Hacienda			
17	Secretaría Distrital de Planeación			
18	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá			
19	Secretaría de Tránsito - Movilidad			
20	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá		F	
21	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital			
22	Caja de Vivienda Popular			
23	Universidades convenios			
<b>TOTAL ENTIDADES CON PRESENCIA EN CADES</b>		<b>12</b>	<b>20</b>	<b>18</b>

Con F se indica cuando la entidad hace presencia únicamente en el CADE Fontibón.  
Tomado: y cálculos del Consultor.

Para visualizar la cantidad y proporción de trámites y servicios suministrados por las diferentes entidades que tienen presencia en la RedCADE, se incluye a continuación el número total de turnos atendidos en el 2010 por cada entidad.



### CONSOLIDADO DE DEMANDA DE TRÁMITES POR ENTIDAD EN CADES

No.	ENTIDAD	NUMERO DE TURNOS ATENDIDOS POR ENTIDAD (En todos los CADES)	
		2010	%
1	ALCALDÍAS LOCALES		
2	CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	14.088	1,20%
3	CODENSA S.A.	112.188	9,58%
4	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO BOGOTÁ - EAAB	174.500	14,91%
5	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ - ETB	250.592	21,41%
6	GAS NATURAL S.A. ESP	150.916	12,89%
7	HOSPITALES DE LA LOCALIDAD	2.620	0,22%
8	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	28.148	2,40%
9	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1.194	0,10%
10	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	46.480	3,88%
11	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO		0,00%
12	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE		0,00%
13	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	3.517	0,30%
14	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	1.167	0,10%
15	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	82.941	7,08%
16	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.492	0,13%
17	SECRETARÍA DISTRITAL DE HABITAT	22.114	1,89%
18	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD		0,00%
19	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD VARIOS		0,00%
20	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	213.837	18,27%
21	SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	3.358	0,29%
22	TELECOM	16.137	1,63%
23	UNIDAD ESPECIAL DE CATASTRO	43.397	3,71%
24	CENTRO DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN VÍCTIMA DE DESPLAZAMIENTO Y VIOLENCIA - CAVIDH		
25	CONSULTORIO TÉCNICO - Convenio Universidades		
26	CONSULTORIO JURÍDICO - Convenio Universidades		
27	CONSULTORIO PSICOLÓGICO - Convenio Universidades		
	<b>TOTAL</b>	<b>1.170.686</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Cálculos del Consultor a partir de Estadística QMATIC

El número de entidades de orden nacional y distrital que hacen presencia institucional en los CADES es superior a 27 no estando ubicadas estas en todos los puntos. En cuanto a la demanda de servicios por parte de la ciudadanía, se observa que las entidades de prestación de servicios públicos son quienes atienden el mayor porcentaje de servicios y consultas en la Red.

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB con un 21.41% de los turnos atendidos es la entidad con mayor demanda de servicios, en segundo lugar la Secretaría Distrital de Planeación atiende el 18,27% de los turnos y seguidamente se ubican la Empresa de Acueducto y Alcantarillado (14,91%) y Gas Natural (12,89%).

A continuación se mencionan cuáles son los servicios más demandados por la ciudadanía, según una muestra realizada para los meses de febrero, junio y septiembre del año 2010.





<b>SERVICIOS MAS REQUERIDOS EN CADES</b>					
Muestra tomada meses de Febrero, Junio y Septiembre año 2010					
<b>feb-10</b>		<b>jun-10</b>		<b>sep-10</b>	
<b>Servicios</b>	<b>Total Servicios</b>	<b>Servicios</b>	<b>Total Servicios</b>	<b>Servicios</b>	<b>Total Servicios</b>
ETB- Información General	13,452	ETB- Información General	10,876	PLA- Encuesta	8,557
PLA- Encuesta	12,892	PLA- Entrega Carné	9,275	ETB- Información General	8,514
PLA- Entrega Carné	10,259	IMP- Predial Vigencia	8,946	PLA- Entrega Carné	7,479
IMP- Predial Vigencia	9,826	PLA- Información	6,527	PLA- Información	6,594
ACU- Duplicado Factura Consumo Por Perdida	6,622	ACU- Duplicado Factura Consumo Por Perdida	6,152	ETB- Redamo local	5,111
ETB- Redamo local	5,936	GAS- Información Valor factura	4,684	IMP- Predial Vigencia	4,609
SAL- Acceso al plan obligatorio de salud	5,424	PLA- Encuesta	4,512	ACU- Información Trámites Y Requisitos Comerciales	4,567
PLA- Información	4,532	IMP- Vehículos vigencia	4,344	ACU- Duplicado Factura Consumo Por Perdida	4,536
ACU- Información Lectura	4,019	ETB- Entrega factura	4,316	ACU- Información Lectura	4,099
ACU- Información Trámites Y Requisitos Comerciales	3,720	ETB- Redamo local	4,193	ETB- Entrega factura	4,024

Fuente: Reporte de Códigos Informativos Sistema de Turnos Q-matic



c. Cobertura de servicios a la ciudadanía en las diferentes localidades del distrito.

Los Centros de Atención Especializada al ciudadano están distribuidos a los largo de la geografía del distrito para cubrir las necesidades de los ciudadanos pertenecientes a los estratos 1 a 3 especialmente.

El mapa de localización de los CADE existentes en la red a Mayo de 2011 es el siguiente:



LOCALIDAD	No.	CADE
SUBA	1	La Gaitana
	2	Suba
USAQUEN	3	Servitá
	4	Usaquén
CHAPINERO	5	Chicó
ENGATIVA	6	Santa Helenita
FONTIBON	7	Fontibon
KENNEDY	8	Kennedy
	9	Patio Bonito
	10	Plaza de las Américas
BOSA	11	Bosa
TUNJUELITO	12	Tunal
RAFAEL URIBE URIBE	13	Santa Lucía
CIUDAD BOLIVAR	14	Candelaria
USME	15	Yomasa
SAN CRISTOBAL	16	La victoria
PUENTE ARANDA	17	Muzú
	18	Calle 13

 **CADE**  
 **Línea Trasmilenio**

d. Tiempos de espera y de atención en los puntos de servicio.

A través del sistema Q MATIC para asignación y control de turnos, la DDSC ha procurado efectuar un control de tiempos en los diferentes puntos de atención lo cual debe reflejarse en importantes disminuciones de los tiempos de espera principalmente. Cada Coordinador de punto puede examinar en tiempo real el comportamiento de los tiempos de cada módulo o entidad para proceder a evaluar las causas de demoras o represamientos que afecten la calidad del servicio.

A partir de la información Q MATIC para el año 2010 y del informe de evaluación de tiempos en los Bancos- estudio realizado a través de metodología propia de la Subdirección Operativa, se presentan aquí los rangos de tiempo de atención y espera para los CADES que integran la red.





FUENTE: Informes de Tiempos Sistema QMATIC Año 2010, DDSC.



FUENTE: Datos de informe ejecutivo de Tiempos en Bancos 2010, DDSC

Al 2010 un ciudadano que acude a los CADES tardó en promedio 13,62 minutos para ser atendido en la gestión de sus trámites ante las diferentes entidades y 5,20 minutos duró en promedio la atención recibida. Ahora bien, en promedio este ciudadano tardó 10,72 minutos para ser atendido en el área de recaudo- banco al efectuar el pago de sus servicios públicos domiciliarios o impuestos, atención que en ventanilla representa tan solo 0,43 minutos en promedio.

La información detallada sobre los tiempos de espera y atención en CADES y SUPERCADSE se presenta en el capítulo 6 del presente informe.

- e. Mayor capacidad instalada y optimización del uso de la infraestructura física existente representada en instalaciones más amplias y confortables para la prestación de servicios a los usuarios y la adecuada operación de los funcionarios.
- f. Mejoramiento de la infraestructura tecnológica y el cableado en las instalaciones.
- g. Reducción de costos a las entidades de orden distrital y nacional que deciden hacer presencia en la red pues no requieren abrir puntos propios para la atención de sus usuarios, o que pueden optar por cerrar puntos existentes. Los CADES permiten una mayor flexibilidad a las instituciones o entidades en la utilización de los módulos en función de la demanda existente, con una



significativa disminución de costos fijos. En la red opera la figura de TUTOR lo cual permite garantizar que una entidad de servicios públicos asuma los costos de funcionamiento, aseo y vigilancia de los puntos CADE.

- h. Mejoramiento del acceso a las personas con discapacidad a través de rampas de acceso.
- i. Unificación de la imagen institucional de la Administración Distrital en los diferentes puntos de servicio al ciudadano (mobiliario, colores y señalización, entre otros) logrando en el colectivo una identidad que facilita el reconocimiento de la administración local y de la Red CADE.
- j. Mejores niveles de servicio y calidad en la atención a los usuarios, puesto que hubo una adecuación de las instalaciones para garantizar una mejor distribución de espacios, más organización así como la instalación del sistema de turnos en los CADE que no contaban con esta herramienta.
- k. Adecuados niveles de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios recibidos.

En la encuesta realizada en el año 2006 por MyM<sup>16</sup>, (Mediciones y Medios) con respecto a la Calificación General del Servicio de los CADE los resultados fueron los siguientes:

Dimensión	Puntaje Promedio	Porcentaje de satisfacción
ATENCIÓN	4.63	88.7%
CALIDAD DEL SERVICIO	4.44	88.8%
OPORTUNIDADES	4.50	89.2%
INFRAESTRUCTURA	4.22	84.4%
<b>TPS</b>	<b>4.41</b>	<b>88.2%</b>

FUENTE: Encuesta de satisfacción Usuarios 2006, MyM

Según la evaluación desarrollada en los años 2007 y 2008 a través de la metodología del cliente incognito se obtuvieron los siguientes resultados específicos para los CADE:

#### EVALUACION CLIENTE INCOGNITO – 2007

INDICADORES EVALUADOS	Valor Escala (1-3)	%
Infraestructura	2,42	81%
Personal de Vigilancia	2,24	75%
Punto de Información y guía al usuario	2,15	72%
Manejo de la Conversación (Diurna)	2,65	88%
Manejo de la Conversación (J. Tarde)	2,53	84%
INDICADORES EVALUADOS	Valor Escala (1-3)	%
Atención General (J. Diurna)	4,06	81%
Atención General (J. Tarde)	3,59	72%
Asesoría (J. Diurna)	3,95	79%
Asesoría (J. Tarde)	3,57	71%
<b>TOTAL</b>		<b>78,1%</b>

FUENTE: Encuesta de satisfacción Usuarios 2007, Global Research

<sup>16</sup> Encuesta no financiada por el crédito, pero es un punto de referencia para esta consultoría, permitiendo realizar un análisis de la evolución histórica de la satisfacción frente a un punto específico.





EVALUACION CLIENTE INCOGNITO – 2008		
Indicadores % de cumplimiento	AÑO 2008	
	PRIMERA ENCUESTA	SEGUNDA ENCUESTA
Atención (A) Guía	91%	87%
Presentación personal (P) Guía	67%	75%
Atención (A) Vigilante	82%	77%
Presentación personal (P) Vigilante	100%	100%
Atención (A) Recepción/información	96%	87%
Presentación personal (P) Recepción/información	63%	75%
Atención (A) Funcionario	79%	78%
Presentación personal (P) Funcionario	63%	71%
Tiempos de atención en promedio inferiores a 20 min	100%	100%
Infraestructura e imagen del punto (I)	84%	85%
<b>TOTAL</b>	<b>82,5%</b>	<b>83,5%</b>

FUENTE: Evaluación Metodología Cliente incógnito 2008, CNC Medición I y II

Ahora bien, revisando los resultados de la evaluación contratada con el Centro Nacional de Consultoría CNC y ejecutada bajo un único instrumento e idénticas variables de medición durante los años 2009 y 2010, se obtienen los resultados que se muestran en la siguiente figura.

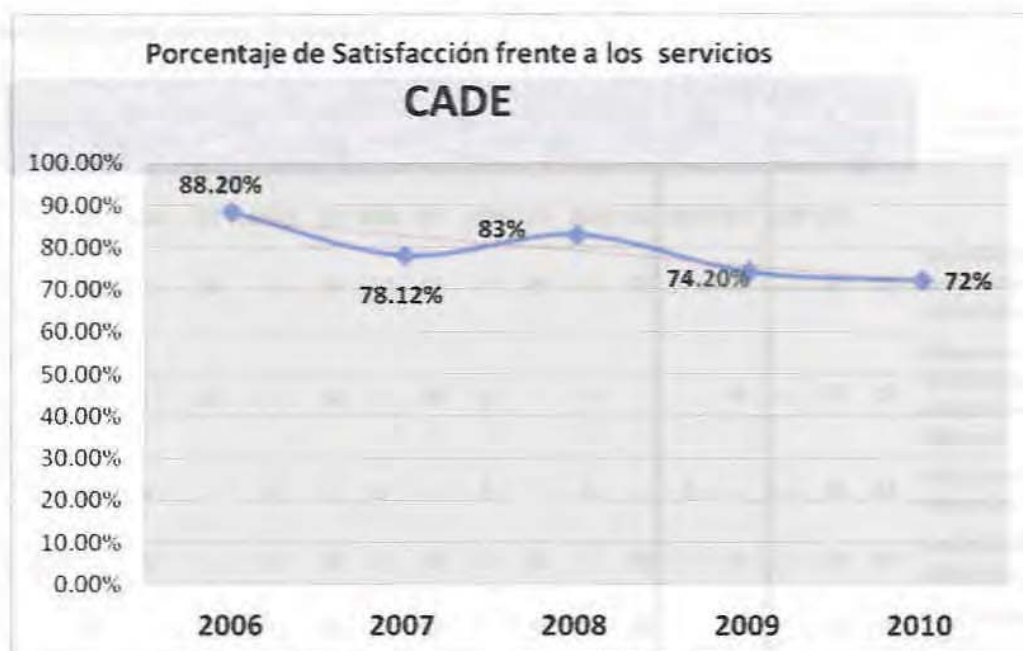
De acuerdo con estos resultados el nivel de satisfacción de los usuarios de los CADE en promedio durante el año 2009 fue de 3,71 que equivale porcentualmente a un 74,2% mientras que en el año 2010 fue de 3,61 que equivale a un 72,2%. Los mejores niveles de satisfacción se registraron para los CADES de PLAZA DE LAS AMERICAS, CHICO y FONTIBON. En general todos los CADES registraron niveles satisfactorios de evaluación por parte de sus usuarios en los dos años.

En el año 2009 el 94% de los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios recibidos mientras que esta cifra disminuye al 90% de los usuarios para el año 2010.

#### Calidad general del servicio que presta la Administración Distrital a través de los diferentes Puntos de Atención



FUENTE: Encuesta de percepción de calidad de servicios – CNC 2010



Las cifras reflejan un leve tendencia de desmejoramiento en los niveles de satisfacción, percepción y expectativas de los usuarios frente a los servicios CADE, y el nivel del 72% obtenido en el año 2010 indica que deben revisarse los factores que pueden estar ocasionando dicho desmejoramiento para emprender las acciones necesarias.

De los resultados detallados de evaluación del año 2010, que se presentan a continuación, se observa que los atributos mejor calificados para los puntos de atención al ciudadano CADE respecto al proceso de atención brindada fueron en su orden la presentación personal de los funcionarios (52%) y la amabilidad y actitud de servicio de los mismos (42%).

Así mismo, se identifica como oportunidad de mejora para los CADE en cuanto al orden en filas y sitios de espera.





## Evaluación proceso atención brindada

Continuando con la evaluación en detalle de la atención brindada ¿Cómo lo calificaría en cuanto a...

Continuando con la evaluación en detalle de la atención brindada ¿Cómo lo calificaría en cuanto a ...	Total (FRE)		SUPER CADE		CADE		RAPI CADE		ALCALDÍAS LOCALES		PUNTOS ESPECIALES		SECRETARIA DISTING. SOCIAL		SECRETARIA DESALUD Y HOPI		FERIAS	
	TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM
La orientación recibida por parte del personal ingreso del punto de Servicio	41	46	39	44	44	44	46	44	31	60								
El apoyo del guía orientador para ubicarse fácilmente en las instalaciones del punto de servicio	41	47	41	-	0	-	0	45	41	32	53							
Disponibilidad en el punto de información	44	44	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0		
Disponibilidad de los servidores en las ventanillas	40	41	41	45	38	41	37	31	-	0	-	0	-	0	-	0		
Orden en filas y sitios de espera	34	43	35	39	39	40	31	20	49									
El cumplimiento del digiturno o fila preferencial	36	45	38	41	-	0	41	33	24	3	-	0						
Amabilidad y actitud de Servicio	43	52	42	40	45	51	42	32	64	4,11								
La presentación personal del servidor	51	57	51	45	52	54	50	44	67	4,12								
Capacidad para organizar las filas y sitios de espera	37	-	0	-	0	37	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0		
La calidad de la información que le suministró el vigilante	38	-	0	-	0	38	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0		

Estos promedios, obedecen al siguiente rango previamente establecido<sup>17</sup>:

- Puntaje Total entre 1.0 y 2.0 Inadecuado.
- Puntaje Total entre 2.1 y 3.0 Deficiente.
- Puntaje Total entre 3.1 y 4.0 Satisfactorio.
- Puntaje Total entre 4.1 y 5.0 Sobresaliente.

<sup>17</sup> Informe final Centro Nacional de Consultoría 10 Diciembre del 2010



## Percepción de la infraestructura

Infraestructura	Total (FRE)	SUPER CADE		CADE		API CADE		ALCALDIAS LOCALES		PUNTOS ESPECIALES		SECRETARIA DISTINTEG. SOCIAL		SECRETARIA DESALUDY HOSPI	
		TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM
Existe señalización clara para su orientación	76	83	4,03	81	3,87	79	3,86	65	3,57	72	3,71	78	3,85	74	3,69
La ventilación en el punto de servicio es la adecuada	82	89	4,16	79	3,82	79	3,68	82	3,92	84	3,96	90	4,09	76	3,74
La iluminación en el punto de servicio es la adecuada	91	96	4,32	91	4,09	82	4,17	88	4,06	90	4,12	95	4,19	88	4,02
La ubicación del tablero orientador es adecuado	84	89	4,16	87	4,01	-	0	-	0	81	3,87	84	3,96	76	3,76
Las instalaciones son amplias	87	97	4,44	-	0	-	0	77	3,83	90	4,16	87	4,13	-	0
Las áreas de espera son cómodas	78	89	4,2	79	3,87	-	0	69	3,64	84	4	82	3,93	68	3,6
Existe acceso adecuado para personas en condiciones de discapacidad	60	73	3,81	67	3,53	43	3,23	40	2,86	63	3,53	71	3,67	55	3,27
El punto de servicio se encuentra limpio	92	96	4,35	93	4,18	82	4,17	92	4,19	95	4,21	96	4,28	84	3,96
Existe baños públicos cercanos	63	52	3,25	-	0	-	0	54	3,3	37	2,84	89	4,1	-	0

FUENTE: Encuesta de percepción de calidad de servicios – CNC 2010

Los atributos mejor calificados para los puntos de atención evaluados son la limpieza del punto de servicio ((93%) PROM 4,18 Puntaje Sobresaliente) y la adecuada iluminación ((91%) PROM 4,09 Puntaje Satisfactorio).





## Percepción e Imagen general

<i>Pensando ahora en los servicios que le ofrece la red CADE y teniendo en cuenta su experiencia directa o la que sabe o ha oído decir ...</i>	Total	SUPERCADÉ		CADE		RAPI CADE		FERIAS	
		TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM
la satisfacción con la calidad general de los RAPICADE	44	46	3,61	39	3,52	50	3,67	24	3,18
Recaudo de pago de servicios públicos	42	45	3,52	38	3,45	45	3,61	20	2,92
Cómo califica la satisfacción con la calidad general de los CADE ...	40	42	3,53	40	3,54	31	3,31	34	3,34
Recaudo de pago de servicios públicos	38	38	3,39	39	3,47	33	3,35	25	3,05
Información y trámites de SISBEN	30	32	3,21	30	3,2	27	3,11	27	3,04
Información y trámites ETB	24	29	3,21	23	3,04	21	3,03	15	3,02
Información y trámites Acueducto EAAB	25	30	3,26	24	3,14	23	3,1	21	2,91
Información y trámites Codensa	27	33	3,33	26	3,18	27	3,25	24	3,06
Información y trámites Gas Natural	27	30	3,31	27	3,23	25	3,18	21	3,07
Información y trámite de sobre subsidio distrital de vivienda (Habitat)	26	26	3,09	26	3,01	22	2,93	31	3,2
Información y Trámites relacionados con servicios de salud	24	27	3,08	24	3,04	19	2,9	20	2,86
Cómo califica la satisfacción con la calidad general de los SUPERCADÉ ...	44	49	3,69	39	3,5	43	3,53	48	3,68
Posibilidad de realizar trámites de cualquier entidad	42	47	3,64	37	3,43	41	3,53	37	3,37
Trámites ante la DIAN	36	39	3,5	35	3,36	32	3,28	26	3,18
Trámites y otros relacionados con Movilidad	30	34	3,29	27	3,12	26	3,05	24	3,05
Trámites ante el DAS	33	37	3,43	31	3,25	25	3,18	33	3,47
Pago de impuestos y demás trámites de Secretaría de Hacienda	34	37	3,44	32	3,32	30	3,27	30	3,31
Recaudo por pago de servicios públicos	35	38	3,47	33	3,4	36	3,42	22	3,15
Ventanilla Única de Registro (VUR)	31	33	3,42	30	3,34	21	3,02	33	3,46

FUENTE: Encuesta de percepción de calidad de servicios – CNC 2010

Los RapiCADE y los SuperCADE recibieron una calificación de 44% en la satisfacción del ciudadano con la calidad general de estos puntos de servicio, 4 puntos más que los puntos de atención CADE.

La satisfacción con la imagen de los CADE es evaluada dentro de los puntos de atención como Excelente o Muy Buena por un 40% de los entrevistados. Según la evaluación en detalle se encuentra que la información y trámites relacionados con servicios de salud y la información y trámite sobre subsidio distrital de vivienda son las áreas con mayor oportunidad de mejora. El servicio con mejor evaluación dentro de los CADE es el recaudo de pago de servicios públicos.



Áreas Críticas	TM	Áreas Secundaria	TM
Calidad General. Información y trámite de sobre subsidio distrital de vivienda (Hábitat)	0,12	Guía de trámites y servicio (indica fila, donde está el digitumo, etc.)	0,03
Calidad General. Información y Trámites relacionados con servicios de salud	0,12	El apoyo del guía orientador para ubicarse fácilmente en las instalaciones del punto de servicio	0,03
Calidad General. Información y trámites ETB	0,09	Disponibilidad de los servidores en las ventanillas	0,03
Calidad General. Información y trámites de SISBEN	0,08	El cumplimiento del digitumo	0,03
Orden en filas y sitios de espera	0,07	Funcionario: Saludo amable	0,03
Calidad General. Información y trámites Acueducto EAAB	0,07	Infraestructura: Existe acceso adecuado para personas en condiciones de discapacidad	0,03
Calidad General. Información y trámites Codensa	0,06	Calidad General. Recaudo de pago de servicios públicos	0,03
Calidad General. Información y trámites Gas Natural	0,05	Amabilidad y actitud de Servicio	0,02
Vigilante	0,04	Funcionario: Conocimiento para solucionar sus requerimientos	0,02
La orientación recibida por parte del personal de vigilancia al ingreso del punto de Servicio	0,04	Funcionario: Amabilidad y actitud de servicio	0,02
		Funcionario: Confianza que le inspiró	0,02

## CADE

TM=Tasa de Mejoramiento

FUENTE: Encuesta de percepción de calidad de servicios – CNC 2010

Se realizaron visitas a los 10 CADE readecuados dentro del Programa de Mejoramiento de la calidad de los servicios al ciudadano así como al CADE FONTIBON construido con recursos del crédito para conocer aspectos generales de su operación y funcionamiento. Se describen enseguida los elementos básicos resultantes de estas visitas así como el registro fotográfico de los mismos.



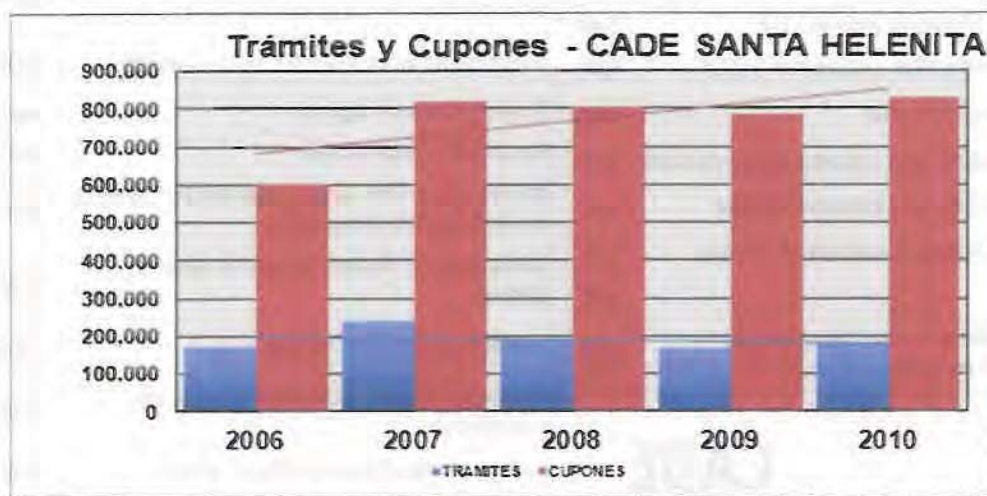


#### 4.1.3.1. CADE SANTA HELENITA.

Fecha Visita: **Mayo 9 de 2011.**

#### TRÁMITES Y CUPONES – DEMANDA DE SERVICIOS.

El comportamiento histórico del CADE se muestra en las gráficas siguientes en lo que respecta a la cantidad de trámites y cupones gestionados a partir del año 2006.

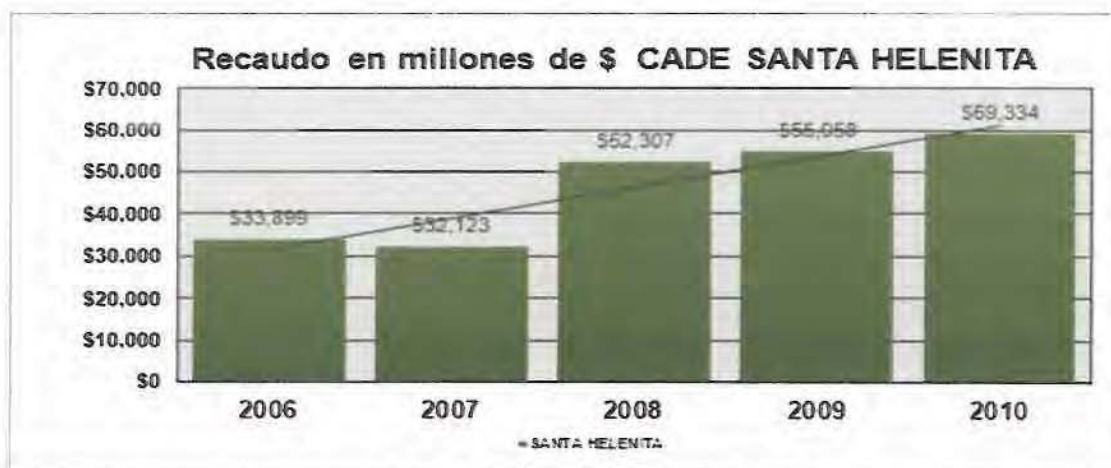


Fuente: Estadística anual CADE, DDSC

La gráfica evidencia un crecimiento promedio del 7% en lo relacionado con el volumen de trámites realizados en el CADE durante los últimos cuatro años. Se destaca un pico para el año 2007 de 243.920 tramites, mientras que en el 2009 fue el más bajo con un total de 170.239 tramites efectuados.

Con relación a cupones, el crecimiento fue de 38%, teniendo en cuenta que en el año 2006 los cupones recibidos fueron de 599.983, siendo este el más bajo para el cuatrienio analizado. Cabe mencionar que los periodos con mayor movimiento con relación a este aspecto fueron los años 2007 y 2010. Con un total de 817.666 y 828.631 respectivamente.

#### RECAUDO.



Fuente: Estadística anual CADE, DDSC



En lo relacionado con recaudos, se observa un aumento del 75% en el periodo analizado, teniendo en cuenta el notable crecimiento entre el año 2007 al 2008, reflejado en un aumento en el recaudo de \$ 20.183 millones de pesos.

## PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

A continuación se presenta la presencia institucional así como el tipo y número de trámites y servicios atendidos en el CADE, teniendo en cuenta los años 2008 y 2011:

TIPOS DE TRAMITES		Tipos de Trámites (OFERTA)			No. Módulos y salas	No. Turnos Atendidos 2010
No.	ENTIDAD	2008	2011	%		
1	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	18	16	-11%	2	24,247
2	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P	31	42	35%	3	39,379
3	Gas Natural S.A.E.S.P	14	14	0%	2	20,891
4	Instituto de Desarrollo Urbano IDU	2	4	100%	2	8,697
5	Secretaria Distrital de Movilidad	1		-100%		
6	Secretaria Distrital de Planeación	4	6	50%	1	23,411
7	Secretaria Distrital de Salud	1	6	500%	1	9,016
8	Secretaria Distrital de Hábitat		15	100%	1	2,148
9	Unidad Administrativa Especial Catastro		31	100%	1	6,254
10	Secretaria General De La Alcaldía Mayor de Bogotá	3	2	-33%	1	802
11	Consultorio Jurídico		1	100%	1	
12	Consultorio Psicológico		1	100%		
TOTAL TRAMITES		74	138	86%	15	

PAGO DE SERVICIOS		Opción de Pago		
No.	ENTIDAD	2008	2011	%
1	E.T.B	SI	SI	
2	CODENSA	SI	SI	
3	EAAB	SI	SI	
4	E.G.N	SI	SI	
5	E.C.S.A	SI		
6	SERVIGENERALES	SI		
7	GAS CUNDIBOYACENSE	SI		
8	PAGO DEL BONO ANTE EL IDU		SI	
9	PAGO CONTRIBUCION VALORIZACION	SI	SI	
10	OTROS TELECOM	SI	SI	
TOTAL OPCIONES DE PAGO		9	7	-22%

Fuente: DDSC - Portal Bogotá y Cálculos Consultor

El análisis muestra un crecimiento del 86%, teniendo en cuenta el aumento de trámites que evidenció la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P, quienes durante el período analizado aumentaron sus servicios en 11 tramites ofrecidos. Así mismo, se destaca el ingreso Secretaria Distrital de Habitat y la Unidad Administrativa Especial Catastro, aumentando el portafolio de servicios de este CADE en 46 servicios. Es importante mencionar el retiro de Secretaria Distrital de Movilidad para el año 2010.

El Coordinador de la sede comenta la necesidad de contar con los servicios de la Secretaria de Hacienda y Codensa S.A., para así poder ofrecer un servicio más completo al usuario.

La mayor demanda de servicios, según los registros analizados, se evidencia en los puntos de atención de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P (29%) seguida de Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP (18%).





## **LOCALIZACION.**

Carrera 84 Bis No 71B – 53, Barrio Santa Helenita - Localidad de Engativá

## **HORARIO DE ATENCION.**

Trámites y Servicios	: Lunes a Viernes 7:00 a.m. – 4:00 p.m.
Recaudo a cargo Banco Colpatria	: Lunes a Viernes 7:00 a.m. – 5:00 p.m.

## **PERSONAL.**

Coordinador	: Luz Elizabeth Moreno González
Guía de trámites y servicios	: Leida Fabiola Rodríguez
TUTOR	: ETB

## **DESCRIPCION GENERAL.**

Actualmente el CADE hace parte de las instalaciones de la Central telefónica de la ETB (tutor). Fue remodelado y dado al servicio el 4 de Julio 2006, como parte de las obras establecidas en el contrato 425-2005 con el Consorcio Contein-Insignia.

Sus instalaciones comprenden dos pisos perfectamente acondicionados para el servicio. En el primer piso funciona el Banco Colpatria al igual que una parte de los módulos con su respectivo funcionario. En el segundo piso, encontramos módulos y salas al igual que un pequeño espacio el cual es utilizado por los funcionarios del CADE.

Se cuenta con 17 módulos y 2 oficinas, estas últimas son utilizadas para ofrecer los servicios de Consultorio Jurídico, el cual se ofrece en las tardes; además el consultorio Psicológicos, todos los martes en las mañanas.

En la fecha de la vista, el área de pagos, se evidenció un alto número de usuarios. Se encontró una pequeña rampa para que los discapacitados puedan acceder con facilidad a los servicios en las ventanillas del Banco, pero cuando hay gran afluencia de público, esta no se ve claramente. Para el segundo piso, no existe rampa de acceso a la población discapacitada, generando esto que los funcionarios se desplacen al primer nivel para atender a este tipo de población. En ocasiones se evidencian largas filas de usuarios, por consiguiente, para descongestionar y agilizar el servicio, el Coordinador en compañía del Guía de trámites, le dan siempre prioridad a los usuarios de la tercera edad con una fila preferencial. La mayor afluencia de público se presenta al principio y final de mes, generando así bastante congestión en cada uno de los módulos de servicio.

El estado de las instalaciones es bueno, la señalización y limpieza es impecable; el Coordinador indica que los recursos son dados por el tutor (ETB) en forma oportunamente. Es importante mencionar, que aunque la funcionaria es relativamente nueva en su cargo, se le nota una gran disposición para alcanzar una mejora continuada en cada uno de los servicios ofrecidos.

El Coordinador comenta el requerimiento de por lo menos un informador de la Secretaria General, para que apoye al guía de trámites en cada uno de los pormenores diarios, ya que en ocasiones existe una gran afluencia de usuarios.

En cuanto a fallas presentadas por el cableado, el Coordinador comenta que los percances presentados básicamente se producen por fallas en el fluido eléctrico, lo cual no es muy a menudo que suceda.

Este centro de atención cuenta con un CADE virtual; el cual es subutilizado, puesto que no existen personas ni algún tipo de volantes que sirvan de apoyo para fomentar su servicio.



## ASPECTOS POR MEJORAR.

- Gestionar la construcción o adecuación de una rampa la cual le permita a los usuarios discapacitados, acceder sin inconvenientes a los servicios del segundo piso.
- Es recomendable enviar un informador de la secretaria general, el cual sirva de apoyo para cada una de las solicitudes de los usuarios.
- Robustecer el uso del CADE virtual
- Gestionar el ingreso de nuevas entidades (Secretaría de Hacienda y Codensa) buscando fortalecer el portafolio de servicios.
- Fortalecer el manejo del sistema Q-Matic, permitiendo prestar un servicio de mayor calidad al usuario.



**Fachada Exterior CADE**



**Acceso al Banco**



**Sala de Espera**



**Módulos de Atención a Trámites**



**Sala de Espera**



**Adecuación para Fila exterior de usuarios**



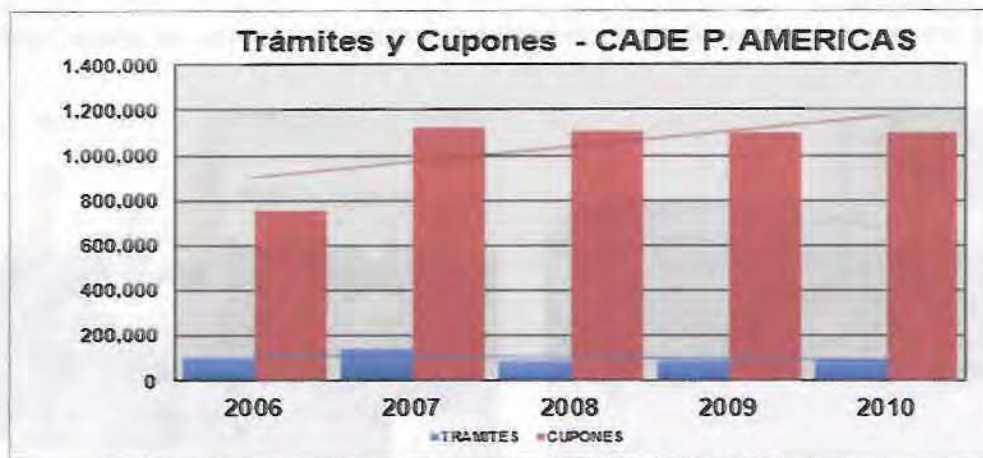


#### 4.1.3.2. CADE PLAZA DE LAS AMERICAS.

Fecha Visita: **Mayo 2 de 2011.**

#### TRÁMITES Y CUPONES – DEMANDA DE SERVICIOS.

El comportamiento histórico del CADE se muestra en las gráficas siguientes en lo que respecta a la cantidad de trámites y cupones gestionados.

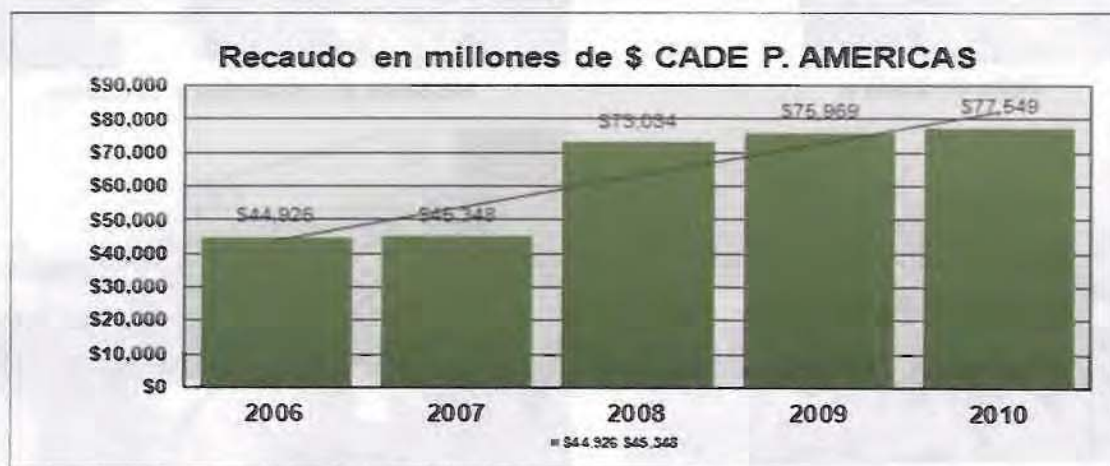


Fuente: Estadística anual CADE, DDSC

En lo relacionado con trámites, las estadísticas arrojan un detrimento del 6%, teniendo en cuenta una caída para el último año de 5.907 trámites con respecto al primer año analizado, cifra la cual no es muy significativa para el total recibido para el año 2010 la cual fue de 98.337.

En cuanto a lo relacionado con los cupones, el crecimiento presentado es de 45%, presentando su mejor año en el 2007 con un total de 1.122.904 cupones recibidos, teniendo en cuenta que el SUPERCAD E AMERICAS, es uno de los que brinda mayor presencia institucional y oferta de servicios estable, captando así un alto volumen de ciudadanos.

#### RECAUDO.



Fuente: Estadística anual CADE, DDSC



Mientras tanto, en cuanto a recaudo el incremento registrado es de 73% ubicándose el CADE PLAZA AMERICAS en los primeros lugares de recaudo entre los 18 CADES que integran la red y superando en el año 2010 a SuperCADE como BOSA y MOVILIDAD.

## PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

La presencia institucional así como el tipo y número de trámites y servicios atendidos en el CADE se detallan a continuación para las fechas de evaluación 2008 y 2011:

TIPOS DE TRAMITES		Tipos de Trámites (OFERTA)			No. Módulos y salas	No. Turnos Atendidos 2010
No.	ENTIDAD	2008	2011	%		
1	Codensa S.A. ESP		8	100%	1	19.588
2	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP	19	19	0%	1	13.476
3	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P.	30	43	43%	3	31.985
4	Gas Natural S.A. E.S.P.	14	15	7%	1	12.942
5	Instituto de Desarrollo Urbano IDU	2		100%	0	1.422
6	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	1		100%	0	-
7	Secretaría Distrital de Movilidad	1		100%	0	-
8	Secretaría Distrital de Planeación	4	6	50%	1	7.688
9	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	3	2	33%	1	958
10	Consultorio jurídico	1	1	0%	1	
11	Consultorio Psicologico		1	100%	1	
TOTAL TRAMITES		75	95	27%	10	

PAGO DE SERVICIOS		Opción de Pago		
No.	ENTIDAD	2008	2011	%
1	E.T.B	SI	SI	
2	CODENSA	SI	SI	
3	EAAB	SI	SI	
4	E.G.N	SI	SI	
5	TELEFONICA - TELECOM		SI	
6	E.C.S.A	SI		
7	SERVIGENERALES	SI		
8	GAS CUNDIBOYACENSE	SI		
9	HYDROS CHIAS EN C.A. ESP	SI		
10	IDU BONOS	SI		
11	IDU VALORIZACION	SI	SI	
12	IDU VALORIZACION (LEY 80)	SI	SI	
13	OTROS	SI		
TOTAL OPCIONES DE PAGO		12	7	-42%

Fuente: DDSC - Portal Bogotá y Cálculos Consultor

Como puede evidenciarse se ha registrado un crecimiento del portafolio de servicios de un 27% representado especialmente en la entrada de CODENSA y el incremento de tipos de trámites de la ETB a los que puede acceder actualmente el ciudadano en el CADE.

En el 2010 se retiró Catastro que había ingresado en el 2009 y lo hizo tras considerar que los trámites pueden ser efectuados por sus usuarios a través de canales virtuales, en Febrero de 2011 se retira el IDU por poca demanda de servicios. Por su parte, en función de la análisis de demanda, se adelantan gestiones para el ingreso al CADE del Seguro Social, ARP Positiva, Ministerio de Protección Social, Secretaría de Desarrollo Económico.

De acuerdo con los registros de atención del año 2010, la mayor demanda de servicios en el CADE la tiene la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB (38%) seguida de CODENSA (22%).





Para la atención de la comunidad el CADE cuenta con 9 módulos y 2 salas, actualmente se dispone de dos módulos para habilitar a cualquiera de las entidades cuya presencia se está gestionando desde la Subdirección Operativa DDSC.

### **LOCALIZACION.**

Carrera 71 D No. 6 - 94 Sur - C.C. Plaza de las Américas - Local 1132 - 1134, Barrio Hipotecho Occidental - Localidad de Kennedy

### **HORARIO DE ATENCION.**

Trámites y Servicios	: Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.
Recaudo a cargo Banco Colpatría	: Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 5:00 p.m. y Sábados 8:00 a.m. - 1:00 p.m.

### **PERSONAL.**

Coordinador	: Fabio Loaiza
Guía de trámites y servicios	: Adriana Bonilla Amador
TUTOR	: ETB

### **DESCRIPCION GENERAL.**

El CADE que funciona en un local de dos pisos dentro del Centro Comercial Plaza de las Américas, ha sido objeto de varias readecuaciones y remodelaciones para adaptar las áreas de servicios, entrando nuevamente en operación en septiembre de 2006.

El CADE atrae una importante población de usuarios lo cual genera un significativo impacto dentro de la localidad. Su ubicación dentro de la localidad es estratégica así como es estratégica su ubicación dentro del Centro Comercial accediendo a facilidades tales como baños públicos, teléfonos públicos, zonas amplias de parqueadero, transporte propio del centro comercial para sus clientes y usuarios, vías importantes de la ciudad que dan acceso al centro comercial, seguridad privada del centro comercial.

Cuenta con 7 cajas de recaudo, las cuales debido al incremento de la demanda por pagos de servicios públicos e impuestos operan de manera permanente pues en el año 2008 funcionaban en días normales 5 cajas y las otras 2 solo funcionaban en los días de más afluencia de ciudadanos por ciclos de vencimientos en facturas de servicios públicos especialmente.

El CADE cuenta además con oficinas para consultorio jurídico y consultorio psicológico, Oficina para el Coordinador, sala de juntas, kiosco punto pago, CADE virtual, Punto Línea 195, baterías sanitarias y cafetería.

Las anteriores facilidades están distribuidas en dos plantas así:

- En el primer nivel se encuentran las 7 cajas del banco, el Punto de información del Guía de Trámites y Servicios, el kiosco virtual, un CADE Virtual y un punto de acceso gratuito a la Línea 195, 3 módulos de atención ocupados por la ETB y 1 módulo por la EAAB, la oficina del coordinador que incluye el área de archivo.
- En el segundo nivel se encuentran ubicados 5 módulos de atención ocupados por Planeación, Gas Natural, Codensa y el Consultorio Jurídico estando disponible un módulo pues el IDU quien lo ocupaba se retiró del CADE en febrero de 2011 por efectos de baja demanda de sus servicios. Igualmente se ubica en el segundo nivel la sala de juntas, el consultorio psicológico y una oficina donde funciona una Coordinación de ETB. Adicionalmente, se cuenta en este nivel con la cafetería, cuartos de baño y el centro de cableado.





Tanto en el primero como en el segundo nivel se dispone de espacios para salas de espera con sillas identificadas de color azul para usuarios preferenciales (mujeres embarazadas, discapacitados, personas de la tercera edad, entre otros).

Para la **atención de discapacitados** en las entidades del segundo nivel, se tiene previsto que los funcionarios bajen a atender la solicitud pues no existe infraestructura de acceso para estos. No obstante, el Coordinador manifiesta que son mínimos los usuarios discapacitados que asisten al CADE y en su mayoría lo hacen con un acompañante quien puede efectuar el trámite.

En general, el estado de las instalaciones, señalización, condiciones de seguridad industrial, aseo, orden y limpieza son adecuados. De acuerdo con el Coordinador del CADE, los recursos logísticos son suficientes y son suministrados oportunamente. El tutor cumple con sus compromisos no obstante, se ha desmejorado en la asignación de personal permanente para aseo de las instalaciones y personal de apoyo para la seguridad del CADE.

#### ASPECTOS POR MEJORAR:

- Independizar mediante división en vidrio la zona de trámites y servicios de la zona de cajas de banco pues durante 3 a 4 veces diarias que la transportadora de dinero ingresa al banco, se debe cerrar todo el CADE por un espacio de 15 minutos represando a los usuarios de trámites tanto adentro como afuera del CADE por tema de seguridad.
- Gestionar el ingreso de las entidades para fortalecer el portafolio de servicios.
- Establecer estrategias de servicio para el área de recaudo pues los niveles de demanda son muy altos frente a la capacidad de atención. Se resalta que se ha generado la adecuación de los espacios exteriores al CADE para delimitar los espacios a ser utilizados por los usuarios para la fila de espera y se han cubierto con marquesinas para habilitar estos espacios ante factores climáticos de lluvia y sol.
- El **cableado estructurado** garantiza niveles adecuados de servicio sin caídas recurrentes del sistema. No obstante, se adelanta el proyecto de instalación de antena para conexión con Secretaria General mejorando niveles de conectividad. Se está a la espera de autorización por parte del Centro Comercial.
- No se dispone de espacio para bodegaje de elementos tales como material publicitario hasta su recogida, elementos o equipos fuera de uso, ubicación de lockers para personal por lo que se hace uso de la sala de juntas para dicho fin.



**Fachada Exterior CADE**



**Fila para acceso al Banco**





**Cajas de Recaudo - Banco**



**Módulos de Atención a Trámites**



**Sala de Espera**



**Adecuación para Fila exterior de usuarios**



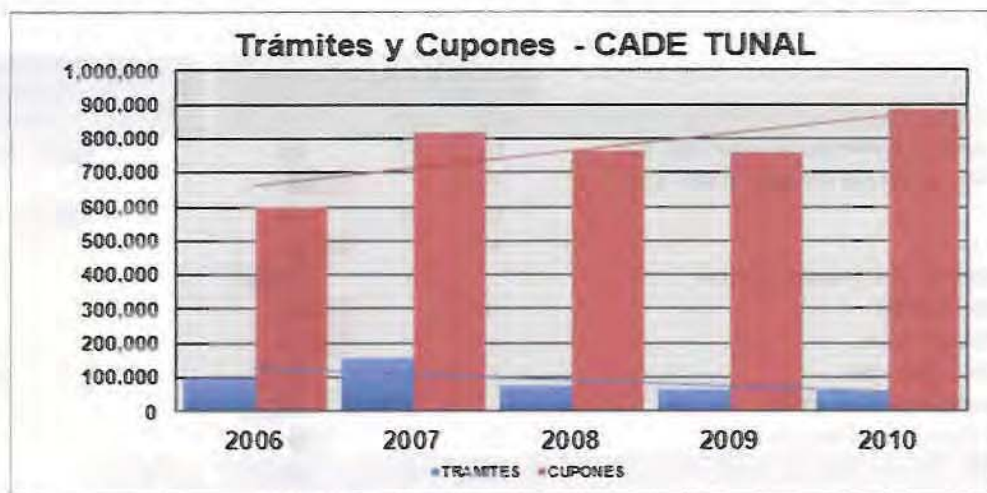


#### 4.1.3.3. CADE TUNAL.

Fecha de Visita: **Mayo 6 de 2011.**

#### TRÁMITES Y CUPONES - DEMANDA DE SERVICIOS.

El comportamiento histórico del CADE se muestra en las gráficas siguientes en lo que respecta a la cantidad de trámites y cupones gestionados.

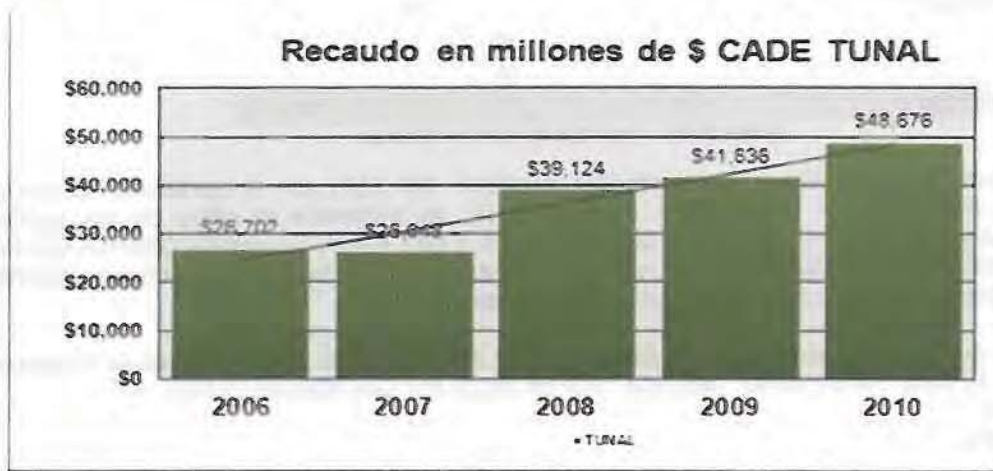


Fuente: Estadística anual CADE, DDSC

Para los trámites realizados, el CADE Tunal presenta un detrimento del 40%, ya que para el último año (2010), se realizaron por parte de los usuarios un total de 59.722 tramites; 39.321 tramites menos que el año base (2006). La baja evidenciada, podría obedecer a la cercanía del CADE Santa Lucia, el cual cuenta con mayor gama de servicios ofrecidos.

En cuanto a la recepción de cupones, el CADE Tunal evidencia un crecimiento del 47%, reflejándose esto en un aumento total de 282.080 cupones recibidos teniendo en cuenta el cuatrienio analizado.

#### RECAUDO.



Fuente: Estadística anual CADE, DDSC





En cuanto al recaudo, existe un crecimiento del 82% para el periodo analizado teniendo en cuenta el aumento ocurrido del año 2007 al 2008, el cual fue de \$13.076 Millones. A partir de ahí, se evidencia un crecimiento constante, alcanzando su pico en el año 2010 con \$48.676 millones recaudados.

## PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

La presencia institucional así como el tipo de trámites y servicios atendidos en el CADE se detallan a continuación para las fechas de evaluación 2008 y 2011:

TIPOS DE TRAMITES		Tipos de Trámites (OFERTA)			No. Módulos y salas	No. Turnos Atendidos 2010
No.	ENTIDAD	2008	2011	%		
1	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	19	19	0%	1	13,399
2	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P	30		-100%		
3	Gas Natural	14	15	7%	1	12,472
4	Otras entidades	1		-100%		
5	Secretaria Distrital de Cultura, Recreación y Deporte		1	100%		
6	Secretaria Distrital de Hábitat	15		-100%		
7	Secretaria Distrital de Movilidad	1		-100%		
8	Secretaria Distrital de Planeación	4	6	50%	1	11,153
9	Universidad en convenio con la RED CADE		1	100%		
10	Secretaria General De La Alcaldía Mayor de Bogotá	3	1	-67%		
TOTAL TRAMITES		87	43	-51%	3	

PAGO DE SERVICIOS		Opción de Pago		
No.	ENTIDAD	2008	2011	%
1	E.T.B	SI	SI	
2	CODENSA	SI	SI	
3	EAAB	SI	SI	
4	E.G.N	SI	SI	
5	IDU	SI	SI	
6	SERVIGENERALES	SI		
7	GAS CUNDIBOYACENSE	SI		
8	TELEFONICA TELECOM		SI	
9	IMPUESTOS DISTRITALES		SI	
10	FIDUCOLOMBIA	SI		
11	OTROS	SI		
TOTAL OPCIONES DE PAGO		9	7	-22%

Fuente: DDSC - Portal Bogotá y Cálculos Consultor

La presencia institucional registra una variación negativa del 51% en el portafolio de servicios ofrecidos a los ciudadanos de la localidad. Para el 2011, se evidencia el retiro de las siguientes entidades: Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P, Secretaria Distrital de Hábitat y Secretaria Distrital de Movilidad, mientras que incrementaron sus servicios: Gas Natural y Secretaria Distrital de Planeación con un total de tres nuevos servicios

Las instituciones que más presentan demanda de servicio en este CADE son: Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB (36%), seguida muy de cerca por Gas Natural (34%).

## LOCALIZACION.

Carrera 47 B Sur No. 24 B - 33, Barrio Tunal Oriental, Localidad Tunjuelito.



## **HORARIO DE ATENCION.**

Trámites y Servicios	: Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.
Recaudo a cargo del Banco Colpatria	: Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 5:00 p.m.
	Sábados 8.00 a.m. - 1.00p.m

## **PERSONAL.**

Coordinador	: Jesús Antonio Perdomo.
Guía de trámites	: Mauricio González Buitrago.
TUTOR	: EAAB

## **DESCRIPCION GENERAL.**

Este CADE está ubicado en uno de los costados del Centro Comercial Ciudad Tunal. Cuenta con seis módulos, de los cuales están en funcionamiento constantemente tres de ellos, con entidades como: Secretaria Distrital de Planeación, Gas Natural y Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB – ESP. Adicional a ellos están en uso los módulos 1 y 2 con la Universidad Libre de Colombia y la Universidad Católica, quienes prestan el servicio de consultorio jurídico a los habitantes del sector, siempre en las horas de la tarde.

En la actualidad no se cuenta con los servicios de la Secretaria de Habitat. El Coordinador comenta que el funcionario fue retirado; los usuarios de este servicio son remitidos al CADE Santa Lucia, en donde sí se dispone de un módulo de atención.

El Centro de atención es relativamente pequeño, cuenta con áreas previamente establecidas para realizar los trámites y los recaudos (cinco ventanillas habilitadas) Se dispone de una adecuada sala de espera para los usuarios de los tramites, con sillas identificadas de color azul para usuarios preferenciales (mujeres embarazadas, discapacitados, personas de la tercera edad, entre otros). Así mismo se cuenta con una rampa de acceso para la población discapacitada. Las instalaciones reflejan un mantenimiento impecable. El tutor (Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB – ESP) por medio de la empresa Proactiva, entrega los recursos necesarios y a tiempo para su correcto andamiaje.

La conectividad es excelente. El Coordinador comenta que esta ha mejorado desde que se instaló una antena externa, buscando con esto la agilidad en cada una de las conexiones existentes.

## **ASPECTOS POR MEJORAR.**

- Fortalecer el portafolio de servicios.





**Fachada Exterior CADE**



**Módulos para atención**



**Cajas de Recaudo - Banco**



**Módulos de Atención a Trámites**



**Sala de Espera**



**Adecuación para Acceso discapacitados**

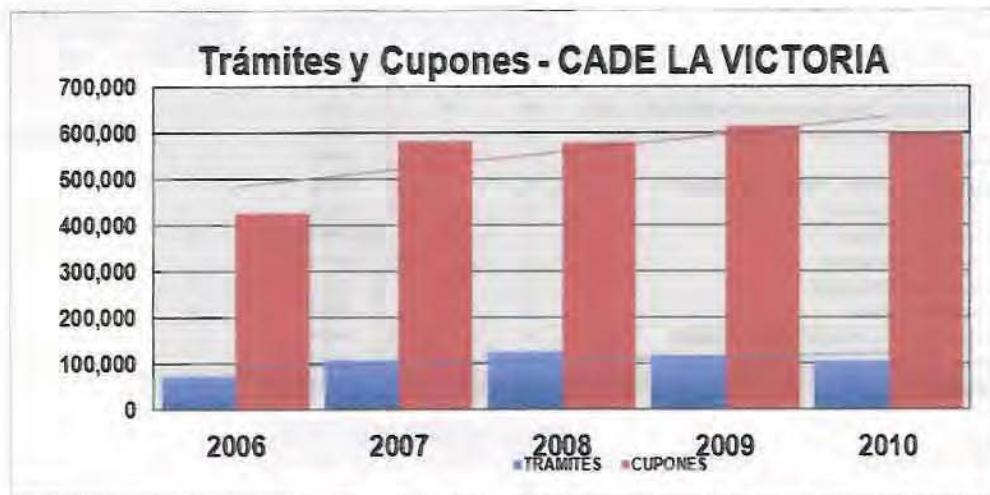


#### 4.1.3.4. CADE LA VICTORIA.

Fecha Visita: Mayo 2 de 2011.

#### TRÁMITES Y CUPONES - DEMANDA DE SERVICIOS.

El comportamiento histórico del CADE se muestra en las gráficas siguientes en lo que respecta a la cantidad de trámites y cupones gestionados.



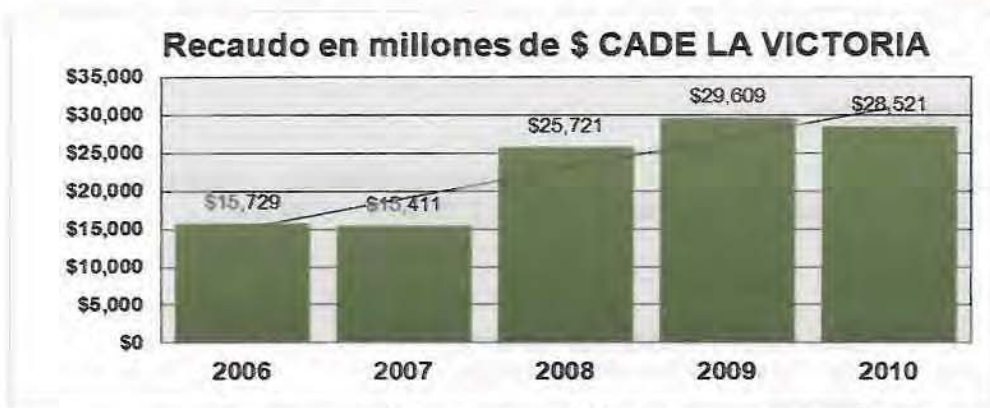
Fuente: Estadística anual CADE, DDSC

El CADE la Victoria, evidencia un incremento del 41% en lo relacionado con trámites realizados durante el periodo analizado, teniendo como año pico el 2008 con un total de 127.078 trámites atendidos.

Existe un crecimiento del 40% con relación a cupones, presentándose un aumento en 171.875 cupones recibidos para el periodo analizado, con lo que se evidencia la gran afluencia de usuarios con la que cuenta este centro de servicios.

Se destaca el detrimento en cuanto a tramites y cupones atendidos para el año 2010 con respecto al 2009 (En el 2010 se atendieron un total de 705.479 entre tramites y cupones, mientras que en el 2009 se recibió un total de 732.129 trámites y cupones), evidenciándose. Lo anterior obedece al inicio de labores el Súper CADE 20 de Julio, el cual agrupa una gran variedad de servicios al ciudadano.

#### RECAUDO.



Fuente: Estadística anual CADE, DDSC





En cuanto al recaudo se evidencia un crecimiento porcentual del 81%, registrándose como mejor año el 2009 con un recaudo de \$29.609 Millones, incrementándose en \$888 millones con respecto al 2008.

## PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

La presencia institucional así como el tipo de trámites y servicios atendidos en el CADE se detallan a continuación para las fechas de evaluación 2008 y 2011:

TIPOS DE TRAMITES		Tipos de Trámites (OFERTA)			No. Módulos y salas	No. Turnos Atendidos 2010
No.	ENTIDAD	2008	2011	%		
1	Caja de vivienda Popular	6		-100%		16,858
2	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	20	19	-5%	1	
3	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P	31		-100%		34,973
4	Otras Entidades	1		-100%		
5	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	1		-100%		
6	Secretaría Distrital de Gobierno	1		-100%		
7	Secretaría Distrital de Hábitat	1	15	1400%	1	
8	Secretaría Distrital de Movilidad	1		-100%		
9	Secretaría Distrital de Planeación	4	6	50%	1	
10	Secretaría Distrital de Salud	4	8	100%	2	
11	Secretaría General De La Alcaldía Mayor de Bogotá	3		-100%		
12	Universidad en Convenio con la Red CADE	1	2	100%		
TOTAL TRAMITES		74	50	-32%	5	

PAGO DE SERVICIOS		Opción de Pago		
No.	ENTIDAD	2008	2011	%
1	E.T.B	SI	SI	
2	CODENSA	SI	SI	
3	E.A.A.B	SI	SI	
4	E.G.N	SI	SI	
5	E.C.S.A	SI		
6	SERVIGENERALES	SI		
7	TELEFONICA TELECOM		SI	
8	IMPUESTOS DISTRITALES		SI	
9	GAS CUNDIBOYACENSE	SI		
TOTAL OPCIONES DE PAGO		7	6	-14%

Fuente: DDSC - Portal Bogotá y Cálculos Consultor

La presencia de instituciones prestadoras de servicios registra una variación negativa de 32%, representado notoriamente en la salida de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P, quienes prestaban un total de 31 servicios en el año 2008. Es curioso que la entidad tutora del CADE (Codensa S.A. ESP) no cuente con un módulo de servicio al interior del centro. Vale la pena recordar la cercanía del Súper CADE 20 de Julio, quien aglomero un gran número de entidades.

## LOCALIZACION.

Diagonal 37 Sur No. 2 - 00, Barrio La Victoria, Localidad San Cristóbal.

## HORARIO DE ATENCION.

Trámites y Servicios : Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.  
Recaudo a cargo del Banco Colpatria : Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.

## PERSONAL.

Coordinador : Carol Mayerly Valenzuela Navarro.  
Asistente y/o apoyo : Gladis Marina Rojas de Domínguez  
TUTOR : Codensa



## **DESCRIPCION GENERAL.**

El CADE se encuentra ubicado en el Centro de Desarrollo Comunitario, anexo al Colegio Distrital y al Hospital de la Victoria. Su funcionamiento data desde hace 15 años; el 14 de Septiembre de 2006, fue remodelado y dado al servicio.

Cuenta con 7 módulos, de los cuales al momento de la vista, dos estaban vacíos. Se tiene además 7 salas, de las cuales se encuentran tres sin utilizar, un salón bastante amplio, el cual está disponible para eventos y contingencias. Finalmente en la parte de recaudo, existen 5 ventanillas para el recibir pagos.

Para la población discapacitada y adultos mayores, se llevó a cabo la construcción de una rampa de acceso. El Coordinador expresa la necesidad de mejorar la escalera de acceso al Centro, ya que se encuentra en mal estado.

Los usuarios del Centro de Atención, son pertenecientes al estrato dos. El día de la visita, la mayor afluencia de usuarios correspondía la parte de recaudos, mientras se observaba que la afluencia de público a trámites es bastante reducida.

Las entidades con más alta demanda son: Secretaria de Planeación Distrital, con trámites relacionados con el SISBEN y la Secretaria de salud.

Aproximadamente es visitado por unos 800 usuarios por día (trámite y recaudo). En las fechas de vencimiento puede ser visitado por unos 4000 usuarios para solicitar duplicados y efectuar el pago de servicios.

El Coordinador comenta sobre la necesidad de un guía de trámites y servicios por parte de la alcaldía, así como el refuerzo institucional que puede brindar la llegada de Codensa S.A. ESP y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P

## **ASPECTOS POR MEJORAR.**

- La infraestructura física, puesto que la escalera de acceso se encuentra deteriorada.
- Gestionar la llegada de nuevas instituciones tales como: Codensa S.A. ESP, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P, Secretaria de Hacienda y Registraduría.
- Solicitar personal de apoyo, el cual permita descongestionar módulos y ventanillas en días picos

## **ASPECTOS POR RESALTAR.**

- El alto compromiso por parte de los funcionarios por prestar un adecuado servicio a la ciudadanía





**Acceso al CADE**



**Salas de espera**



**Módulos de Atención**



**Fila para acceso al Banco**



**Rampa de Acceso para discapacitados**

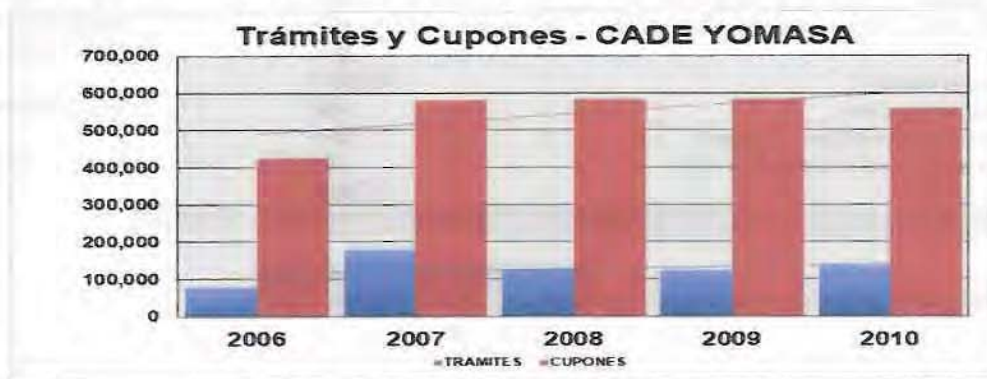


#### 4.1.3.5. CADE YOMASA.

Fecha Visita: **Mayo 2 de 2011.**

#### TRÁMITES Y CUPONES – DEMANDA DE SERVICIOS.

A continuación se muestra el comportamiento histórico del CADE, con relación a la cantidad de trámites y cupones gestionados.

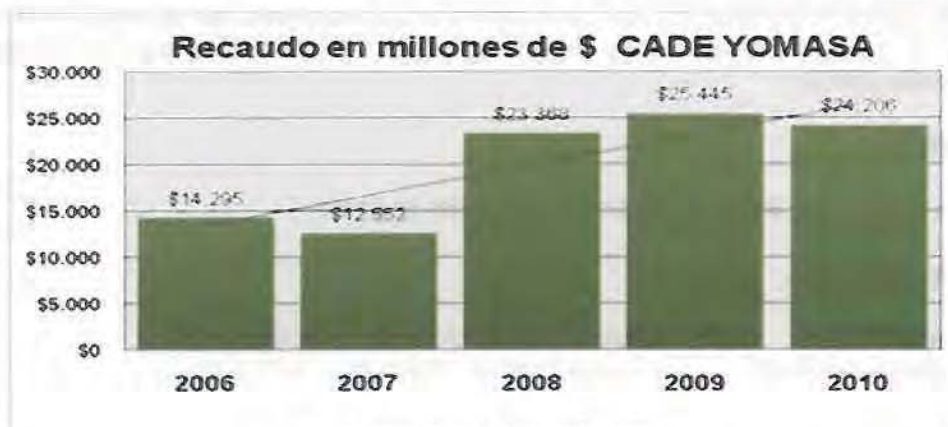


Fuente: Estadística anual CADE, DDSC

Durante el cuatrienio analizado se evidencia en cuanto a los trámites realizados en el CADE un incremento importante del 74%, presentándose un pico para el año 2007 de 179.191 trámites realizados. Es importante mencionar que durante el año 2008 y 2009, se evidencia un comportamiento similar en la variable analizada, incrementándose para el 2010 se incrementa en 11.844 tramites recibidos.

En el caso de los cupones, el incremento es de 31%, presentando una estabilidad durante los años 2007 a 2009, incrementándose solamente en 2.875 cupones procesados. Para el año 2010, se evidencia un detrimento en esta actividad representado en un total de 24.893 cupones.

#### RECAUDO.



Fuente: Estadística anual CADE, DDSC

En cuanto a recaudo se presenta un incremento de 69%, teniendo en cuenta el crecimiento que se presenta del año 2007 al 2008 representado en \$10.806 millones. Se destaca la constante que se presenta para los últimos tres años en el comportamiento de esta variable en este centro de atención.





## PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

A continuación se detalla la presencia institucional, al igual que el tipo y cantidad de trámites y servicios atendidos en el CADE para las fechas de evaluación 2008 y 2011:

TIPOS DE TRAMITES		Tipos de Trámites (OFERTA)			No. Módulos y salas	No. Turnos Atendidos 2010
No.	ENTIDAD	2008	2011	%		
1	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	19	15	-21%	1	16,855
2	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P	29	41	41%	2	34,973
3	Gas Natural S.A.E.S.P	14	10	-29%	1	18,745
4	Secretaría Distrital de Movilidad	1		-100%		
5	Secretaría Distrital de Planeación	4	6	50%	1	33,410
6	Secretaría General De La Alcaldía Mayor de Bogotá	3	2	-33%	1	
7	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital		31	110%	1	2,974
8	Otras Entidades	1		-100%		
<b>TOTAL TRAMITES</b>		<b>71</b>	<b>105</b>	<b>48%</b>	<b>7</b>	

PAGO DE SERVICIOS		Opción de Pago		
No.	ENTIDAD	2008	2011	%
1	E.T.B	SI	SI	
2	CODENSA	SI	SI	
3	E.A.A.B	SI	SI	
4	E.G.N	SI	SI	
5	OTROS TELECOM		SI	
6	E.C.S.A	SI		
7	SERVIGENERALES	SI		
8	GAS CUNDIBOYACENSE	SI		
<b>TOTAL OPCIONES DE PAGO</b>		<b>7</b>	<b>5</b>	<b>-29%</b>

Fuente: DDSC - Portal Bogotá y Cálculos Consultor

Se evidencia un crecimiento en el portafolio de servicios de un 48% teniendo en cuenta el aumento en servicios que ofrece la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P, quienes aumentaron en 12 los tramites ofrecidos, además se destaca el retiro de la Secretaría Distrital de Movilidad, quien dio paso a la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, quien llego ofreciendo con 31 trámites a los usuarios.

De acuerdo con los registros de atención del año 2010, la mayor demanda de servicios en el CADE la tiene la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P (33%) seguida de Secretaría Distrital de Planeación (31%).

## LOCALIZACION.

Calle 78 Sur No. 1 – 67 Este - Barrio La Andrea - Localidad de Usme.

## HORARIO DE ATENCION.

Trámites y Servicios : Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.  
Recaudo a cargo Banco Colpatria : Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 5:00 p.m.

## PERSONAL.

Coordinador : José Ricardo Ruiz Ruiz  
Guía de trámites y servicios : Fabián Mauricio García  
Asistente y/o apoyo : Martha Liliana Pedraza  
TUTOR : ETB



## **DESCRIPCION GENERAL.**

Este CADE se encuentra ubicado en las instalaciones de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P del barrio La Andrea. Las instalaciones son pequeñas comparada con la gran afluencia de usuarios con la cuenta, puesto que la población es bastante amplia y es el centro de servicios más cercano para ellos.

Se cuenta con 7 módulos, 4 ventanillas de recudo y 1 oficina la cual es utilizada por el Coordinador del centro. Se dispone de 28 sillas en promedio en la sala de espera para los usuarios de los trámites, identificadas de color azul para usuarios preferenciales y las generales color gris.

El día de la vista se presentaba una alta afluencia de usuarios, tanto para recaudo como para trámite. Se evidencia una alta congestión en el módulo de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P, para lo cual se tomó una acción de mejora al colocar una persona adicional con funciones específicas, buscando agilidad en los tramites ofrecidos.

Diariamente el CADE atiende entre 600 y 800 ciudadanos, los cuales en épocas pico se aumentan a 1.200. En épocas de recaudo, el número de usuarios puede llegar a 3400.

Las personas discapacitadas cuentan con una rampa, la cual le permite un acceso más rápido. Así mismo, existe la fila preferencial para gente de la tercera edad, buscando con esto la agilidad en los pagos para este tipo de población.

En cuanto a las conexiones, el Coordinador comenta que en el sector se presenta el hurto ocasional de cableado, lo cual dificulta el correcto desempeño de las conexiones en el centro. En este momento está en cueros una acción de mejora relacionada con conexiones inalámbricas.

Las instalaciones del centro de atención son buenas, en limpieza y señalización. El coordinador expresa su deseo de agrandar el CADE y además fortalecer el portafolio de servicios con la Secretaría de Salud y uno o dos módulos de la Secretaria de Hacienda. El tutor (ETB) cumple oportunamente con sus compromisos. Es importante mencionar el alto compromiso que tiene Coordinador con su trabajo.

## **ASPECTOS POR MEJORAR.**

- Robustecer la capacidad institucional con la Secretaria de Salud y la Secretaria de Hacienda.
- Aumentar el personal informador, teniendo en cuenta el alto número de usuarios diarios.





Fachada Exterior CADE



Fila para acceso al Banco



Cajas de Recaudo - Banco



Módulos de Atención a Trámites



Sala de Espera



Adecuación para Fila exterior de usuarios

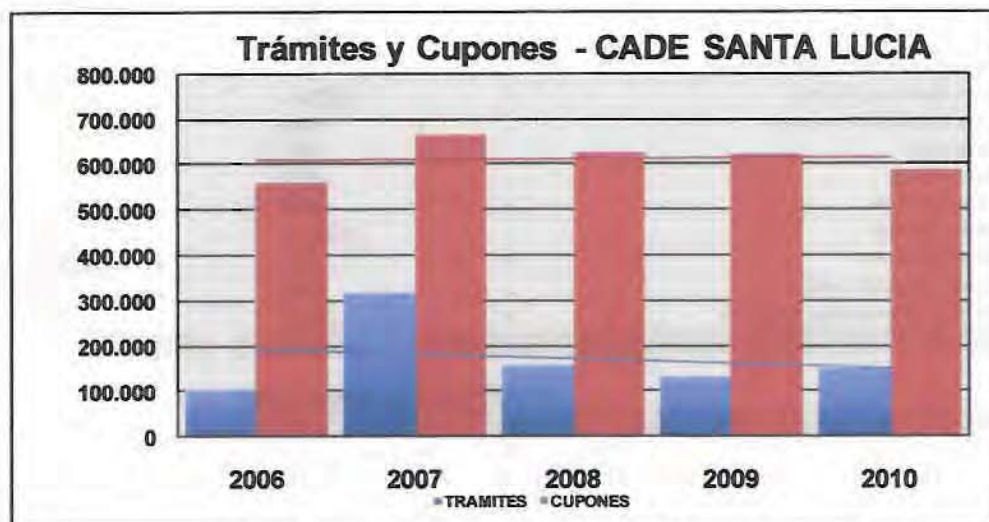


#### 4.1.3.6. CADE SANTA LUCIA.

Fecha Visita: **Mayo 6 de 2011**

#### TRÁMITES Y CUPONES – DEMANDA DE SERVICIOS.

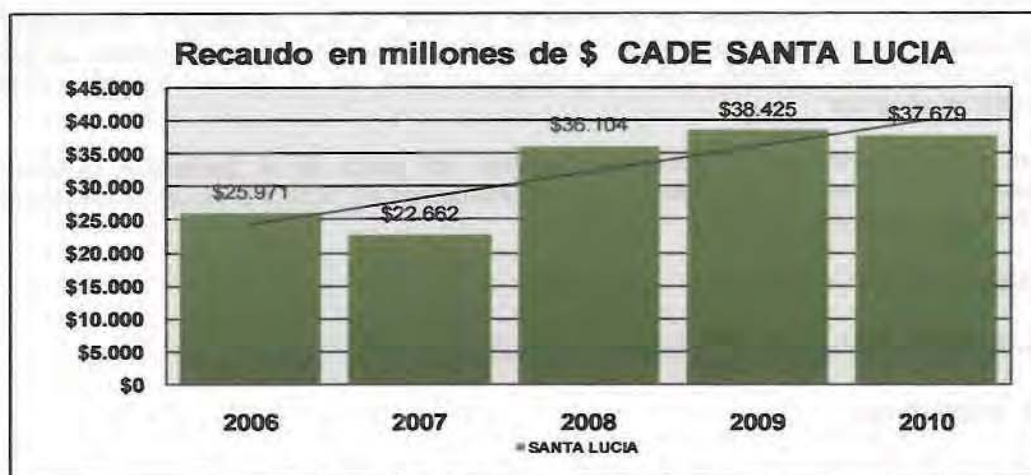
A continuación se evidencia comportamiento histórico en lo relacionado con la cantidad de trámites y cupones gestionados.



Fuente: Estadística anual CADE, DDSC

Según muestran las gráficas, en lo relacionado con trámites se evidencia un crecimiento del 38%, teniendo como su año pico el 2007 con 320.132 trámites recibidos. Para los cupones, el crecimiento es solo del 5%; su comportamiento es constante para los años 2007, 2008 y 2009, aunque para el año 2010 se evidencia un bajón representado en 33.686 cupones tramitados.

#### RECAUDO.



Fuente: Estadística anual CADE, DDSC

Con relación al recaudo, el incremento registrado es de 45%, registrando como su mejor año el 2009 con \$38.425 millones recaudados





## PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

La presencia institucional así como el tipo y número de trámites y servicios atendidos en el CADE se detallan a continuación para las fechas de evaluación 2008 y 2011:

TIPOS DE TRAMITES		Tipos de Trámites (OFERTA)			No. Módulos y salas	No. Turnos Atendidos 2010
No.	ENTIDAD	2008	2011	%		
1	Codensa	6	7	17%	1	11,362
2	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	19	15	21%	1	16,165
3	Gas Natural S.A. ESP		11	100%	1	3,848
4	Otras entidades	1		00%		
5	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	1	1	0%		
6	Secretaría Distrital de Gobierno (CAVDH)	7	1	6%	1	
7	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico		4	100%	1	
8	Secretaría Distrital de Salud		8	100%	1	
9	Secretaría Distrital de Hábitat		15	100%	1	
10	Secretaría Distrital de Hacienda	4	10	150%	1	11,960
11	Secretaría Distrital de Movilidad	1		00%		
12	Secretaría Distrital de Planeación	4	6	60%	2	26,717
13	Universidad Convenio con la RED CADE	1	2	100%	2	
14	Secretaría General De La Alcaldía Mayor de Bogotá	3	2	33%	1	
<b>TOTAL TRAMITES</b>		<b>47</b>	<b>82</b>	<b>74%</b>	<b>13</b>	

PAGO DE SERVICIOS		Opción de Pago		
No.	ENTIDAD	2008	2011	%
1	E.T.B	SI	SI	
2	CODENSA	SI	SI	
3	EAAB	SI	SI	
4	E.G.N	SI	SI	
5	SERVIGENERALES	SI		
6	GAS CUNDIBOYACENSE	SI		
7	CARROTANQUE	SI		
8	FIDUCOLOMBIA	SI		
9	TELEFONICA TELECOM	SI	SI	
10	IMPUESTOS DISTRITALES		SI	
<b>TOTAL OPCIONES DE PAGO</b>		<b>9</b>	<b>6</b>	<b>-33%</b>

Fuente: Estadística anual CADE, DDSC

Se evidencia un crecimiento del portafolio de servicios de un 74%, lo cual se refleja en la entrada de las siguientes entidades: Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Hábitat; quienes trajeron consigo un total de 27 nuevos trámites para la ciudadanía residente en el sector

Cabe mencionar el crecimiento en los servicios ofrecidos por parte de la Secretaría Distrital de Planeación y Secretaría Distrital de Hacienda, quienes aumentaron en ocho los servicios ofrecidos de parte de este Centro de atención.

## LOCALIZACION.

Avenida Caracas No. 42 – 00 Sur, Barrio Santa Lucía - Rafael Uribe.

## HORARIO DE ATENCION.

Trámites y Servicios  
Recaudo a cargo Banco HSBC

: Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.  
: Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 5:00 p.m. y  
Sábados 8:00 a.m. - 1:00 p.m.



## PERSONAL.

Coordinador	: Héctor Ariel Arguello
Guía de trámites y servicios	: Clara Bibiana Rodríguez
TUTOR	: EAAB

## DESCRIPCION GENERAL.

El CADE se encuentra sobre la Avenida Caracas frente a la estación de Transmilenio (Calle 40 sur), en las instalaciones del centro Sur de Mantenimiento de la Empresa de Acueducto. Consta de 9 módulos y 4 oficinas en las que funcionan los servicios de consultorio jurídico, psicológico, Secretaria Distrital de Gobierno (CAVIDH) y Secretaria de Salud.

La población aledaña al CADE es de estratos muy bajos, por lo cual el Servicio que presta la Secretaria Distrital de Planeación es el más utilizado por parte de los usuarios, reflejándose en un 37% del total de turnos atendidos, siguiéndole en importancia la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB – ESP quien obtiene un total de 23%. La operatividad de cada uno de los funcionarios es óptima teniendo en cuenta el alto número de usuarios. Se comentó por parte del Coordinador, que a menudo se dictan pautas para fomentar la buena atención por parte de los funcionarios a cada uno de los usuarios.

Su Tutor la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB – ESP, por medio de la empresa Proactiva, suministra todos los recursos para su correcto funcionamiento.

Las instalaciones presentan un buen estado en su mantenimiento general, aunque en ocasiones por la cercanía a la vía del Transmilenio y a la Avenida Caracas, hace que se deteriore su fachada en cuanto a suciedad acumulada.

En cuanto al acceso a discapacitados y a la población de la tercera edad, no hay inconvenientes, puesto que el CADE está ubicado en un primer piso, el cual tiene fácil acceso tanto a trámites como a la zona de recaudos

La conectividad es óptima, es importante comentar que cada empresa tiene su plataforma de servicios independiente.



**Fachada Exterior CADE**



**Fila para Acceso al Banco**





**Cajas de Recaudo - Banco**



**Módulos de Atención a Trámites**



**Sala de Espera**



**Módulos para atención**



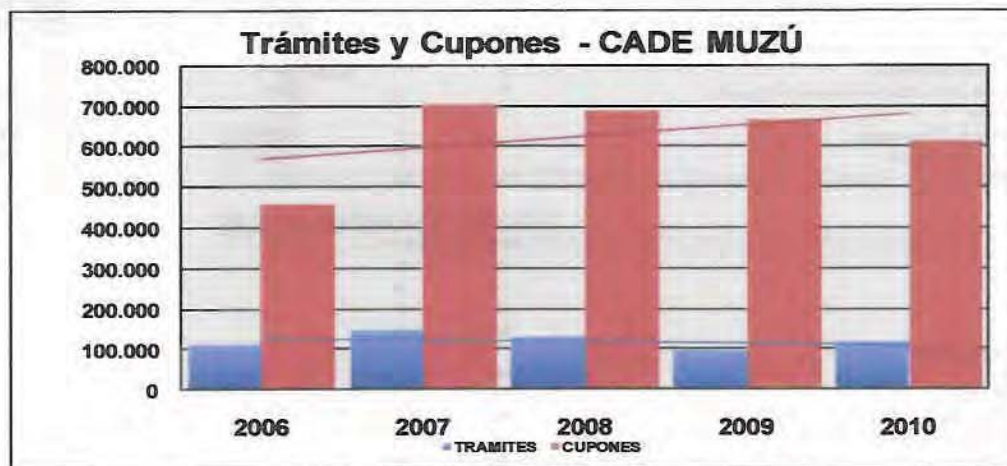


#### 4.1.3.7. CADE MUZU.

Fecha Visita: Mayo 2 de 2011.

#### TRÁMITES Y CUPONES - DEMANDA DE SERVICIOS.

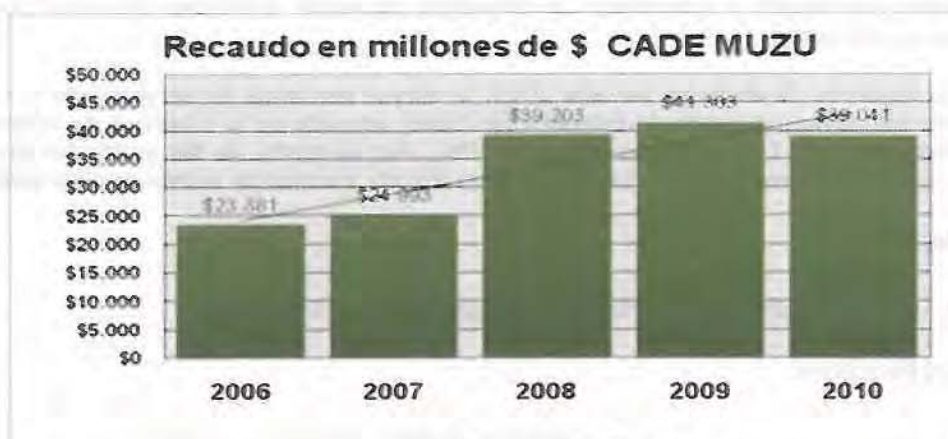
El comportamiento histórico del CADE se muestra en las gráficas siguientes en lo que respecta a la cantidad de trámites y cupones gestionados.



Fuente: Estadística anual CADE, DDSC

El CADE Muzú presenta un comportamiento ascendente en cuanto a trámites para el cuatrienio analizado reflejándose en un 3%; lo cual evidencia una constante en el comportamiento del aspecto analizado. Su año pico fue el 2007 con un total de 147.249 tramites atendidos. En cuanto a cupones, el crecimiento fue del 33%, presentando el mayor comportamiento para el año 2007 con un total de 706.095 cupones tramitados.

#### RECAUDO.



Fuente: Estadística anual CADE, DDSC

En cuanto al recaudo el CADE muestra un crecimiento importante registrándose un incremento porcentual del 67% de las cifras del 2010 respecto al año 2006.





## PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

La presencia institucional así como el tipo de trámites y servicios atendidos en el CADE se detallan a continuación para las fechas de evaluación 2008 y 2011:

TIPOS DE TRÁMITES		Tipos de Trámites (OFERTA)			No. Módulos y salas	No. Turnos atendidos 2010
No.	ENTIDAD	2008	2011	%		
1	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP	18	18	0%	1	14.576
2	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P.	27	41	52%	4	41.188
3	Gas Natural S.A. E.S.P.	14	9	-25%	1	13.856
4	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	1		-100%		
5	Secretaría Distrital de Movilidad	6		-100%		
6	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	3	2	-33%	1	236
7	Consultorio jurídico	1	1	0%	1	
8	Secretaría Distrital de Planeación		6	100%	1	9.080
9	Secretaría Distrital de Habitat		8	100%	2	2.693
TOTAL TRÁMITES		70	85	21%	11	

PAGO DE SERVICIOS		Opción de Pago	
No.	ENTIDAD	2008	2011
1	ETB	SI	SI
2	CODENSA	SI	SI
3	EAAB	SI	SI
4	GAS NATURAL	SI	SI
5	TELEFONICA - TELECOM		SI
6	FIDUCOLOMBIA	SI	
7	SERVIGENERALES	SI	
8	GAS CUNDIBOYACENSE	SI	
9	HYDROS CHIAS EN C.A. ESP	SI	
10	IDU VALORIZACION	SI	SI
11	IDU VALORIZACION (LEY 80)	SI	SI
12	IMPUESTOS DISTRITALES		SI
13	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	SI	
TOTAL OPCIONES DE PAGO		11	8

Fuente: Estadística anual CADE, DDSC

La presencia institucional registra importantes variaciones en el CADE no obstante el balance final muestra un incremento del 21% en el portafolio de servicios ofrecidos a los ciudadanos de la localidad.

De acuerdo con el seguimiento a las solicitudes de los usuarios, la Coordinadora del CADE manifiesta que se hace necesaria la presencia de la Cámara de Comercio, CODENSA, Catastro; al igual que las Secretarías de Salud, Educación y Hacienda. La presencia de estas entidades en este Centro de Atención ya se está gestionando.

De acuerdo con los registros de atención del año 2010, la mayor demanda de servicios en el CADE la tiene la empresa de telecomunicaciones de Bogotá ETB (50%) seguida de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB (18%) y Gas Natural (17%). Por su parte, de las entidades presentes actualmente la de más baja demanda es la Secretaría de Hábitat- trámite de subsidios de vivienda.

## LOCALIZACION.

Carrera 49 No. 43 - 50 Sur, Barrio Ospina Pérez Sur, Localidad Puente Aranda.

## HORARIO DE ATENCION.

Trámites y Servicios : Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.  
Recaudo a cargo del Banco Colpatría : Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 5:00 p.m.

## PERSONAL.

Coordinador : Xiomara Patricia Ramírez Cedeño.  
Informador Guía : Kerly Marcela Torres Umba.  
TUTOR : ETB





## DESCRIPCION GENERAL.

El CADE está ubicado en locaciones de la Central Telefónica de ETB y viene funcionando allí desde hace 18 años lo cual le ha otorgado posicionamiento dentro de los residentes del sector, especialmente constituido por población de adultos mayores.

Cuenta con 9 módulos de atención y 6 cajas de recaudo, de las cuales trabajan generalmente 4 y las otras 2 solo funcionan en los días de más afluencia de ciudadanos por ciclos de vencimientos en facturas de servicios públicos. Cuenta además con 2 oficinas para consultorio jurídico y Libro al Viento, Oficina para el Coordinador y sala de juntas.

La demanda de servicios es bastante alta especialmente en el proceso de recaudo durante ciclo de vencimiento de servicios públicos e impuestos distritales, por lo que pese a que la operación es en términos generales adecuada no se dispone de suficiente espacio para atención de todos los servicios que demandan los usuarios. Los trámites que no se pueden llevar a cabo en el CADE Muzú, son remitidos usualmente al SuperCADE Bosa, cuyas instalaciones están ubicadas cerca de este Centro de Atención (cinco minutos ya sea en automóvil, transporte público o Transmilenio).

Las zonas de espera tanto internas como externas pueden resultar insuficientes en fechas de vencimiento por lo que se recurre frecuentemente a estrategias de filtro previo en las filas o salas de espera, apoyo o refuerzo a los trámites o servicios que puedan registrar mayor afluencia, supervisión y seguimiento permanente de la Coordinación a los tiempos de espera y de atención que registra el Q-Matic para así indagar sobre causas de las demoras y toma de las acciones de apoyo o logísticas que sean requeridas.

El acceso y facilidad de circulación para la población discapacitada es adecuada y tienen atención preferencial tanto en banco como para trámites y servicios.

En general, el estado de las instalaciones, señalización, condiciones de seguridad industrial, aseo, orden y limpieza son adecuados. De acuerdo con el Coordinador del CADE, los recursos logísticos son suficientes y son suministrados oportunamente. El tutor cumple con sus compromisos no obstante, se ha desmejorado en la asignación de personal permanente para aseo de las instalaciones.

El CADE pese a los aspectos ya mencionados, evidencia muy buenos niveles de servicio al ciudadano en virtud a estrategias e iniciativas tales como DIGITURNO GANADOR, ENTREGA DE DULCES (obsequiados por el TUTOR) a los usuarios en las áreas de espera, JORNADAS DE AEROBICOS en convenio con la IDRD, Pintucaritas, Talleres de Origami, etc. gestionados con fundaciones e instituciones distritales y del sector. Lo anterior demuestra la apropiación que siente la ciudadanía por este espacio, puesto que es un punto de encuentro e información, al igual que un sitio para realizar sus trámites.

Un aspecto importante el cual se puede destacar como fortaleza es la cartelera de comunicación, el cual es consultado diariamente por los usuarios, en la cual se divulgan cada uno de los servicios que presta el punto de atención al igual que la Red CADE.

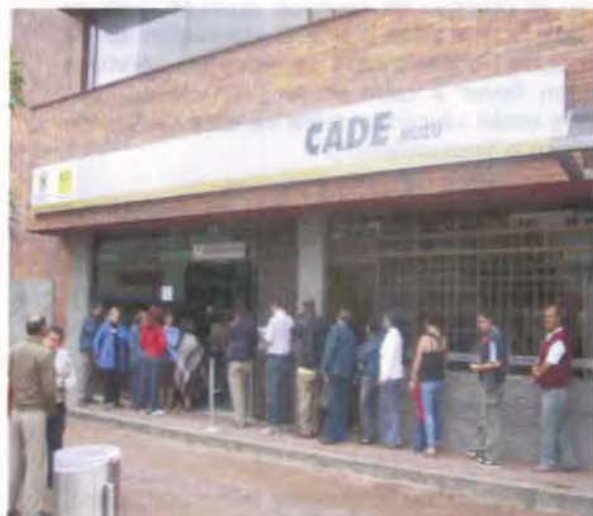
## ASPECTOS POR MEJORAR

- Fortalecer el portafolio de servicios, brindándole al ciudadano la posibilidad de realizar integralmente sus trámites, evitando así que los usuarios deban acudir a otro lugar.
- El área de cuarto eléctrico desde donde se administra el cableado estructurado carece de un esquema de ventilación adecuado por lo que se generan en ocasiones caídas recurrentes del sistema.
- No se dispone de espacio para bodegaje de elementos tales como material publicitario hasta su recogida, elementos o equipos fuera de uso, por lo que se hace uso de la cocineta y del cuarto eléctrico para dicho fin.





- Las estrategias de divulgación de los CADE no están considerando las características demográficas de la población objetivo (en este caso población de adultos mayores) por lo que no generan un real impacto. Además en ocasiones genera contaminación visual en los espacios reducidos de los CADE.
- La intermitente presencia institucional en los CADE dificulta en ocasiones que los ciudadanos puedan desarrollar de manera integral sus trámites y finalmente eviten tener que acudir por alguno de los pasos a un SuperCADE o los puntos de servicio de las entidades.



Fachada Exterior CADE



Módulos para atención



Cajas de Recaudo – Banco



Comunicación a los usuarios



Sala de Espera



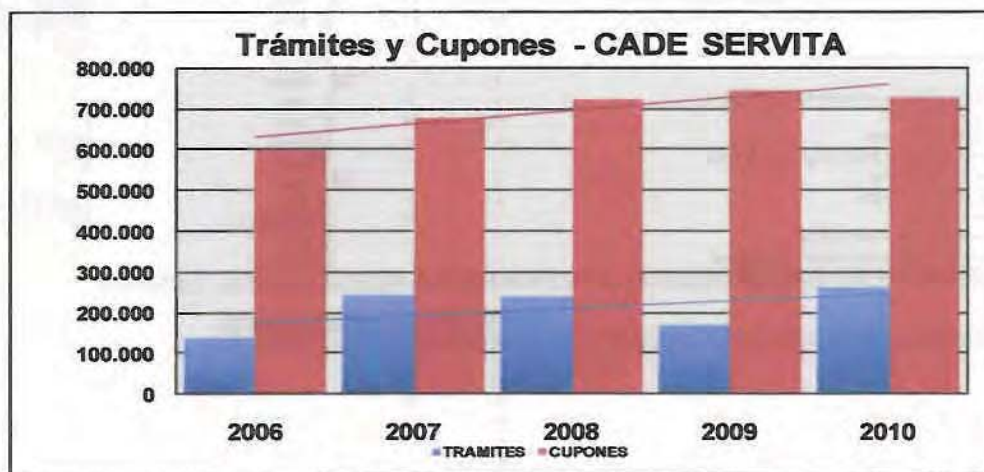
Adecuación para Filas en zona exterior

#### 4.1.3.8. CADE SERVITÁ.

Fecha Visita: **Mayo 2 de 2011.**

#### TRÁMITES Y CUPONES – DEMANDA DE SERVICIOS.

El comportamiento histórico del CADE se muestra en las gráficas siguientes en lo que respecta a la cantidad de trámites y cupones gestionados.



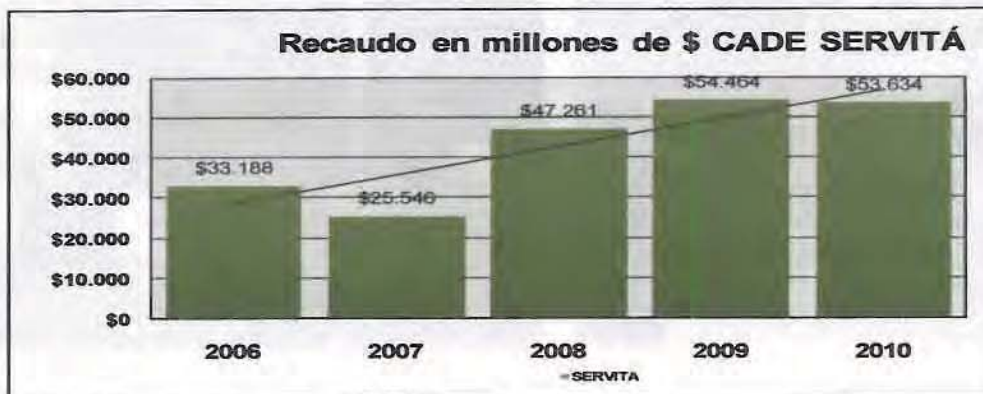
Fuente: Estadística anual CADE, DDSC

El CADE registra un crecimiento promedio en cuanto a trámites de un 90%, reflejando este crecimiento en un total de 125.250 trámites desde el año 2006 hasta el 2010. En lo relacionado a cupones, el crecimiento fue del 21%, teniendo como año pico el 2009 en el cual se tramitaron un total de 746.526 cupones. Para el año 2010, se evidencia un pequeño bajón en la variable analizada, representada en un total de 15.989 cupones recibidos.





## RECAUDO.



Fuente: Estadística anual CADE, DDSC

El recaudo presenta un incremento del 62% en el cuatrienio analizado, evidenciando su mejor temporada en el transcurso del año 2009 con \$54.464 millones.

## PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

La presencia institucional así como el tipo y número de trámites y servicios atendidos en el CADE se detallan a continuación para las fechas de evaluación 2008 y 2011:

TIPOS DE TRAMITES		Tipos de Trámites (OPERTA)			No. Módulos y salas	No. Turnos Atendidos
No.	ENTIDAD	2008	2011	%		2010
1	Codensa S.A. ESP	8	8	0%	1	18,918
2	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	19	17	-11%	1	18,852
3	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P.	33	43	30%	1	26,727
4	Gas Natural	14	15	7%	1	13,483
5	Registraduría Nacional del Estado Civil		4	100%	1	
6	Otras entidades	1		-100%		
7	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	1	1	0%	1	
8	Secretaría Distrital de Hábitat	12	15	25%	1	6,096
9	Secretaría Distrital de Hacienda	4	10	150%	1	16,814
10	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital		32	100%	1	10,735
11	Secretaría Distrital de Movilidad	1		-100%		
12	Secretaría Distrital de Planeación	4	6	50%	1	23,102
13	Secretaría Distrital de Salud	1	6	500%	1	8,212
14	Universidad Convenio con la Red CADE		2	100%		
15	Secretaría General De La Alcaldía Mayor de Bogotá	1	2	100%		
<b>TOTAL TRAMITES</b>		<b>99</b>	<b>161</b>	<b>63%</b>	<b>11</b>	

PAGO DE SERVICIOS		Opción de Pago		
No.	ENTIDAD	2008	2011	%
1	E.T.B	SI	SI	
2	CODENSA	SI	SI	
3	E.A.A.B	SI	SI	
4	E.G.N	SI	SI	
5	E.C.S.A.	SI		
6	SERVIGENERALES	SI		
7	GAS CUNDIBOYACENSE	SI		
8	HYDROS CHIAS EN C.A. ESP	SI		
9	TELECOM	SI	SI	
10	IDU VALORIZACION (LEY 80)	SI	SI	
11	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO	SI	SI	
12	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO ESTRATO 1 Y 2	SI	SI	
13	IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO SUGERIDO Y ASISTIDO	SI	SI	
14	FORMULARIO UNICO DE VEHICULOS MATRICULADOS EN BOGOTA	SI		
15	IMPUESTOS DE VEHICULOS	SI		
<b>TOTAL OPCIONES DE PAGO</b>		<b>15</b>	<b>9</b>	<b>-40%</b>

Fuente: DDSC - Portal Bogotá y Cálculos Consultor

Se evidencia un crecimiento del portafolio de servicios de un 63% representado especialmente en la entrada de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, quien en la actualidad ofrece 32 trámites; así mismo la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P., en donde se evidencia un aumento en diez trámites para el 2010.



Para la medición del 2011, ingresó la Registraduría Nacional del Estado Civil ofreciendo 4 tramites, además de los servicios de Consultorio Jurídico y Psicológico. Se evidencia el Retiro de la Secretaria Distrital de Movilidad

De acuerdo con los registros de atención del año 2010, la mayor demanda de servicios en el CADE la tiene la empresa de telecomunicaciones de Bogotá ETB (18%) seguida de CODENSA (13%) y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP (13%).

### **LOCALIZACION.**

Calle 165 No. 7 - 54 - Santa Teresa - Localidad de Usaquén.

### **HORARIO DE ATENCION.**

Trámites y Servicios	: Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.
Recaudo a cargo Banco Colpatría	: Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 5:00 p.m.

### **PERSONAL.**

Coordinador	: Margarita Alfonso de Robayo
Guía de trámites y servicios	: Carlos Alberto Morales
Tutor	: EAAB

### **DESCRIPCION GENERAL.**

Se encuentra ubicado en zona de entidades distritales, media cuadra abajo del Hospital Simón. Cuenta con 11 módulos y 5 cajas para el recaudo del Banco Colpatría. Existe una sala la cual se utiliza para impartir capacitación. Cuenta con terminales de CODENSA y GAS NATURAL para la expedición de duplicados de recibos, lo que ayuda a descongestionar el servicio. En ocasiones se presenta mucha congestión tanto en la zona de trámites como en la de recaudo, se aconseja la implementación de un RapiCADE cercano, buscando con esto agilizar los servicios ofrecidos.

La población que atiende este CADE es muy grande, pues el CADE de Usaquén que es el más próximo se encuentra bien alejado. El Coordinador comenta que realiza una reunión mensual con su grupo de trabajo, en donde comentan los pormenores presentados y establecen acciones de mejora para el servicio ofrecido.

Las necesidades de vigilancia, aseo y cafetería, son suplidas por el tutor, haciendo que los recursos sean adecuados. La señalización y limpieza son impecables. Sus funcionarios muestran gran amabilidad con el público.

### **ASPECTOS POR MEJORAR.**

- Contar con más personal capacitado, el cual le permita agilizar los trámites y recaudos realizados por los usuarios.





**Fachada Exterior CADE**



**Módulos para atención**



**Cajas de Recaudo - Banco**



**Punto de información y asignación de turnos**



**Sala de Espera**

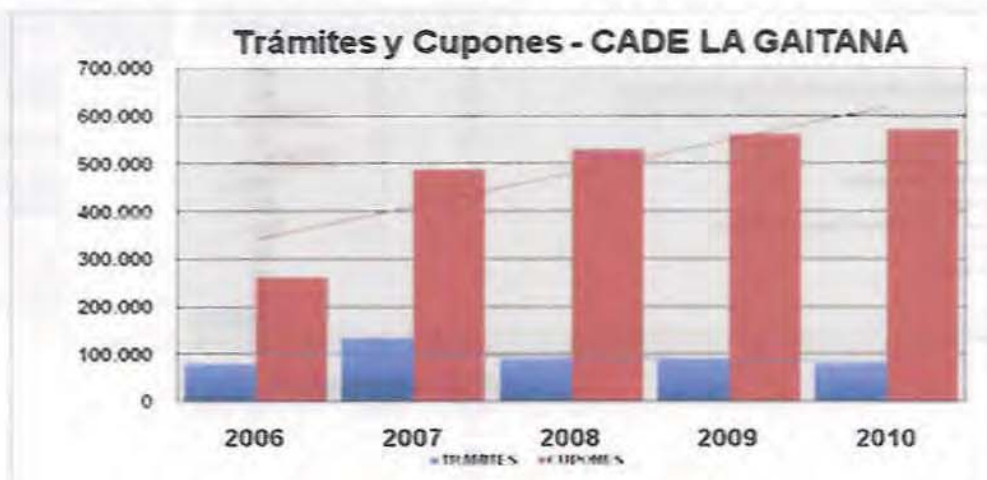


#### 4.1.3.9. CADE LA GAITANA.

Fecha Visita: **Mayo 11 de 2011.**

#### TRÁMITES Y CUPONES – DEMANDA DE SERVICIOS.

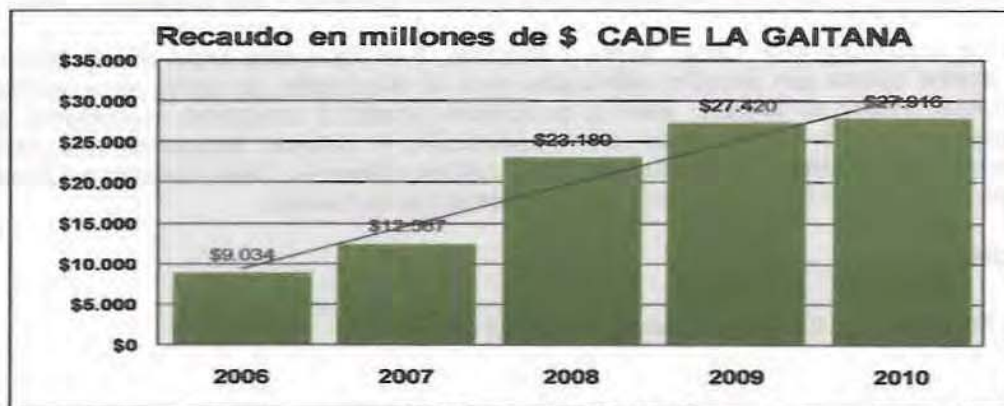
El comportamiento histórico del CADE se muestra en las gráficas siguientes en lo que respecta a la cantidad de trámites y cupones gestionados.



Se evidencia un pequeño detrimento reflejado en 1% en la atención de trámites en los últimos años. Lo anterior se refleja según el comportamiento a partir del año 2008 al 2010, periodo en el cual bajaron los trámites efectuados en un total de 10.384. El año pico para esta actividad fue el 2007, con un total de 133.263 trámites realizados. Esto probablemente como consecuencia de que la presencia institucional en el CADE ha disminuido a partir de la entrada en servicio del SUPERCADÉ SUBA esto motivando a los ciudadanos a asistir a dicho punto de servicio donde accederá a los diferentes trámites y entidades en un solo lugar ubicado además a 15 minutos del CADE LA GAITANA.

En cuanto a cupones, la variable presenta un comportamiento totalmente ascendente. Dicho acenso se ve reflejado en 308.134 cupones tramitados comparando el año base (2006) con el año final (2010).

#### RECAUDO.







En cuanto a las cifras de recaudo, estas se han incrementado notablemente, teniendo en cuenta que la población del sector aun ve viable cancelar sus obligaciones ciudadanas sin necesidad de moverse al SuperCADE más cercano.

## PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

La presencia institucional así como el tipo de trámites y servicios atendidos en el CADE se detallan a continuación para las fechas de evaluación 2008 y 2011:

TIPOS DE TRAMITES		Tipos de Trámites (OFERTA)			No. Módulos y salas	No. Turnos Atendidos 2010
No.	ENTIDAD	2008	2011	%		
1	Codensa S.A. ESP	8	8	0%	1	12.115
2	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP	19	19	0%	1	7.769
3	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P.	30	0	-100%		
4	Gas Natural S.A. E.S.P.	14	15	7%	1	10.164
5	Secretaría Distrital de Movilidad	1	0	-100%		
6	Secretaría Distrital de Planeación	4	6	50%	1	18.548
7	Secretaría Distrital de Salud	5	4	-20%	1	6.722
8	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	3	2	-33%	2	103
9	Consultorio jurídico	1	1	0%	1	
10	Consultorio Psicológico	1	1	0%	1	
11	Telecom			0%		4.833
12	Fundación Batuta	0	1	100%	1	
TOTAL TRAMITES		86	57	-34%	10	

PAGO DE SERVICIOS		Opción de Pago		
No.	ENTIDAD	2008	2011	%
1	E.T.B	SI	SI	
2	CODENSA	SI	SI	
3	E.A.A.B	SI	SI	
4	GAS NATURAL	SI	SI	
5	TELEFONICA- TELECOM	SI	SI	
6	SERVIGENERALES	SI		
7	GAS CUNDIBOYACENSE	SI		
8	IMPUESTOS DISTRITALES	SI	SI	
9	MATRICULAS	SI		
10	IDU VALORIZACION	SI	SI	
12	FIDUCOLOMBIA	SI		
TOTAL OPCIONES DE PAGO		11	7	-36%

Fuente: Guía de Trámites y Servicios – Cálculos del Consultor

Se evidencia el retiro de entidades como: ETB y Secretaría de Movilidad, lo cual ha representado una disminución importante en el portafolio de servicios a la ciudadanía. Se gestiona nuevamente la presencia de la ETB en el CADE así como la entrada de Telefónica-Telecom según demanda establecida y solicitud de los usuarios no obstante las entidades estiman más representativo hacer presencia en el SuperCADE SUBA.

De acuerdo con los registros de atención del año 2010, la mayor demanda de servicios en el CADE la tienen la Secretaría de Planeación (28,4%) seguida de CODENSA (20,8%) y Gas Natural (17,4%).

Para la atención de la comunidad el CADE cuenta 7 módulos, 5 de los cuales están en operación y 2 disponibles, así mismo cuenta con espacios adecuados para la orientación por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para el consultorio jurídico y consultorio psicológico, salas para la comisaría de familia (actualmente en remodelación) y salones independientes para la fundación batuta que provee educación musical gratuita a niños y jóvenes. Tiene consultorios médicos del Hospital Local, el programa Batuta y una sede de la Comisaría de Familia.

## LOCALIZACION.

Transversal 126 No. 133 - 32, Barrio La Gaitana, Localidad de Suba.



## **HORARIO DE ATENCION.**

Trámites y Servicios	: Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.
Recaudo a cargo del Banco Colpatría	: Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 5:00 p.m.

## **PERSONAL.**

Coordinador	: José Agustín Niño Sastoque
Informador Guía	: Bibiana Cortés Campos
Tutor	: Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá

## **DESCRIPCION GENERAL.**

El CADE fue remodelado, readecuado y reforzado estructuralmente y puesto en servicio nuevamente el 20 de Septiembre 2006. Está ubicado en instalaciones de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB (tutor del CADE). En las instalaciones están ubicadas adicionalmente las siguientes instituciones con sus propias áreas de servicio: Fundación musical Batuta, un Centro de Atención Médica Inmediata CAMI y la Comisaria de Familia. El área de Banco cuenta con 5 ventanillas para el recaudo de pagos de servicios públicos e impuestos distritales.

El CADE cuenta igualmente con un auditorio de gran capacidad que actualmente se encuentra en remodelación así como zonas de servicios sanitarios, biblioteca para los niños que asistan mientras sus padres realizan sus trámites en el CADE y entidades ubicadas en esta planta física mencionadas anteriormente.

La demanda de servicios es bastante alta especialmente en el proceso de recaudo (ciclo de vencimiento de servicios públicos), no obstante la operación es adecuada y se dispone de suficiente espacio para atención de usuarios, sistema de control de turnos en funcionamiento y amplias zonas de espera tanto internas como externas. Se recurre frecuentemente a estrategias de filtro previo en las filas o salas de espera pues muchos de los usuarios registran bajos niveles educativos lo cual hace que demanden mayor orientación sobre requisitos previos para el desarrollo de sus trámites.

El acceso y facilidad de circulación para la población discapacitada es adecuada y tienen atención preferencial tanto en banco como para trámites y servicios.

El estado de las instalaciones, la señalización y limpieza son adecuados y el coordinador indica que sus recursos son suficientes y el tutor cumple oportunamente con sus compromisos a través de su gestor AguaZul.



**Fachada Exterior CADE**



**Fila para acceso al Banco**





**Acceso principal**



**Módulos de Atención a Trámite**



**Punto de Información y Asignación de turnos**



**Refuerzo estructural – Readecuación**

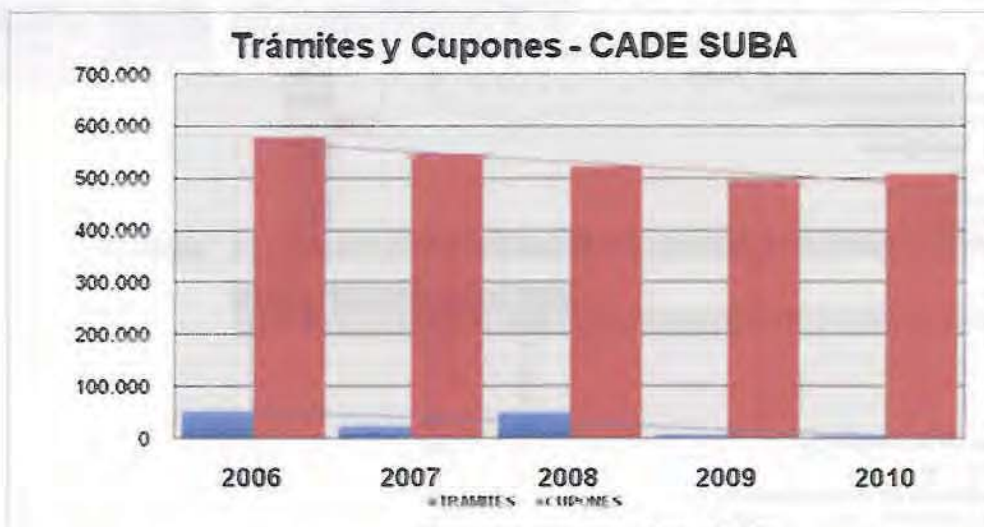


#### 4.1.3.10. CADE SUBA.

Fecha Visita: Mayo 11 de 2011

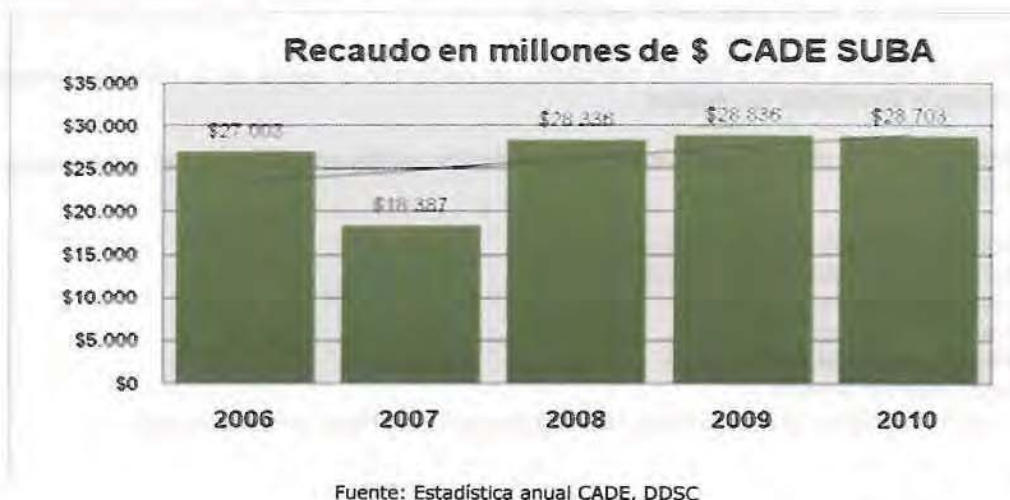
#### TRÁMITES Y CUPONES – DEMANDA DE SERVICIOS.

El comportamiento histórico del CADE se muestra en las siguientes gráficas en lo que respecta a la cantidad de trámites y cupones gestionados.



Según evidencia el análisis de gráficas, se registra un detrimento notorio en lo relacionado con trámites y cupones. En lo que tiene que ver con trámites, el detrimento es del 91%, reflejándose en una caída de 54.091 trámites atendidos para el 2006 a 4.627 trámites atendidos para el 2010. En cuanto a cupones el bajón se representa en un 12%, es decir un total de 70.954 cupones tramitados menos durante el año 2010 con relación al 2006. Lo anterior obedece a que en la actualidad existe el Súper CADE Suba, el cual ofrece una amplia gama de entidades para el servicio a la comunidad

#### RECAUDO.







En lo relacionado con el recaudo, se evidencia un crecimiento del 6%, teniendo en cuenta los comentarios de los funcionarios, sobre la gran afluencia de público a las ventanillas en fechas de vencimiento.

## PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

La presencia institucional así como el tipo y número de trámites y servicios atendidos en el CADE se detallan a continuación para las fechas de evaluación 2008 y 2011:

TIPOS DE TRAMITES		Tipos de Trámites (OFERTA)			No. Módulos y salas	No. Turnos Atendidos 2010
No.	ENTIDAD	2008	2011	%		
1	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá		2	100%	1	19,586
2	Secretaría Distrital de Gobierno (CAVDH)		1	100%	1	
3	Secretaría Distrital de Planeación	2		100%		7,686
4	Fiscalía General De La Nación			100%		
5	Consultorio jurídico		1	100%		
6	Consultorio Trabajo Social		1	100%	1	
7	Consultorio Psicologico		1	100%		
TOTAL TRAMITES		2	6	200%	3	

PAGO DE SERVICIOS		Opción de Pago		
No.	ENTIDAD	2008	2011	%
1	CODENSA	SI	SI	
2	E.G.N	SI	SI	
3	ETB	SI	SI	
4	E.A.A.B	SI	SI	
5	CONTRIBUCION DE VALORIZACION		SI	
6	TELEFONIA TELECOM		SI	
7	EMPRESA DE ENERGIA DE CUNDINAMARCA		SI	
8	GAS NATURAL CUNDIBOYACENSE S.A. E.S.P		SI	
9	HIDROS CHIA		SI	
10	EMSERCHIA		SI	
11	HIDROS MOSQUERA		SI	
12	ECOPROCESOS HABITAT		SI	
13	CONVENIOS CON ENTIDADES EDUCATIVAS DE LA ZONA		SI	
14	IMPUESTOS DISTRITALES		SI	
15	PAGO DEL BONO ANTE EL IDU		SI	
TOTAL OPCIONES DE PAGO		4	15	275%

Fuente: DDSC - Portal Bogotá y Cálculos Consultor

El análisis arroja un crecimiento en el portafolio de servicios ofrecidos, puesto que en la actualidad se cuenta con consultorios jurídicos, psicológicos y trabajo social, los cuales funcionan por turnos en salas u oficinas al interior de las instalaciones del CADE.

Teniendo en cuenta el estudio anteriormente realizado, se evidencia el retiro de la Fiscalía General de la Nación al igual que la Secretaría de Habitat.

Es importante mencionar los recaudos adicionales que realiza el Banco Colpatria, el cual presta sus servicios en este CADE:

- Empresa de Energía de Cundinamarca
- Gas Natural Cundiboyacense S.A E.S.P
- Hidros Chía (Acueducto)
- Emserchia E.S.P. (Aseo)
- Hydros Mosquera (Acueducto)
- Ecoprocesos Habitat (Aseo)
- Convenio Con El Colegio Álvaro Gómez (Consignación Local Para Certificaciones).



## **LOCALIZACION.**

Calle 147 No. 91 - 66, Barrio Suba Urbano - Localidad de Suba

## **HORARIO DE ATENCION.**

Trámites y Servicios: Lunes a Viernes 7:00 a.m.- 4:00 p.m.

Recaudo a cargo Banco Colpatria: Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 5:00 p.m. y Sábados 8:00 a.m. - 1:00 p.m.

## **PERSONAL.**

Coordinador	: José Agustín Niño Sastoque (E)
Guía de trámites y servicios	: Ricardo Antonio Pinto Guataqui
Tutor	: ETB

## **DESCRIPCION GENERAL.**

En la actualidad el CADE funciona en el segundo piso del edificio de su tutor (ETB) en la localidad de Suba. Cuenta con 5 módulos, de los cuales 3 de ellos al momento de la visita, se encontraban desocupados. Así mismo, existen 4 ventanillas para recaudo bancario, cabe mencionar que en la fecha de la visita se encontraba con muy poca afluencia de usuarios.

En cuanto al acceso a los discapacitados es limitado, puesto que para ingresar a las instalaciones del CADE, hay que subir varios escalones, lo cual se dificulta para este tipo de población.

Se dispone de una adecuada sala de espera para los usuarios de los tramites, con sillas identificadas de color azul para usuarios preferenciales (mujeres embarazadas, discapacitados, personas de la tercera edad, entre otros).

Se observa que las instalaciones en general en cuanto a: señalización, orden y aseo; son óptimas para la prestación de un adecuado servicio. En cuanto a las conexiones y el cableado estructurado, se evidencia que en la actualidad se logra garantizar niveles satisfactorios en cuanto a los sistemas relacionados con el servicio ofrecido, ya que no se evidencian problemas frecuentes relacionados con el tema.

El Coordinador comenta que todos los suministros le llegan cumplidamente por parte del Tutor.

## **ASPECTOS POR MEJORAR**

- Se recomienda gestionar el ingreso de otras entidades, buscando con esto fortalecer el portafolio de servicios ofrecidos.
- Mejorar la forma de ingreso al CADE para la población discapacitada.

## **ASPECTOS POR RESALTAR**

- El alto compromiso por parte de los funcionarios por prestar un adecuado servicio a la ciudadanía.





**Fachada Exterior CADE**



**Fila para acceso al Banco**



**Generación de turnos**



**Módulos de Atención a Trámites**



**Espacios para espera – Área de Banco**



**Adecuación para Fila exterior de usuarios**



#### 4.1.4. CADE FONTIBON.

Fecha Visita: **Mayo 10 de 2011**

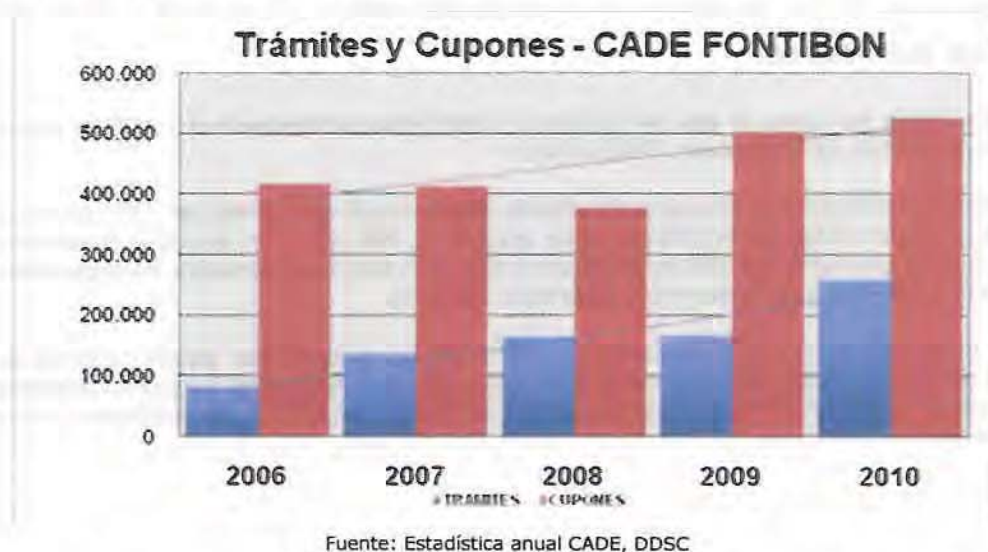
En virtud a la inadecuada localización, imagen y estado del anterior CADE de Fontibón, la Empresa de Acueducto de Bogotá compró un local ubicado en el Centro Comercial Portal de la Sabana, con un área de 1.270 m<sup>2</sup>, por un valor de \$ 2200 millones de pesos para la reubicación de este centro especializado de servicios al ciudadano. Por su parte, el anterior CADE de Fontibón se convirtió en un RapiCADE y hoy continúa prestando los servicios de recaudo.

El proceso de diseño y adecuación del nuevo CADE estuvo a cargo de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano por un valor aproximado a los \$1.050 millones de pesos. Inició con el diseño arquitectónico realizado por Arquitecta Patricia Torres y el Ingeniero Diego Angulo contratistas de la Dirección. Posteriormente, las obras se desarrollaron a través de convenio con la Empresa de Acueducto quien contrató con los propietarios del almacén EXITO la remodelación del local que se adquirió.

La obra se inició el 29 de noviembre de 2007 (ver acta de iniciación) y el plazo fue de dos años. El costo total ascendió a \$918.750.000,00 y la adquisición del mobiliario y señalización ascendió a \$128.191.953. El CADE fue puesto en servicio en Abril del 2008.

#### TRÁMITES Y CUPONES – DEMANDA DE SERVICIOS.

El comportamiento histórico del CADE se muestra en las gráficas siguientes en lo que respecta a la cantidad de trámites y cupones gestionados.

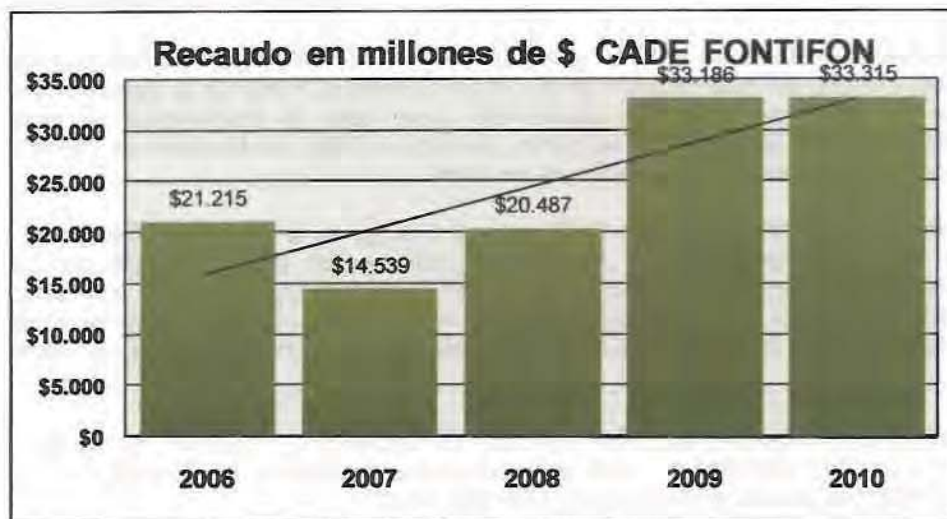


El CADE registró un crecimiento notorio en los últimos 4 años en cuanto a trámites y cupones gestionados por la ciudadanía, lo cual refleja la masiva captación de usuarios por parte de este centro de servicios que por el área ocupada, la distribución de sus espacios y oferta de servicios disponibles presenta comportamiento de SuperCADE.





## RECAUDO.



Fuente: Estadística anual CADE, DDSC

En cuanto a recaudo el incremento registrado del 2010 con respecto al 2006 es de 57%, porcentaje aceptable lo cual se presenta probablemente en virtud a que el antiguo CADE FONTIBON ahora RadiCADE capta buen porcentaje del recaudo de la localidad.

## PORTAFOLIO DE SERVICIOS.

La presencia institucional así como el tipo de trámites y servicios atendidos en el CADE se detallan a continuación para las fechas de evaluación 2008 y 2011.

Puede observarse un significativo incremento de oferta institucional equivalente al 73% por lo que a hoy el ciudadano de la localidad de Fontibón puede acceder a 204 tipos de servicios diferentes (Un SuperCADE ofrece aproximadamente 220 tipos de servicio). Esta oferta de servicios es presentada por aproximadamente 15 entidades de orden local, distrital y nacional.

En cuanto a las Entidades con mayor demanda de parte de los ciudadanos, puede observarse que según el número de turnos atendidos durante el año 2010, son la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB (15,7%), CODENSA (14,3%) y la Secretaria de Planeación (13%) las entidades con mayor afluencia de usuarios.



TIPOS DE TRAMITES				Tipos de Trámites (OFERTA)		No. Módulos y salas	No. Turnos Atendidos 2010
No.	ENTIDAD	2008	2011	%			
1	Camara de Comercio de Bogotá	4	12	200%		1	14.088
2	Codensa S.A. ESP	6	6	0%		2	27.075
3	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP	18	19	6%		1	12.029
4	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P.	31	43	39%		2	29.730
5	Gas Natural S.A. E.S.P.	14	15	7%		2	16.177
6	Hospital Fontibón		1	100%		2	2.620
7	Instituto de Desarrollo Urbano IDU		1	100%		3	8.592
8	Personería de Bogotá	1	1	0%		1	1.194
9	Registraduría Distrital de Estado Civil		4	100%		1	
10	Secretaría Distrital de Ambiente	22	37	68%		1	834
11	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	1	0	100%			
12	Secretaría Distrital de Desarrollo		3	100%		1	3.517
13	Secretaría Distrital de Gobierno	6	6	0%		1	1.167
14	Secretaría Distrital de Habitat		15	100%		1	5.366
15	Secretaría Distrital de Hacienda	4	10	150%		2	24.579
17	Secretaría Distrital de Planeación	4	6	50%		1	19.036
18	Secretaría Distrital de Salud	3	2	-33%		1	6.282
19	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	3	2	-33%		4	
20	Telecom		0	0%			4.681
21	Unidad Atención Especial Catastro Distrital		31	100%		2	11.865
22	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	1	1	0%			
23	Consultorio jurídico		1	100%			
24	Consultorio Psicologico		1	100%			
TOTAL TRAMITES		118	204	73%		28	

PAGO DE SERVICIOS				Opción de Pago	
No.	ENTIDAD	2008	2011	%	
1	E.T.B	SI	SI		
2	CODENSA	SI	SI		
3	E.AAB	SI	SI		
4	E.G.N	SI	SI		
5	TELEFONICA - TELECOM		SI		
5	E.C.S.A	SI			
6	SERVIGENERALES	SI			
7	GAS CUNDIBOYACENSE	SI			
8	HYDROS CHIAS EN C.A. ESP	SI			
9	IDU BONOS	SI			
10	IDU VALORIZACION	SI	SI		
11	IDU VALORIZACION (LEY 80)	SI	SI		
12	OTROS	SI			
TOTAL OPCIONES DE PAGO		12	7	-42%	

## LOCALIZACION.

Diagonal 16 No. 104 - 51 Centro Comercial Portal de la Sabana (Zona Franca), Barrio Sabana Grande  
- Localidad de Fontibón

## HORARIO DE ATENCION.

Trámites y Servicios : Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:00 p.m.  
Recaudo a cargo del Banco HSBC : Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 5:00 p.m.  
Sábados 8:00 a.m. - 1:00 p.m.





## **PERSONAL.**

Coordinador : Norma Astrid Sánchez Ovalle.  
Informador Guía : Alejandro Zuluaga Rodríguez  
Tutor : Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAA (Gestor Proactiva)

## **DESCRIPCION GENERAL.**

Debido a su ubicación en la zona franca este CADE es usualmente visitado por ciudadanos no residentes en la zona sino inversionistas o empresarios itinerantes en el área de influencia.

Con 1270 m2 de áreas distribuidas en dos niveles, este centro de servicios presenta la imagen de un SuperCADE por la amplitud de sus espacios, zonas de espera y módulos de atención. Su ubicación dentro del Centro Comercial le permite acceder a facilidades tales como baños públicos, teléfonos públicos, amplias zonas de parqueadero, vías importantes que dan acceso al centro comercial y, seguridad privada del centro comercial. El CADE es visitado por aproximadamente 3000 personas diariamente tanto para el área de trámites como de banco.

Cuenta con 4 cajas de recaudo, las cuales debido al incremento de la demanda por pagos de servicios públicos e impuestos operan de manera permanente y que reciben amplia afluencia de público en los ciclos de vencimiento de pagos de servicios públicos domiciliarios así como impuestos.

El CADE cuenta además con oficinas para consultorio jurídico y consultorio psicológico, portal interactivo de ETB que presta servicios de comunicaciones e internet para los usuarios del CADE, dos salas de reuniones o auditorios, kiosco punto pago, CADE virtual, Punto Línea 195, amplias baterías sanitarias para funcionarios y cafetería.

Las personas discapacitadas, de tercera edad y mujeres embarazadas son altamente recurrentes al CADE especialmente por los trámites del SISBEN, estos usuarios reciben atención preferencial tanto en el área de trámites y servicios (turnos preferenciales) como en el banco (fila preferencial). Se evidenció durante la visita que las instalaciones permiten el acceso y fácil circulación de las personas con discapacidad.

En general, el estado de las instalaciones, señalización, condiciones de seguridad industrial, aseo, orden y limpieza son óptimos. De acuerdo con la Coordinadora del CADE, los recursos logísticos son suficientes y son suministrados oportunamente. El tutor cumple satisfactoriamente con sus compromisos y asume los costos de administración que se pagan al Centro comercial.

## **ASPECTOS POR MEJORAR.**

- Diseñar y reforzar los procesos de divulgación y promoción de los servicios del CADE en la localidad pues aun cuando la demanda ha ido incrementando aun no registra niveles cercanos a CADE de la red que cuentan con una capacidad instalada mucho menor.
- Gestionar el ingreso de las entidades de orden Nacional como la DIAN para fortalecer el portafolio de servicios según demanda estudiada.



**Fachada Exterior CADE**



**Fila para acceso al Banco**



**Orientador- Asignador de Turnos**



**Módulos de Atención a Trámites**



**Sala de Espera**



**Acceso para discapacitados**



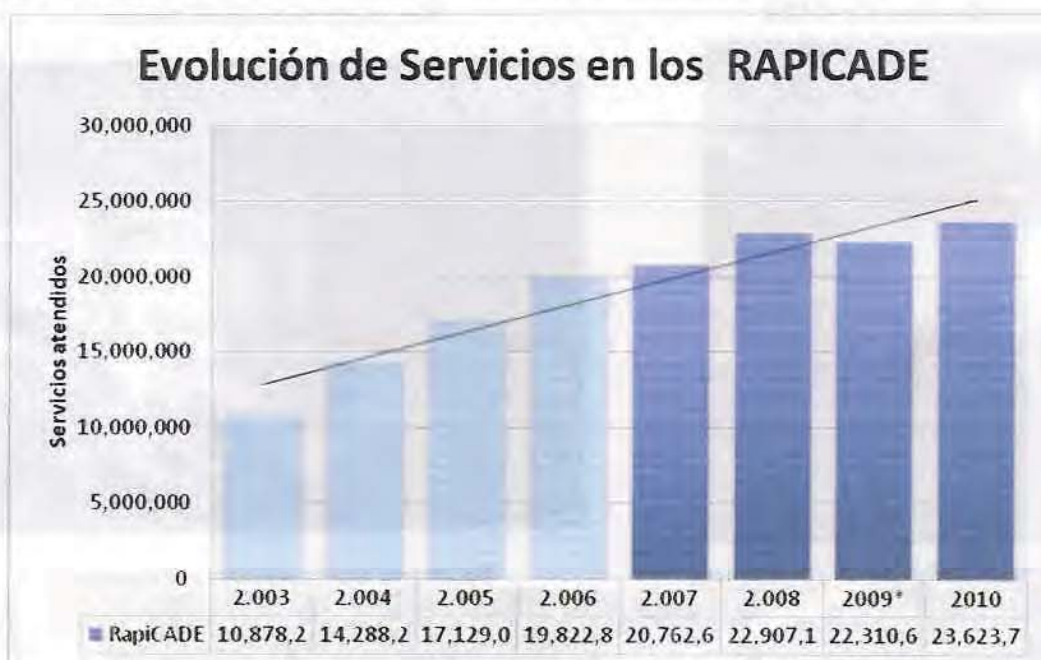
#### 4.1.5. RapiCADE.

Se incluye una corta descripción de los RapiCADE, por tratarse de un componente de mucha importancia del canal presencial, a pesar de no estar cubiertos por recursos del crédito BID 1759.

La implementación de este canal ha sido muy importante para la descentralización de los servicios y la ampliación de los puntos de atención. Se han especializado en el recaudo, descongestionando así las cajas de bancos tanto en CADE como en SuperCADE.

Los RapiCADE que se encuentran en operación a la fecha son 36; cada RapiCADE tiene una entidad Tutora y un Banco que realiza el recaudo. Estos sitios son muy concurridos por la ciudadanía y presentan congestiones los días de vencimiento de las facturas, como también suele ocurrir en los CADE y SuperCADE por el mismo efecto.

En el 2010 los RapiCADE recibieron un total de 35'431.000 facturas lo que representa más de 1.6 billones de pesos recaudados. De igual forma se espera que para el 2011 se pueda implementar el recaudo de impuestos distritales en todos los RapiCADE dispuestos en la capital.



En el 2010 se prestaron 23.623.700 servicios o cupones pagados, que representa en promedio unos 54.684 cupones mensuales por RapiCADE, también 1.968.642 cupones mensuales promedio que puede representar una cifra de por lo menos un millón de ciudadanos que se atienden cada mes en los RapiCADE, dependiendo del número de cupones que cada uno lleva para pago.

Es muy evidente a partir de esta gráfica el incremento en los servicios a través de RapiCADE, seguirá creciendo con el incremento de población, además de los RapiCADE adicionales que se vayan instalando en las diferentes localidades.



La lista de los 36 sitios tomada en Mayo 12 de 2011:

<p><b>RapiCADE MetroRexeo</b> Línea 195 Carrera 97 C No. 69 - 08 Sur</p> <p><b>RapiCADE Archivo Distrital</b> Línea 195 Cl. 5 No. 5 - 75</p> <p><b>RapiCADE Av. 68</b> Línea 195 AK 68 No. 19-24</p> <p><b>RapiCADE Avenida Caracas</b> Línea 195 Avenida Calle 514 Sur No. 84 - 10 Local 17 Centro Comercial Caracas</p> <p><b>RapiCADE Avenida Suba</b> Línea 195 Avenida Suba No. 128 A - 26</p> <p><b>RapiCADE Bochica Sur</b> Línea 195 Transversal 35 Bis No. 27 - 07 Sur</p> <p><b>RapiCADE Bosa Despensa</b> Línea 195 Cl. 12 No. 9 - 05 Sur</p> <p><b>RapiCADE Bosa Holanda</b> Línea 195 Carrera 58 C No. 54 A - 47 Sur</p> <p><b>RapiCADE Calle 80</b> Línea 195 Cl. 80 No. 89 - 15</p> <p><b>RapiCADE Castilla</b> Línea 195 Avenida Boyacá No. 7F - 43</p> <p><b>RapiCADE Chapinero 53</b> Línea 195 Kr. 23 No. 53 - 60</p> <p><b>RapiCADE Chapinero 58</b> Línea 195 Cl. 58 No. 13 - 29</p> <p><b>RapiCADE Chía Centro</b> Línea 195 Carrera 13 No. 10 - 17 Chía</p> <p><b>RapiCADE Chía Circunvalar</b> Línea 195 Calle 5 No. 1 A - 18 Chía</p> <p><b>RapiCADE Claret</b> Línea 195 Cl. 44 Sur No. 26 - 35</p> <p><b>RapiCADE Diver Plaza Alamos</b> Línea 195 Transversal 96 No. 70 A - 85 Local 136</p> <p><b>RapiCADE Engativá</b> Línea 195 Carrera 113B No. 631 - 39 Línea 195 Kr. 99 No. 18 - 45</p>	<p><b>RapiCADE Fontibón</b></p> <p><b>RapiCADE Fontibón 97B</b> Línea 195 Transversal 97B No. 16H - 60</p> <p><b>RapiCADE Galerías</b> Línea 195 Cl. 53 No. 22 - 53</p> <p><b>RapiCADE Kennedy</b> Línea 195 Kr. 78 B No. 38 B 30 sur</p> <p><b>RapiCADE Magdalena</b> Línea 195 Cl. 60A Sur No. 66 - 71</p> <p><b>RapiCADE Prado Veraniero</b> Línea 195 Calle 129 No. 52 - 28</p> <p><b>RapiCADE Puente Aranda</b> Línea 195 Kr. 65B No. 9 - 12</p> <p><b>RapiCADE Restrepo - Kr. 20</b> Línea 195 Carrera 20 No. 15 - 14 Sur</p> <p><b>RapiCADE Restrepo Calle 18 Sur</b> Línea 195 Calle 18 Sur No. 21 - 12</p> <p><b>RapiCADE San Diego</b> Carrera 7 No. 33 - 65</p> <p><b>RapiCADE San Fernando</b> Avenida Calle 68 No. 54 - 42</p> <p><b>RapiCADE Santa Inés</b> Kr. 5 Este No. 28-71 Sur</p> <p><b>RapiCADE Santa Librada</b> Línea 195 Cl. 79 Sur No. 0 - 79</p> <p><b>RapiCADE Siete de Agosto</b> Línea 195 Kr. 24 No. 67 - 61</p> <p><b>RapiCADE Soacha</b> Línea 195 Cl. 14 No. 6 - 40.</p> <p><b>RapiCADE Suba Rincón</b> Línea 195 Cl. 130 Bis 90 - 95</p> <p><b>RapiCADE Tihabuyes</b> Línea 195 Cl. 145 No. 115 - 91</p> <p><b>RapiCADE Venecia</b> Línea 195 Autopista Sur No. 54 A-07</p> <p><b>RapiCADE Zipaquirá</b> Línea 195 Calle 4 No. 6 - 15</p>
---	--

<http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/decide.php?patron=01.011503>





### Mapa de localización de los RapiCADE<sup>18</sup>



<sup>18</sup> tomado de: Informe Nuevo SuperCADE Norte en Operación, DDSC, 2010



#### **4.2. Componente 2. MEJORAMIENTO Y DIVERSIFICACIÓN DEL ACCESO A LOS SERVICIOS.**

Este componente busca racionalizar la utilización de los canales presenciales y promover la del virtual y del telefónico, con lo cual se espera descongestionar la Red y diversificar los contactos del ciudadano con las entidades públicas y privadas que la integran. Comprende las siguientes actividades:

- Fortalecimiento y diversificación de la oferta de servicios por canales virtual y telefónico
- Mejoramiento del servicio de atención en ferias
- Campañas de orientación y evaluación ciudadana de los servicios prestados

Con este componente se ha logrado que:

A partir de la puesta en marcha del servicio de la Red CADE, se ha evidenciado que una gran cantidad de entidades han comenzado a dar credibilidad a este modelo de servicio, ampliando su oferta institucional. Teniendo en cuenta lo anterior, podríamos mencionar las siguientes entidades: Fondo de Prestaciones Económicas, FONCEP, Instituto de Seguros Sociales, ISS, Positiva Compañía de Seguros, Consejo Superior de la Judicatura, Superintendencia de Servicios Públicos, Ministerio de la Protección Social, ASOCAJAS, Hospital de la Localidad, Secretaría Distrital de Habitat, Secretaría General de la Alcaldía, Idipron, Telecentro.

Muchos municipios, además de otras ciudades en varios países, se han acercado para conocer el modelo de servicio y analizar la puesta en marcha del mismo. Lo mas destacados se presentan a continuación: Buenos Aires, Montevideo, Asunción, La Paz, Lima, Quito, Caracas, Costa Rica, El Salvador, República Dominicana, Honduras, México, Madrid, Barcelona, Ucrania, Suiza, Panamá, Guatemala, Canadá, Washington, las dos últimas fueron visitados por funcionarios de la DDSC. Adicionalmente, la mayoría de ciudades importantes del país también han venido a observar el modelo de servicio.

##### **4.2.1. Fortalecimiento y diversificación de la oferta de servicios por canales virtual y telefónico.**

Con esta actividad se busca la adecuación del diseño técnico del Portal Bogotá y la revisión de su contenido en cuanto a redacción, edición y publicación de informaciones de importancia al ciudadano con respecto a los servicios y trámites disponibles en línea.

Esta actividad se ha desarrollado a través de 74 contratos por un valor **\$3.916'587.059 M/CTE**, de los cuales **\$1.707'564.244 M/CTE** han sido financiados con recursos del crédito.

Teniendo en cuenta estos recursos, se han financiado las siguientes tareas:

- Desarrollo de ajustes, mantenimiento y nuevas funcionalidades del sistema Contratación a la Vista
- La administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y vinculación de nuevas Entidades Distritales al mismo
- Los servicios de Webmaster para realización de tareas técnicas, gráficas y apoyo de mercadeo, para el Portal.
- Soporte tecnológico y operativo de los Canales de Servicio al Ciudadano y manejo administrativo de aplicativos implementados en la Red CADE





### En cuanto al Portal busca:

- Validación, control de la operación, ajustes, actualización de la información publicada y consolidación de las estadísticas de actualización y consultas del Portal Bogotá.
- Edición y mantenimiento de la información del portal en cuanto a: contenido, vínculos y descripciones.
- Traducción al inglés de los contenidos de las secciones más relevantes del Portal Bogotá, para crear una versión alterna en ese idioma.
- Identificación y análisis de los trámites y servicios administrativos de los puntos de la Red CADE y de los servicios en línea ofrecidos por la página web, así como la implementación y seguimiento del sistema
- Investigación y redacción de noticias, crónicas, reportajes, entrevistas e historias para las diferentes secciones que conforman el Portal.
- Mantenimiento y desarrollo del mapa de la ciudad que se encuentra disponible en el Portal.
- Edición y mantenimiento de la información (contenido, vínculos y descripciones) que hacen parte de la sección de contenidos del Portal Bogotá
- Análisis, planeación, desarrollo y seguimiento de los adelantos tecnológicos de los diferentes canales de Servicio al Ciudadano.

### En cuanto al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:

- Parametrización información de entidades que se vinculan al Sistema de Quejas y Soluciones y el análisis y clasificación de los requerimientos recibidos.
- Clasificación requerimientos ingresados al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y para desarrollar actividades de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la gestión del mismo
- Administrar la vinculación de nuevas Entidades Distritales al Sistema de Quejas y Soluciones
- Dirección, implementación, consolidación, mantenimiento y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad del proceso Sistema Distrital de Quejas y Solución y de su interacción con el aplicativo Sistema distrital de Queja.
- Apoyo en el funcionamiento del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en las Entidades del Distrito y Gestión de Requerimientos Ciudadanos.

### Otras Tareas Desarrolladas.

Formación a la ciudadanía en lo relacionado con el uso de los CADE Virtual, así como su coordinación, administración, monitoreo y seguimiento.

- Para el año 2009 se destaca la adquisición, instalación y puesta en funcionamiento de 20 CADE Virtuales mediante **Contrato No. 569-2009** con la empresa **DIEBOLD COLOMBIA S.A.**, por un valor de **\$550'890.194 M/CTE**. Igualmente se realizó el **Contrato 176-2009**, con la **Sra. Patricia Pertuz**, por un monto de **\$45'000.000 M/CTE**, el cual tiene relación con la coordinación, administración, monitoreo y seguimiento de estos.





Se menciona además la contratación de diez funcionarios, con un costo de **\$7'000.000 M/CTE** millones a cada uno; cuya función principal es la de formar a la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual y reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sobre la gestión de los mismos. Igualmente se registra un pago adicional por **\$200.0000 M/CTE** a cada uno de los diez funcionarios contratados para dicha labor.

Para el año 2007, se evidencia la primera adquisición e implementación de CADE virtuales, mediante el **Contrato No. 456-2007**, por un monto de **\$484'745.044 M/CTE**, con la empresa **DIEBOLD COLOMBIA S.A.**, a quienes se le adquirieron: 20 kioscos multimedia con sus respectivos componentes de hardware y software, 2 teléfonos públicos para cada uno de los puntos seleccionados; contando con la asesoría técnica para el análisis de la información de los servicios, forma, administración, publicidad y contenidos. Cabe mencionar que el Sistema de Kiosco Multimedia permite el manejo de software administrador de contenidos (servicios, trámites, publicidad, entre otros), monitoreo, gestión y control remoto.

- Mediante los **Contratos No: 276-2009, 224-2008, 231-2007**, por un valor de: **\$51'480.000 M/CTE, \$35'995.648 M/CTE y \$51'916.800 M/CTE** respectivamente; se adquirieron los servicios profesionales para la consolidación estadística de la información de servicios, trámites y recaudos realizados en los diferentes canales de servicio, ya sean: presencial, virtual y telefónico. Dichos contratos se llevaron a cabo con el **Sr. Juan Carlos Valdés Rosales**
- Con el **Sr. Nicolás Rey Gallego** dentro de los **Contrato No. 334-2009, 288-2008, 207-2007**, con un costo de: **\$76'800.000 M/CTE, \$58'406.400 M/CTE, \$68'040.000 M/CTE** respectivamente; se acordó la prestación del servicio actuando como Webmaster, para la realización de las tareas técnicas, gráficas y de apoyo de mercadeo para el Portal de Bogotá, desarrollando las siguientes actividades:
  - Inclusión en la Sección Reforma Distrital de los cambios que ocurren
  - Se implementó una sección de divulgación del SuperCADE Virtual
  - Se diseñó la sección de Columnista Invitado
  - Ajustes a la Guía de Trámites y Servicios
  - Página de Información para Sistema de Turnos
  - Página especializada de acuerdo humanitario
  - Sección de los Juegos Panamericanos
  - Sección para la remisión de solicitudes de blog
  - Diseño de la Sección Mujer y Géneros
  - Actualización de la página del Proyecto SuperCADE Virtual
  - Se permitió la inclusión de archivos en formato FLV para video
  - Se creó el sistema de autenticación de usuarios externos
  - Se implementó para la guía de trámites el sistema de glosario
  - Diseño de la página patrimonio cultural
  - Diseño formato para el boletín virtual del Portal
  - Sección de Álbum de Bogotá
  - Sección de Suscripciones al Boletín
  - Sección Multimedia Bogotá en el Muro
  - Carta internacionalización del Portal
  - Sección Glosario Cachaco
  - Sección Bogotá produce conocimiento
  - Convenio Canal Capital
  - Apoyo proyecto Gestión social integral
  - Sección de imágenes antiguas de Bogotá
  - Actualización de la Sección "Bogotá Multimedia"
  - Implementación final de sitio web del Instituto de Patrimonio Cultural

Para el año 2007 se realizó el **Contrato No: 526-2007**, con la firma **GESTIONTEK S.A.**, para llevar a cabo la consultoría para realizar el levantamiento de información, análisis, especificación y diseño de





los trámites y/o servicios de registro ciudadano y vivienda, así como el análisis, diseño, desarrollo e implementación de los servicios web. Este se llevó a cabo por un valor de **\$682'040.739 M/CTE**.

Desde la firma de su acta de iniciación (12 de Junio de 2008) este contrato ha presentado varias modificaciones en su contenido siendo la más notable la ocurrida el 13 Noviembre de 2009, en la cual se adicionó un valor **\$84'819.200 M/CTE**, prorrogando así su plazo de ejecución, el cual quedo definido para el 3 de Marzo de 2010.

El día 2 de marzo de 2010 buscando con esto el cumplimiento de las obligaciones por parte del contratista, se prorrogó nuevamente el plazo establecido en el Contrato de Servicios de Consultoría de Código **No. 526-2007**, hasta el 30 de abril de 2010. El día 15 de abril de 2010, se suspendió su ejecución por un término de quince días calendario. El 30 de abril de 2010 se reinició la ejecución del contrato, es decir que su duración era hasta el día 15 de mayo de 2010. El día 14 de mayo de 2010, se suspendió nuevamente su ejecución por un término de catorce días calendario.

Es importante mencionar que según oficio **No. CCO-1444/2010** del 26 de mayo de 2010, el BID otorgó No Objeción a la Cesión y prórroga del contrato. El día 28 de mayo de 2010 se reinició la ejecución del contrato, es decir que su duración era hasta el día 29 de mayo de 2010. El 29 de mayo de 2010, se cedió el Contrato de Servicios de Consultoría de Código **No. 526-2007**, al **CONSORCIO AWA – SOLINFO**, prorrogando el plazo para el desarrollo del software del SuperCADE virtual en seis meses más para que el nuevo contratista cumpla con el cronograma propuesto.

Relacionado con lo anterior, se evidencia el contrato **No. 173-2009**, llevado a cabo con el **Sr. Julio Roberto Rincón Calixto**, para prestar los servicios relacionados con la gerencia, interventoría, supervisión técnica y administrativa del **Contrato No. 2212100-526-2007** por un valor de **\$36'000.000 M/CTE**. Se firmó acta de iniciación el día 13 de Abril con un plazo de ejecución comprendido hasta el 12 de Octubre de 2009, pero el 9 de octubre de 2009, se realizó una adición al valor inicial del Contrato de Consultoría, por la suma de **\$12'000.000 M/CTE**, prorrogándose en 2 meses más, es decir que su ejecución sería el doce 12 de diciembre de 2009.

A continuación se presentan en detalle los contratos llevados a cabo para esta actividad:



## RELACION DE CONTRATOS FORTALECIMIENTO Y DIVERSIFICACIÓN DE LA OFERTA DE SERVICIOS POR CANALES VIRTUAL Y TELEFÓNICO

OBJETO DEL CONTRATO	VALOR				Contratista	Contrato No.	Plazo
	Civilista	Contrapartida	Otros Distrito	Total			
908 Adquisición e Instalación y puesta en funcionamiento de 20 CADE Virtual	\$ 530.000.000	\$ 20.890.194		\$ 550.890.194	Diebold Colombia S.A. Contrato 569-2009	569-2009	Septiembre 11-09 a Febrero 1-10
1570 Adición Contrato de Consultoría No. 2212100-526-2007 Gesiontek S.A.	\$ 84.819.200			\$ 84.819.200	Gestiontek S.A.	526-2007	a Marzo 3 de 2010
1051 Coordinación, administración, monitoreo y seguimiento de los CADE Virtual		\$ 32.175.000	\$ 12.825.000	\$ 45.000.000	Patricia Pertuz	176-2009	Abril 24-09 a Enero 23-10
1571 Prestación de servicios para la formación de la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual, así como para reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sobre la gestión de los mismos.			\$ 7.000.000	\$ 7.000.000	Adriana Aguilera Quiroga	811-2009	Enero 12 a Julio 11 de 2010
1572 Prestación de servicios para la formación de la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual, así como para reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sobre la gestión de los mismos.			\$ 7.000.000	\$ 7.000.000	Walter Alejandro Carrión	815-2009	Enero 12 a Julio 11 de 2010
1573 Prestación de servicios para la formación de la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual, así como para reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sobre la gestión de los mismos.			\$ 7.000.000	\$ 7.000.000	Ana Patricia Barreiro Lesmes	812-2009	Enero 12 a Julio 11 de 2010
1574 Prestación de servicios para la formación de la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual, así como para reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sobre la gestión de los mismos.			\$ 7.000.000	\$ 7.000.000	Deyanira del Socorro Caicedo	820-2009	Enero 12 a Julio 11 de 2010
1575 Prestación de servicios para la formación de la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual, así como para reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sobre la gestión de los mismos.			\$ 7.000.000	\$ 7.000.000	Jennifer Adriana Alvarado M	810-2009	Enero 12 a Julio 11 de 2010
1576 Prestación de servicios para la formación de la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual, así como para reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sobre la gestión de los mismos.			\$ 7.000.000	\$ 7.000.000	Jorge Andrés Gracia Castañeda	817-2009	Enero 12 a Julio 11 de 2010
1577 Prestación de servicios para la formación de la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual, así como para reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sobre la gestión de los mismos.			\$ 7.000.000	\$ 7.000.000	Hector Villamil	816-2009	Enero 12 a Julio 11 de 2010
1578 Prestación de servicios para la formación de la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual, así como para reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sobre la gestión de los mismos.			\$ 7.000.000	\$ 7.000.000	Betsy Acemeth Andrade Sánchez	813-2009	Enero 12 a Julio 11 de 2010
1579 Prestación de servicios para la formación de la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual, así como para reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sobre la gestión de los mismos.			\$ 7.000.000	\$ 7.000.000	Diana Alexandra Sánchez	814-2009	Enero 12 a Julio 11 de 2010
1580 Prestación de servicios para la formación de la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual, así como para reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sobre la gestión de los mismos.			\$ 7.000.000	\$ 7.000.000	Yolima González Barrero	819-2009	Enero 12 a Julio 11 de 2010
1647			\$ 200.000	\$ 200.000	Alexandra Sánchez	814-2009	Enero 12 a Julio 11 de 2010
1648			\$ 200.000	\$ 200.000	Hector Villamil	816-2009	Enero 12 a Julio 11 de 2010
1649			\$ 200.000	\$ 200.000	Jorge Andrés Gracia Castañeda	817-2009	Enero 12 a Julio 11 de 2010
1650			\$ 200.000	\$ 200.000	Adriana Aguilera Quiroga	811-2009	Enero 12 a Julio 11 de 2010
1650 Prestación de servicios para la formación de la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual, así como para reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sobre la gestión de los mismos.			\$ 200.000	\$ 200.000	Walter Alejandro Carrión	815-2009	Enero 12 a Julio 11 de 2010
1650			\$ 200.000	\$ 200.000	Betsy Acemeth Andrade S.	813-2009	Enero 12 a Julio 11 de 2010
1650			\$ 200.000	\$ 200.000	Deyanira del Socorro Caicedo	820-2009	Enero 12 a Julio 11 de 2010
1650			\$ 200.000	\$ 200.000	Ana Patricia Barreiro Lesmes	812-2009	Enero 12 a Julio 11 de 2010
1650			\$ 200.000	\$ 200.000	Yolima González Barrero	819-2009	Enero 12 a Julio 11 de 2010
1650			\$ 200.000	\$ 200.000	Jennifer Adriana Alvarado M	810-2009	Enero 12 a Julio 11 de 2010





OBJETO DEL CONTRATO	VALOR				Contratista	Contrato No.	Plazo
	Ordeño	Contratista	Otros Gastos	Total			
1650 Gerencia, Interventoría y Supervisión Técnica y Administrativa del Contrato No. 2212100-526-2007 del proyecto, cuyo objeto es "Realizar el levantamiento de información, análisis, especificación y diseño de los trámites y/o servicios de registro ciudadano y vivienda"	\$ 36.000.000			\$ 36.000.000	Julio Roberto Rincón Calisto	173-2009	Abril 13-09 a Octubre 12-09
1650 Adición y prórroga Contrato de Consultoría No. 2212100-173-2009 Julio Roberto Rincón	\$ 12.000.000			\$ 12.000.000	Julio Roberto Rincón Calisto	173-2009	a Diciembre 12-09
1650 Prestación de servicios para la administración general del Portal del Proyecto "Contratación a la Vista"			\$ 24.304.000	\$ 24.304.000	Rosa Elisa García	338-2009	Junio 9-2009 a Febrero 8-10
1650 Prestación de servicios profesionales para realizar el desarrollo de ajustes, mantenimiento y nuevas funcionalidades del sistema Contratación a la Vista		\$ 35.197.826	\$ 994.174	\$ 36.192.000	Rafael Ocampo	035-2009	Marzo 2-09 a Marzo 1-10
1650 Prestación de servicios profesionales en la edición de los artículos elaborados para el Portal de Bogotá www.bogota.gov.co y en la redacción y publicación de información en el mismo.			\$ 28.080.000	\$ 28.080.000	Mercedes Solano	568-2009	Septiembre 7-09 a Marzo 6-10
1650 Prestación de los servicios profesionales para la promoción del Portal de Bogotá, a través de interacción con entidades públicas y privadas de la ciudad, así como para la investigación y redacción de noticias, entrevistas e historias para las diferentes secciones del mismo.			\$ 21.000.000	\$ 21.000.000	Lina María Echaverry	682-2009	Noviembre 23-09 a Julio 7 de 2010
1650 Prestación de los servicios profesionales de redacción de noticias, crónicas, reportajes, entrevistas e historias para las diferentes secciones que conforman el Portal de Bogotá.			\$ 1.360.000	\$ 1.360.000	Angela Marcela Rodríguez	600-2009	Octubre 9 a Noviembre 8 de 2009
1650 Prestación de servicios de investigación y redacción de noticias, crónicas, reportajes, entrevistas e historias para las diferentes secciones que conforman el Portal de Bogotá, así como para realizar contenidos con multimedia para dicho canal		\$ 29.120.000		\$ 29.120.000	Diana Carolina Pineda	256-2009	Mayo 11-09 a Marzo 10-10
1650 Prestación del servicio actuando como Webmaster, para la realización de las tareas técnicas, gráficas y de apoyo de mercadeo, para el Portal de Bogotá de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.		\$ 76.800.000		\$ 76.800.000	Nicolás Rey Gallego	334 - 2009	Junio 12-09 a Abril 11-10
1650 Prestación de los servicios profesionales para el mantenimiento y desarrollo del mapa de la ciudad que se encuentra en el Portal de Bogotá.			\$ 40.500.000	\$ 40.500.000	Santiago Hernández Plazas	449 - 2009	Julio 14-09 a Abril 13-10
1650 Prestación de los Servicios de edición y mantenimiento de la información (contenidos, vínculos y descripciones) que hacen parte de la sección de contenidos del Portal Bogotá			\$ 32.175.000	\$ 32.175.000	Olga Cecilia Parías López	38-2009	Febrero 20-09 a Enero 19-10
1650 Servicios profesionales para traducir al inglés los contenidos de las secciones relevantes del Portal Bogotá www.bogota.gov.co para crear una versión alterna en ese idioma.			\$ 21.420.000	\$ 21.420.000	Raquel Caputo Asaf	262-2009	Mayo 07-09 a Febrero 6-10
1650 Servicios profesionales para la identificación y análisis de los trámites y servicios administrativos de los Puntos de la Red CADE y de los servicios en línea a habilitar en la página www.bogota.gov.co, así como la implementación y seguimiento del sistema			\$ 64.340.000	\$ 64.340.000	María Constanza Romero	167-2009	Abril 07-09 a Feb. 06-10
1650 Prestación de servicios profesionales para el análisis, planeación, desarrollo y seguimiento de los adelantos tecnológicos de los diferentes canales de Servicio al Ciudadano.		\$ 32.760.000		\$ 32.760.000	Virginia Delgado Pérez	342-2009	Junio 04-09 a Febrero 03-10
1650 Servicios para el control de la actualización y verificación de la información y servicios publicados en el Mapa Callejero de la base de datos de la Guía de Trámites y Servicios del Portal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá		\$ 26.770.000		\$ 26.770.000	Yadira Bustos Poveda	55-2009	Marzo 2-09 a Enero 1-10
1650 Adición y prórroga Contrato de Prestación de Servicios No. 2212100-55-2009			\$ 13.385.000	\$ 13.385.000	Yadira Bustos Poveda	55-2009	a Junio 1 de 2010
1650 Adición y prórroga Contrato de Prestación de Servicios Profesionales No. 2212100-400-2008		\$ 10.296.000		\$ 10.296.000	Johana Zarate	400-2008	Agosto 22-08 a Octubre 21-09
1650 Servicios para el control de la actualización y verificación de la información y servicios publicados en la Guía de Trámites y Servicios del Portal de Bogotá de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC.		\$ 1.954.075	\$ 11.430.925	\$ 13.385.000	Johana Zarate	731-2009	Enero 4 de 2010 a Junio 3 de 2010
1650 Servicios profesionales para realizar consolidación estadística de la información de servicios, trámites y recaudos realizados en los diferentes canales de servicio (presencial, virtual y telefónico) de la ODSC.		\$ 51.480.000		\$ 51.480.000	Juan Carlos Valdés Rosales	276-2009	Mayo 11-09 a Abril 10-10
1650 Servicios de apoyo a la gestión para la parametrización de la información de la entidades que se vinculan al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, análisis y clasificación de requerimientos recibidos		\$ 18.557.000		\$ 18.557.000	Ricardo Rivera	51-2009	Marzo 9-09 a Febrero 8-10
1650 Prestación de los servicios profesionales para la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la vinculación de nuevas Entidades Distritales al mismo.		\$ 40.000.000		\$ 40.000.000	José Silvio González	340-2009	Junio 2-09 a Abril 01-10
1650 Prestación de los servicios profesionales para desarrollar actividades con el fin de mantener el Sistema de Gestión de Calidad del proceso Sistema Distrital de Quejas y Soluciones e interactuar con el aplicativo SDQS		\$ 23.400.000		\$ 23.400.000	Sandra Patricia Burgos Cháquer	445 - 2009	Julio 14-09 a Marzo 13-10
1650 Prestación de los servicios profesionales para realizar parametrización y apoyo en el funcionamiento del S.D.Q.S. en las Entidades del Distrito y Gestión de Requerimientos Ciudadanos		\$ 32.175.000		\$ 32.175.000	Pedre Rodríguez	161-2009	Abril 13-09 a Marzo 12-10
1650 Prestación de los servicios profesionales para el análisis de la calidad de la respuesta a los requerimientos ciudadanos y elaboración y análisis de los reportes e informes estadísticos y seguimiento a los requerimientos sin respuesta		\$ 32.175.000		\$ 32.175.000	Danitza Lorena Trujillo	197-2009	Abril 20-09 a Marzo 19-10
<b>Total año 2009</b>	<b>\$ 662.819.200</b>	<b>\$ 463.750.095</b>	<b>\$ 343.814.099</b>	<b>\$ 1.470.383.394</b>			





OBJETO DEL CONTRATO		VALOR				Contratista	Contrato No.	Plazo
		Crédito	Contrapartida	Otros Distrito	Total			
651	Prestación de servicios para la administración general del Portal del Proyecto "Contratación a la Vista"		\$ 23.362.560		\$ 23.362.560	Rosa Elisa García	230-2008	Mayo 14-08 a Enero 13-09
	Adición y prórroga contrato de prestación de servicios No. 2212100-230-2008		\$ 11.681.280		\$ 11.681.280	Rosa Elisa García		A Mayo 13 de 2009
	Adición y prórroga contrato de prestación de servicios profesionales 2212100-361-2007 para realizar el desarrollo de ajustes, mantenimiento y nuevas funcionalidades del sistema Contratación a la Vista		\$ 11.987.456		\$ 11.987.456	Rafael Ocampo	361-2007	Julio 30-08 a Enero 29-09
654	Prestación de servicios profesionales en la edición de los artículos elaborados para el Portal de Bogotá www.bogota.gov.co y en la redacción y publicación de información en el mismo.		\$ 25.796.881		\$ 25.796.881	Patricia Lora	279-2008	Junio 09-08 a Nov.30-08 (Terminado anticipadamente)
	Prestación de servicios profesionales en la edición de los artículos elaborados para el Portal de Bogotá www.bogota.gov.co y en la redacción y publicación de información en el mismo.		\$ 26.996.736		\$ 26.996.736	Marisol Forero Fierro	618-2008	a 02 de junio de 2009
656	Prestación de servicios de investigación y redacción de noticias, crónicas, reportajes, entrevistas e historias para las diferentes secciones que conforman el Portal de Bogotá.		\$ 11.681.280		\$ 11.681.280	César Humberto Bernal Robayo	233-2008	Mayo 15-08 a Febrero 14-09
658	Prestación de servicios de investigación y redacción de noticias, crónicas, reportajes, entrevistas e historias para las diferentes secciones que conforman el Portal de Bogotá.		\$ 951.808		\$ 951.808	Ana Milena Díaz	302-2008	Junio 05-08 a Marzo 04-09 (terminado anticipadamente)
659	Prestación del servicio actuando como Webmaster, para la realización de las tareas técnicas, gráficas y de apoyo de mercadeo, para el Portal de Bogotá de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.		\$ 58.406.400		\$ 58.406.400	Nicolás Rey Gallego	288-2008	Junio 13-08 a Marzo 12-09
	Adición contrato de prestación de servicios No. 2212100-288-2008		\$ 8.056.053		\$ 8.056.053	Nicolás Rey Gallego		a marzo 12 -09
661	Prestación de los servicios profesionales para el mantenimiento y desarrollo del mapa de la ciudad que se encuentra en el Portal de Bogotá.		\$ 34.611.200		\$ 34.611.200	Santiago Hernández Pizarra	426-2008	Sept. 05-08 a Mayo 04-09
662	Prestación de los Servicios de edición y mantenimiento de la información (contenido, vínculos y descripciones) que hacen parte de la sección de contenidos del Portal Bogotá		\$ 22.497.280		\$ 22.497.280	Olga Cecilia Páris López	286-2008	Junio 05-08 a Feb. 04-09
663	Servicios profesionales para traducir al inglés los contenidos de las secciones relevantes del Portal Bogotá www.bogota.gov.co para crear una versión externa en ese idioma.		\$ 16.016.000		\$ 16.016.000	Raquel Caputo Asaf	399-2008	Agosto 25-08 a Marzo 24-09
665	Servicios profesionales para la identificación y análisis de los trámites y servicios administrativos de los Puntos de la Red CADE y de los servicios en línea a habilitar en la página www.bogota.gov.co, así como la implementación y seguimiento del sistema		\$ 71.147.648		\$ 71.147.648	María Constanza Romero	185-2008	Abril 14-08 a Marzo 26-09
668	Servicios profesionales para realizar soporte tecnológico y operativo de los Canales de Servicio al Ciudadano y el manejo administrativo de los aplicativos implementados en la Red CADE		\$ 27.034.231		\$ 27.034.231	William Andrés Nava Z.	287-2008	Junio 05-08 a Feb. 04-09 (term ant: Dic.31-08)
669	Prestación de servicios profesionales para el análisis, planeación, desarrollo y seguimiento de los adelantos tecnológicos de los diferentes canales de Servicio al Ciudadano.		\$ 35.433.216		\$ 35.433.216	Virginia Delgado Flórez	145-2008	Abril 08-08 a Enero 02-09
	Adición y prórroga contrato de prestación de servicios No. 2212100-145-2008		\$ 17.716.608		\$ 17.716.608	Virginia Delgado Flórez		a Mayo 22 de 2009
671	Servicios para el control de la actualización y verificación de la información y servicios publicados en el Mapa Callejero de la base de datos de la Guía de Trámites y Servicios del Portal.		\$ 14.157.000		\$ 14.157.000	Yadira Bustos Poveda	425-2008	Sept. 3 -07 a Feb. 17 -08
673	Servicios para el control de la actualización y verificación de la información y servicios publicados en la Guía de Trámites y Servicios del Portal de Bogotá de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC.		\$ 20.592.000		\$ 20.592.000	Johana Zarate	400-2008	Agosto 22-08 a Abril 21-09
675	Servicios profesionales para realizar consolidación estadística de la información de servicios, trámites y recaudos realizados en los diferentes canales de servicio (presencial, virtual y telefónico) de la DDSC.		\$ 35.995.648		\$ 35.995.648	Juan Carlos Valdés Rosales	224-2008	Abril 30-08 a Dic. 29-08
	Adición y prórroga contrato de prestación de servicios No. 2212100-224-2008		\$ 17.997.824		\$ 17.997.824	Juan Carlos Valdés Rosales		a abril 29 de 2009
676	Servicios de apoyo a la gestión para la parametrización de la información de la entidades que se vinculan al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, análisis y clasificación de requerimientos recibidos		\$ 16.224.000		\$ 16.224.000	Ricardo Rivera	180-2008	Abril 16-08 a Feb. 15-09
678	Prestación de los servicios profesionales para la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la vinculación de nuevas Entidades Distritales al mismo.		\$ 16.000.000		\$ 16.000.000	José Silveira		Enero 13 a mayo 12 de 2009
679	Prestación de los servicios profesionales para desarrollar actividades con el fin de mantener el Sistema de Gestión de Calidad del proceso Sistema Distrital de Quejas y Soluciones e interactuar con el aplicativo Sistema Distrital de Queja		\$ 26.715.520		\$ 26.715.520	Sandra Patricia Burgos Cháquez	156-2008	Abril 11-08 a Enero 25-09
	Adición y prórroga contrato de prestación de servicios No. 2212100-156-2008		\$ 12.654.720		\$ 12.654.720	Sandra Burgos Cháquez		a 10 de junio de 2009
974	Adición y prórroga contrato de prestación de servicios profesionales 428-2007 "Asesorar a la Secretaría General en las actividades necesarias para la dirección, implementación, consolidación y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad		\$ 10.000.000		\$ 10.000.000	Luz Amanda Acero	139-2007	Marzo 12-07 a Junio-08
TOTAL 2008			\$ 573.713.349		\$ 573.713.349			





CÓDIGO DEL CONTRATO	OBJETO DEL CONTRATO	VALOR				Contratista	Contrato No.	Plazo
		Crédito	Contingencia	Otros Recursos	Total			
1246	Consultoría para realizar el levantamiento de información, análisis, especificación y diseño de los trámites y/o servicios de registro ciudadano y vivienda, así como el análisis, diseño, desarrollo e implementación de los servicios web.	\$ 630.000.000	\$ 52.040.739		\$ 682.040.739	GESTIONTEK S.A.	526-2007	Pendiente contratar Interventoría externa (POA 2008)
2166	Prestación de servicios para el diseño, desarrollo e implementación de tres (3) servicios en línea dentro del estándar GEL-XLM, siguiendo la metodología prevista por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.		\$ 16.000.000		\$ 16.000.000	Iván Darío Cortés	440-2007	Nov. 23-07 a Marzo 22-08
1259	Prestación de servicios para la validación, control de la operación, ajustes, actualización de la información publicada y consolidación de los estadísticos de actualización de la información y consultas del Portal de Bogotá.		\$ 6.933.333		\$ 6.933.333	Enika Paola Abril	238-2007	Abril 26-07 a Abril 25-08
1261	Prestación de servicios para la administración general del Portal del Proyecto "Contratación a la Vista", durante la vigencia 2007.		\$ 33.696.000		\$ 33.696.000	Rosa Elisa García	200-2007	Abril 19-07 a Abril 19-08
1265	Prestación de servicios profesionales en la edición de los artículos elaborados para el Portal de Bogotá www.bogota.gov.co y en la redacción y publicación de información en el mismo.		\$ 51.916.800		\$ 51.916.800	Alejandra Giraldo	176-2007	Marzo 28-07 a Marzo 27-08
1269	Prestación de servicios de investigación y redacción de noticias, crónicas, reportajes, entrevistas e historias para las diferentes secciones que conforman el Portal de Bogotá.		\$ 14.976.000		\$ 14.976.000	Luisa Fernanda Herrera Navarrete	154-2007	Marzo 23-07 a Marzo 22-08
1274	Prestación de servicios de investigación y redacción de noticias, crónicas, reportajes, entrevistas e historias para las diferentes secciones que conforman el Portal de Bogotá.		\$ 7.446.400		\$ 7.446.400	Yeimy Johana Díaz Rodríguez	155-2007	Marzo 23-07 a Marzo 22-08
1277	Prestación del servicio actuando como Webmaster, para la realización de las tareas técnicas, gráficas y de apoyo de mercadeo, para el Portal de Bogotá de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.		\$ 68.640.000		\$ 68.640.000	Nicolás Rey Gallego	207-2007	Abril 20-07 a Marzo 19-08
1279	Prestación de los servicios profesionales para el mantenimiento y desarrollo del mapa de la ciudad que se encuentra en el Portal de Bogotá.		\$ 49.920.000		\$ 49.920.000	Santiago Hernández Páez	253-2007	Mayo 04-07 a Mayo 03-08
1280	Prestación de los servicios de publicación, edición y mantenimiento de la información (contenido, vínculos y descripciones) correspondiente al Administrador de Contenidos PORTAL, del Portal de Bogotá.		\$ 32.448.000		\$ 32.448.000	Olga Cecilia Parías López	228-2007	Abril 20-07 a Abril 19-08
1665	Servicios profesionales para traducir al inglés los contenidos de las secciones relevantes del Portal Bogotá www.bogota.gov.co para crear una versión alterna en ese idioma.		\$ 26.400.000		\$ 26.400.000	Raquel Caputo Asaf	282-2007	Mayo 28-07 a Mayo 27-08
1250	Adquisición e implementación de CADES virtuales en puntos estratégicos de servicio al ciudadano en el Distrito Capital.	\$ 414.745.044	\$ 70.000.000		\$ 484.745.044	Dietbold	456-2007	Nov. 26-07 a Febrero 25-08
1703	Servicios profesionales para la identificación y análisis de los trámites y servicios administrativos de los Puntos de la Red CADE y de los servicios en línea a habilitar en la página www.bogota.gov.co, así como la estructuración del modelo del sistema.		\$ 80.308.800		\$ 80.308.800	María Constanza Romero	74-2007	Febrero 15-07 a Enero 14-08 Prórroga a Marzo 29-08
1282	Servicios profesionales para realizar soporte tecnológico y operativo de los Canales de Servicio al Ciudadano y el manejo administrativo de los aplicativos implementados en la Red CADE.		\$ 45.427.200		\$ 45.427.200	William Andrés Nava Z.	234-2007	Abril 25-07 a Abril 24-08
1283	Prestación de servicios profesionales para el desarrollo y seguimiento de los adelantos tecnológicos de los diferentes canales de Servicio al Ciudadano, que se efectúan durante la vigencia 2007.		\$ 45.427.200		\$ 45.427.200	Virginia Delgado Flórez	174-2007	Marzo 22-07 a Marzo 21-08
1286	Servicios para el control de la actualización y verificación de la información y servicios publicados en la Guía de Trámites y Servicios del Portal de Bogotá de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC.		\$ 29.700.000		\$ 29.700.000	Yadira Bustos Poveda	349-2007	Julio 10 -07 a Julio 09 -08
1287	Servicios para el control de la actualización y verificación de la información y servicios publicados en la Guía de Trámites y Servicios del Portal de Bogotá de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC.		\$ 29.700.000		\$ 29.700.000	Johana Zarate Algecira	225-2007	Abril 23-07 a Abril 22-08
1292	Servicios profesionales para realizar consolidación estadística de la información de servicios, trámites y recaudos realizados en los diferentes canales de servicio (presencial, virtual y telefónico) de la DDSC.		\$ 51.916.800		\$ 51.916.800	Juan Carlos Valdés Rosales	231-2007	Abril 20-07 a Abril 19-08
1294	Contrato de prestación de servicios para la parametrización de la información de las entidades que se vinculan al Sistema de Quejas y Soluciones y para el análisis y clasificación de los requerimientos recibidos.		\$ 18.720.000		\$ 18.720.000	Ricardo Rivera	131-2007	Marzo 08-07 a Marzo 07-08
1303	Contratar la prestación de los servicios profesionales para la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la vinculación de nuevas Entidades Distritales al mismo.		\$ 43.680.000		\$ 43.680.000	María del Rosario Almeida	168-2007	Marzo 30-07 a Marzo 29-08
1305	Contratar los servicios Profesionales para clasificar los requerimientos ingresados al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y para desarrollar actividades de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la gestión del mismo.		\$ 32.448.000		\$ 32.448.000	Sandra Patricia Burgos Cháquer	139-2007	Marzo 12-07 a Marzo 11-08
2170	Asesorar a la Secretaría General en las actividades necesarias para la dirección, implementación, consolidación y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos misionales, especialmente en el de Quejas y Soluciones y Control Disciplinario.		\$ 20.000.000		\$ 20.000.000	Luz Amanda Acero	428-2007	Octubre 25-07 a Marzo 24-08
TOTAL 2007		\$ 1.644.745.044	\$ 823.745.272		\$ 1.872.490.316			
TOTAL 2008		\$ 1.707.384.924	\$ 1.465.208.739		\$ 3.172.593.663			

FUENTE: Archivos POA 2007 a 2010, DDSC



A continuación se presenta una descripción del Portal con la guía de trámites y servicios, la línea 195 y los CADE Virtuales evidenciándose de qué manera se han superado las metas establecidas en el contrato de préstamo.

#### **4.2.1.1. Portal Bogotá.**

Esta herramienta de consulta ciudadana, fue diseñada buscando tanto que los bogotanos como los no residentes en la capital, conozcan las atracciones con las que cuenta nuestra ciudad. Así mismo el portal ofrece una serie de elementos relacionados con trámites y servicios ciudadanos, los cuales se pueden realizar desde el hogar o un café internet, obteniendo así importante información para realizar estas actividades.

Por consiguiente, el objetivo principal del portal es: "Publicar información actual y de interés para los ciudadanos, relacionada con el gobierno distrital, la ciudad y las entidades que la componen, a través de la investigación, redacción de noticias e implementación de medios interactivos"<sup>19</sup>.

Su espacio es extenso y su información esta previamente clasificada, esta es regida y ordenada por el administrador de contenidos, teniendo en cuenta el material producido por el equipo del Portal, a través del editor de contenidos, herramienta que permite publicar información relevante sobre nuestra capital.

Actualmente el mapa del sitio incluye las siguientes secciones:

- Inicio
  - Imágenes de Bogotá
    - ✓ Imágenes Artísticas
    - ✓ Graffiti
    - ✓ Fotos Antiguas de Bogotá
    - ✓ Galerías de los Bogotanos
    - ✓ Vuelo de la Libertad
  - Bogotá Multimedia
    - ✓ Biblioteca de Videos
    - ✓ Política de Confidencialidad y Términos de Uso
    - ✓ Créditos
    - ✓ Ir a la Secretaría General
    - ✓ Ir al Mapa Callejero
    - ✓ Cámaras Web
  - Agenda de Bogotá
  - Interna Muestra
    - ✓ Interna Sub Muestra 1
  - La Ciudad
    - ✓ Ubicación
    - ✓ Historias y personajes
    - ✓ Símbolos y Mapas
  - Bogotá por Temas
    - ✓ Hacienda
    - ✓ Cultura, Recreación y Deporte
    - ✓ Educación
    - ✓ Salud
    - ✓ Participación Ciudadana
    - ✓ Servicios Públicos
    - ✓ Ciudadanos
    - ✓ Movilidad
    - ✓ Hábitat
    - ✓ Ambiente

<sup>19</sup> DDSC. Portal Bogotá. Informe Febrero 2011





- ✓ Desarrollo Económico
- El Gobierno Distrital
  - ✓ Las Localidades
  - ✓ Entidades
  - ✓ Rendición de Cuentas
  - ✓ Administración Distrital 2008-2011
  - ✓ Plan de Desarrollo 2008-2012
  - ✓ Secretaría General
- Disfrutando
  - ✓ Galerías Turísticas
  - ✓ Guía de Lugares
- Negocios
- Buzón
- Mapa del Sitio
- Archivo
- Directorio de Entidades Distritales
- Deportes
  - ✓ Ciclismo
- Glosario Cachaco
- Boletín Electrónico del Portal
- Documentos
- Para Escuchar
- Log in
- Herramientas
- Videos Bogotá Positiva al Día
- Rostros de Ciudad

Las consultas al Portal varían mucho a lo largo del año; una estadística de lo ocurrido en los primeros meses del 2011 es:

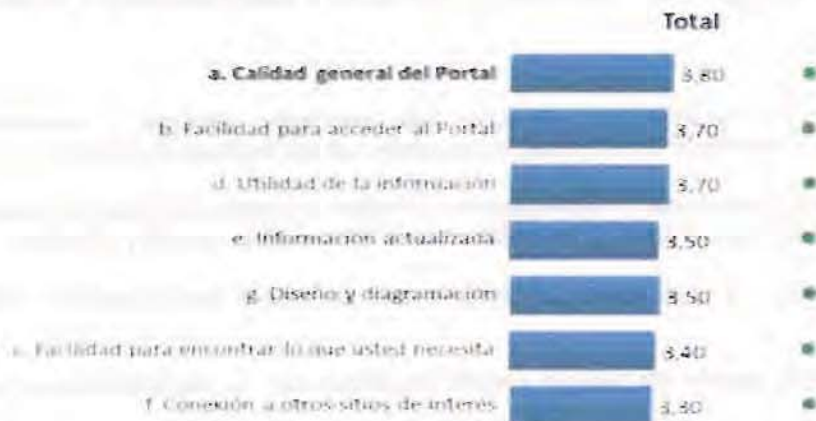
20 Mayores Consultas al portal de Enero 1/2011 a Mayo 31/2011		
	Nombre Hits	Cantidad consultas
1	Inicio	910,700
2	Pedestal	210,297
3	Guía de Trámites y Servicios SCV	160,022
4	Agenda de Bogotá	124,360
5	Las Localidades	50,053
6	Ubicación	44,347
7	Impuestos	43,004
8	Ir al Mapa Callejero	30,431
9	La Ciudad	25,655
10	Hacienda	23,217



20 Mayores Consultas al portal de Enero 1/2011 a Mayo 31/2011		
	Nombre Hits	Cantidad consultas
11	El Gobierno Distrital	22,141
12	Espacio Público y Transporte	21,768
13	Archivo	21,114
14	Servicios de Salud	18,267
15	Servicios de Vivienda	17,459
16	Documentos	17,012
17	Imágenes de Bogotá	15,972
18	Servicios de Educación	15,128
19	Entidades	15,072
20	Transporte Público	14,352

Fuente: [http://www.bogota.gov.co/portal/administracion/formas/x\\_estadisticas.php?x\\_y=3774b83a82c0758a83c11014b7c390bed424f19962da75382dbb18e9c3f1e3ca&user=Olga%20Parias](http://www.bogota.gov.co/portal/administracion/formas/x_estadisticas.php?x_y=3774b83a82c0758a83c11014b7c390bed424f19962da75382dbb18e9c3f1e3ca&user=Olga%20Parias)

Por otro lado, cabe resaltar lo expresado en las encuestas realizadas para el año 2010 por el Centro Nacional de Consultoría con relación al portal.



En este análisis, la herramienta obtuvo un puntaje de 3.80 (Puntaje satisfactorio)<sup>20</sup>, en lo que tiene que ver con su calidad en general. También se destaca el agrado por parte de los encuestados acerca de la facilidad para acceder al portal y la utilidad de su información, ambos ítems recibieron la calificación de 3.70 (Puntaje satisfactorio)<sup>21</sup>. Según la encuesta, las principales estrategias para el mejoramiento del portal sería la de fortalecerlo con temas relacionados con aspectos culturales y eventos de interés general; además de robustecer su publicidad ante el ciudadano, mostrando los temas de interés que se pueden encontrar allí.

<sup>20</sup> 3.1. – 4.0 Puntaje Satisfactorios – Rango definido por el Centro Nacional de Consultorías – Diciembre del 2010.

<sup>21</sup> 3.1 – 4.0 Puntaje Satisfactorio – Rango definido por el Centro Nacional de Consultorías – Diciembre del 2010.





Según estadísticas recientes, el portal cuenta con un promedio diario de visitantes de 67.917, lo que arroja un número mensual de usuarios 2.037.530 (datos arrojados para enero del 2011). Mediante Twitter existen 3.293 Seguidores. En Facebook se tiene 765 seguidores discriminados de la siguiente manera: 465 en Página de amigos y 280 en Fan Pages.<sup>22</sup>

Para su operación, el Portal requiere cancelar el costo del servicio de "hosting" (alojamiento) en los servidores de la ETB. Estos valores para el 2010 y 2011 han sido de:

Ejecución 2010	\$ 280 millones de pesos
Presupuesto 2010	\$ 524.6 millones de pesos

La cifra del 2011 incluye valores del 2010 que se cancelaron con las reservas del 2011.

Debe anotarse que este valor cancelado a la ETB incluye el alojamiento del Portal, el Sistema de Quejas y Soluciones y el sistema de Contratación a la Vista.

### **Propósitos del portal para el 2011 y el futuro.**

El documento que muestra un resumen de la historia del Portal<sup>23</sup> plantea los propósitos y actividades que se piensan desarrollar para cada vez mejorar y ampliar su contenido. Estas son las siguientes:

#### **Actividades actuales.**

- o Potencializar los servicios multimedia para la ciudadanía, servidores públicos y Entidades Distritales.
- o Fortalecer la construcción de nuevos contenidos del Portal Bogotá.
- o Realizar las campañas de publicidad: una interna y otra externa para posicionar el Portal.

#### **Tareas.**

- Establecer convenios y/o acuerdos de intención con entidades públicas y privadas para la generación de nuevos contenidos en el Portal, de acuerdo con las políticas del Portal.
- Creación de contenidos multimedia: Fotoreportaje, diseñar a través de fotos acompañadas de textos cortos, información que ubique al ciudadano sobre temas de la ciudad y eventos.
- Diseño e implementación de una nueva plataforma que permita a los ciudadanos publicar sus audios y videos.
- Implementar una nueva sección de recetas típicas bogotanas con su correspondiente versión en inglés.
- Diseñar y habilitar un catálogo digital de Patrimonio Cultural de la ciudad. Galería fotográfica organizada temáticamente, acompañada de reseñas.
- Fortalecer la publicación de información cultural y 'cómo disfrutar a Bogotá'.
- Fortalecer la sección de negocios.
- Hacer rediseño de la arquitectura de la información del Portal permitiendo mayor accesibilidad al ciudadano.

<sup>22</sup> DDSC, Portal Bogotá, Informe Resumen Portal – Febrero 2011

<sup>23</sup> DDSC, Portal Bogotá. Informe Resumen Portal - Febrero 2011.



- Herramienta técnica: Revisar permanentemente el sistema tecnológico que permite el manejo de suscriptores en el Portal y el envío de información personalizada.
- Potencializar el servicio que presta el Portal en su versión en inglés, implementando los servicios de la Guía de Trámites, que sean de interés para los navegantes fuera de Bogotá que consultan el Portal.
- Implementar en la versión en inglés una nueva sección que invite a los ciudadanos a visitar los atractivos turísticos de la capital.
- Implementar en la versión en inglés una nueva sección de negocios que invite a los extranjeros a invertir en Bogotá.

Las consultas al Portal se han comportado históricamente según se observa en la figura siguiente:



### Evaluación de nivel de satisfacción de los usuarios del PORTAL BOGOTA

Konsultorias Ltda., en el marco del contrato para la evaluación final del contrato de crédito BID; llevo a cabo un ejercicio buscando con el validar el nivel de satisfacción de los usuarios; por lo tanto diseñó un cuestionario, el cual se sometió a revisión y aprobación de la DDSC. Este instrumento permitiría evaluar fundamentalmente las siguientes variables:

- Frecuencia de uso del Portal Bogotá en los últimos 30 días
- Motivos por los cuales utilizó el Portal Bogotá
- Nivel de Satisfacción general del Portal Bogotá
- Calificación de los niveles de servicios del Portal
  - Facilidad para acceder al Portal
  - Facilidad para encontrar la información que necesita.
  - Posibilidad de interactuar con correo, chat, redes sociales y blogs.
  - Utilidad y actualización de la información suministrada
  - Diseño y presentación del portal
- Evaluación de las secciones del Portal Bogotá
  - Guía de trámites y servicios





- Mapa Callejero
- Agenda cultural, recreativa y deportiva
- Quejas y soluciones
- Chat 195
- Noticias y eventos
- Perfil de los usuarios del Portal Bogotá
  - Edad
  - Genero
  - Ocupación
  - Localidad
  - Estrato socioeconómico

Por medio de un anexo al presente informe se incluye la guía o instrumento de evaluación diseñado y empleado.

Ahora bien, la encuesta fue publicada en el Portal Bogotá, por medio de un vinculo el cual permitía su acceso en forma fácil e inmediata al usuario. La encuesta fue colgada por parte del administrador de la página el pasado 16 de mayo, buscando con esto cuestionar al internauta sobre la herramienta, buscando brindar acciones de mejora al respecto.

FICHA TECNICA	
<b>Composición de la muestra</b>	46 encuestados
<b>Fecha de ejecución</b>	Mayo 16 a Junio 14 de 2011

Los resultados obtenidos de la evaluación se presentan a continuación:



Según la muestra evaluada, se evidencia el uso constante de la herramienta por parte del ciudadano, ya que el 41% de los encuestados comentan que han utilizado el portal 6 o más veces, siguiéndole en importancia el 20% de los encuestados quienes han requerido de 4 a 5 veces los servicios del portal. Se recomienda continuar con el fortalecimiento de los canales publicitarios relacionados con la página web y sus servicios, buscando con esto mayor auge entre la comunidad.



Las principales causas o motivos que tiene el ciudadano para acceder al Portal Bogotá es la consulta de trámites y servicios, seguido en orden de importancia la consulta del mapa callejero.

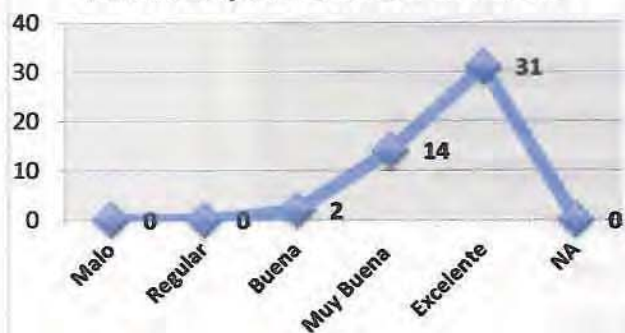


El nivel de satisfacción que le genera al ciudadano el Portal Bogotá es bastante alto, ya que un 65% de los encuestados comentan su satisfacción con la herramienta. Cabe mencionar el porcentaje bajo de la población encuestada que comenta que se encuentran insatisfechos, reflejándose solo en un 4%.



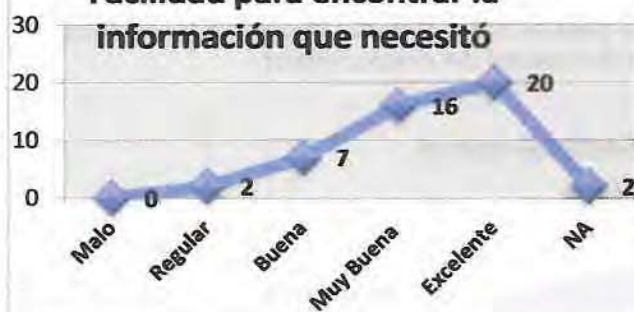


### Facilidad para acceder al Portal



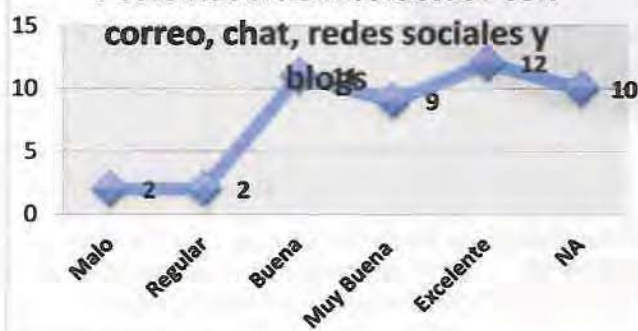
En cuanto a este ítem, se registra una satisfacción alta, ya que la muestra encuestada lo calificó como excelente, teniendo en cuenta la facilidad de recordación del link y además la velocidad con la que se accede a cada una de las secciones con las que cuenta el portal

### Facilidad para encontrar la información que necesitó



Se evidencia el acierto de los diagramadores de la página para la distribución utilizada, ya que los encuestados comentaron su total agrado al momento de encontrar la información que requieren. Las secciones, los enlaces y su permanente actualización se evidencian en la aceptación de los usuarios cuando requieren algún tipo de información específica.

### Posibilidad de interactuar con correo, chat, redes sociales y blogs



Según la muestra encuestada, una gran parte de ella comenta su total agrado con la posibilidad de interactuar con los servicios de la página. Vía chat aunque se necesita un software llamado java, este se consigue sin ningún problema navegando por la red. Igualmente en las redes sociales existen un total 745 amigos y por vía Twitter 3.293 Seguidores<sup>24</sup>.

<sup>24</sup> Informe Resumen Portal Febrero 2011

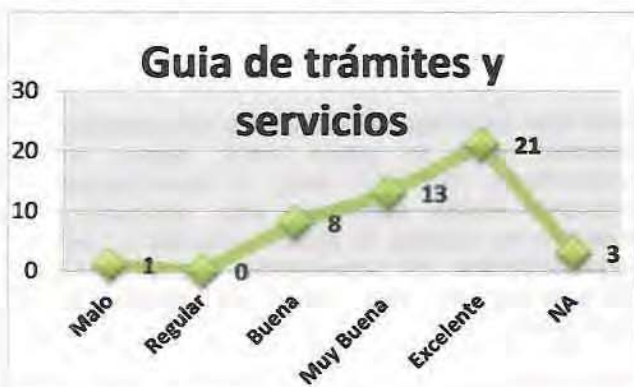


La población encuestada comenta la utilidad que le presta la página teniendo en cuenta la constatación de toda su información, ya que aparte de las noticias existen vínculos relacionados con tramitología, la cual es de un alto servicio al momento de requerir algún tipo de trámite por parte del ciudadano.



El diseño del Portal es agradable, según la mayoría de los encuestados, además comentan sobre su correcta distribución y lo agradable de sus imágenes.

## Evaluación de las secciones del PORTAL BOGOTA

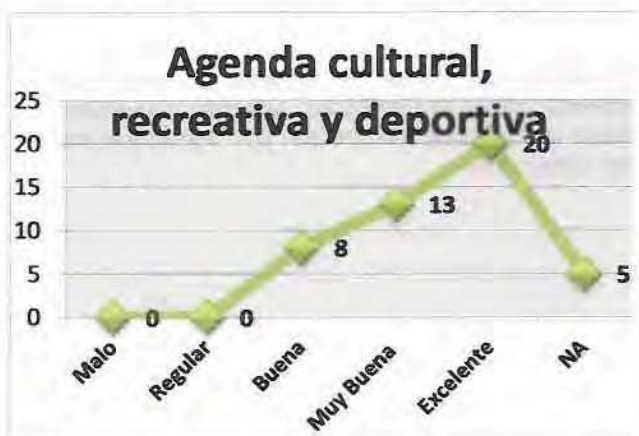


Según la muestra, la mayoría de los encuestados muestran su total agrado con los servicios que les prestan la guía de trámites y servicios, ya que ahí pueden encontrar en forma rápida y eficaz la respuesta a una gran cantidad de preguntas las cuales pueden recibir respuesta sin salir de casa u en otros caso sin ir muy lejos de ella.





Para este ítems 22 de las personas encuestadas comentaron sobre la utilidad del mapa callejero, ya que es una herramienta la cual les permite acceder a información rápida y veraz sobre la ubicación de lugares de interés tales como: Estaciones transmilenio, Súper CADES, CADES virtuales y hospitales.



Del total de la muestra analizada, encontramos 20 de los encuestados quienes manifestaron que les parece excelente esta información, ya que permanece actualizada y es totalmente confiable.



Para este interrogante, 12 de los encuestados comento que le parece muy buena la herramienta. Por otro lado, 9 encuestados considero como excelente esta aplicación, teniendo en cuenta la rápida solución a sus requerimientos. Es aconsejable fortalecer la divulgación de este canal de ayuda al ciudadano.

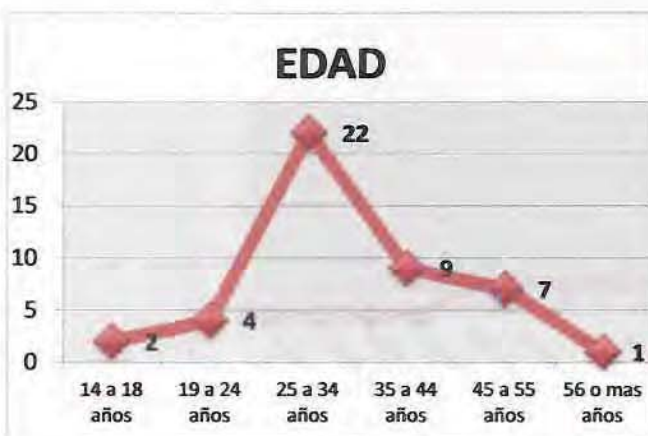


Un total de 16 de los encuestados manifestó su desconocimiento acerca de este canal del portal utilizando la opción de no aplica. Se recomienda ampliar la divulgación de este Canal al igual que su horario (Domingo a Domingo - 7:00am a 8:00pm).



Un total de 22 de los encuestados comentan que este aspecto del portal es excelente, ya que les permite agendar según los eventos de su interés teniendo en cuenta la oportuna actualización de estas secciones.

## Perfil de los usuarios del Portal Bogotá.

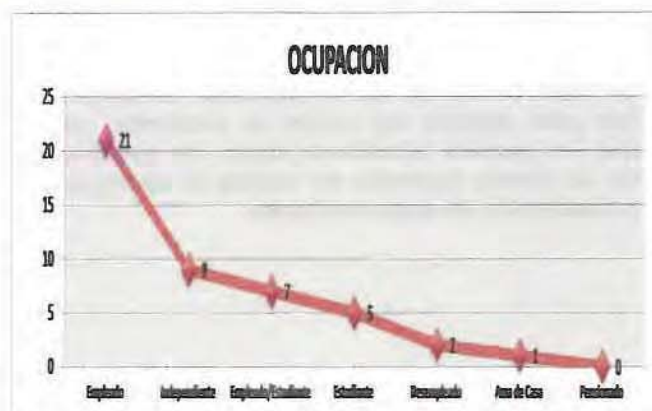


La mayoría de la muestra encuestada (22 personas), están en el rango entre 25 y 34 años, demostrando la gran acogida del portal por parte de los adultos jóvenes de la capital.

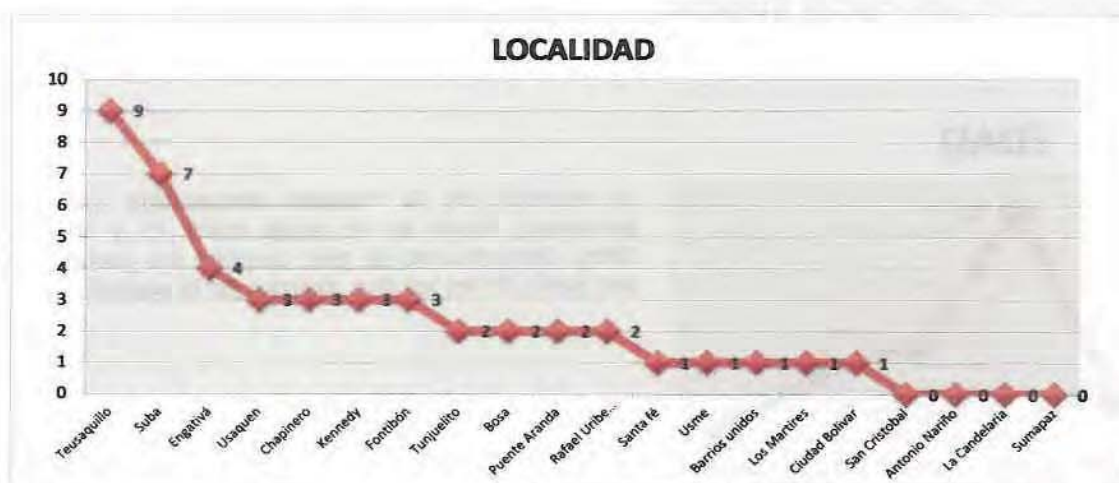




Como se muestra en la gráfica, la mayoría de la población encuestada son hombres, demostrando la total acogida en el género masculino de toda la información colgada en la página.



La mayoría de los encuestados son empleados, reflejando esto la constante necesidad por parte de estos para indagar sobre los trámites y servicios requeridos sin necesidad de moverse de su puesto de trabajo, ya que en ocasiones puede resultar engorroso acercarse a solicitar ayuda a alguna entidad del estado por falta de tiempo u otros inconvenientes de índole personal.





La mayoría de los encuestados pertenecen a la localidad de Teusaquillo (9), siguiéndole en importancia Suba (7) y Engativá (4), lo que refleja una gran concentración de usuarios en los barrios que conforman estas localidades de la capital.



Según esta muestra, se analiza que los residentes del sector tres son los mayores usuarios de este servicio, siguiéndole en importancia los residentes del estrato cuatro.

#### 4.2.1.2. Sistema de Quejas y soluciones.

En la actualidad y siempre buscando brindar un mejor servicio a la ciudadanía, se cuenta con una herramienta la cual le facilita al usuario la presentación rápida y oportuna de sus inquietudes, ya sea: queja, reclamo, solicitud de información o sugerencia para cualquier entidad del Distrito; permitiendo su registro, tramite, control y administración de cada uno de los requerimientos planteados por los ciudadanos.

El sistema opera en 962 puntos de atención distribuidos en 49 Entidades Distritales, que conforman una gran red de atención: CADE, SuperCADE, TurisCADE, Direcciones Locales de Educación, Hospitales Distritales, Alcaldías Locales, Puntos Integrales de Movilidad, PAU, Portal Bogotá, Línea 195, Consorcios y Zonas, así como en Páginas Web de las entidades contando con 2.967 funcionarios en línea, además tiene registrados 65.000 ciudadanos, los cuales envían a través de los diferentes canales, un promedio de 10.000 requerimientos mensuales<sup>25</sup>.

A continuación se evidencia la utilización de este servicio por parte de los ciudadanos para el último quinquenio:

**Total anual de requerimientos por canal**

Canal	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Escrito	3.484	7.948	9.094	16.651	11.965	10.241
Web	1.121	6.954	8.998	12.667	20.466	19.911
Teléfono	1.118	5.271	5.098	5.040	2.295	2.112
E-mail	200	3.511	5.009	4.650	4.495	4.335
Presencial	97	698	2.641	3.409	2.173	3.474
Buzón	16	41	21	341	338	346
<b>Total</b>	<b>6.036</b>	<b>24.423</b>	<b>30.861</b>	<b>42.758</b>	<b>41.732</b>	<b>40.419</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

<sup>25</sup> <http://www.bogota.gov.co/portel/llibreria/php/decide.php?patron=01.011509&divs=true>





Según la información analizada, se evidencia que el canal más utilizado por los ciudadanos para dar a conocer sus quejas y soluciones, es la página web, la cual ha registrado un comportamiento ascendente durante el quinquenio analizado. Se registra un incremento en su uso entre los años 2008 y 2009 reflejado en un total de 7799 registros. Para el año 2010, se refleja un pequeño bajón de 555 solicitudes, lo cual no es muy significativo para el desempeño de la herramienta.

Los tipos de queja que usualmente presenta la ciudadanía se muestran en la siguiente tabla:

OFICINA DE QUEJAS Y SOLUCIONES		
REQUERIMIENTOS POR TIPO		
TIPO	2010	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
RECLAMO	20.979	53%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6.667	17%
QUEJA	5.301	14%
DER. PETICION DE INTERES PARTICULAR	3.347	8%
SUGERENCIA	2.503	6%
MANIFESTACIÓN	555	1%
DER. PETICION DE INTERES GENERAL	537	1%
CONSULTA	198	0%
FELICITACIONES	178	0%
INVESTIGACION	110	0%
SOLICITUD DE COPIA	64	0%
<b>TOTAL</b>	<b>40.439</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe anual de requerimientos, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 2010

Se evidencia que el tipo de requerimiento más recibido es el reclamo, con una participación porcentual del 53% (Total 20.979). En segundo lugar se encuentra la solicitud de información con una participación de 17% (Total 6.667).

La herramienta cuenta con una publicidad o ayuda, la cual le muestra al usuario como puede manejarla, buscando con esto mayor dinamismo y amabilidad al momento de ingresar el requerimiento a la página web por parte del ciudadano.

**¿COMO REGISTRARSE?**

**Para Usuario Registrado**

- Debe identificarse con un usuario y una clave.
- Puede interactuar con todas las opciones que ofrece el sistema.
- Tiene la posibilidad de recibir las respuestas de los requerimientos por diferentes medios.
- Tiene la posibilidad de citar el Derecho de Petición de interés General o Particular, como también interponer Recurso de Reposición.

**Usuario Anónimo**

- Puede registrar requerimientos sin necesidad de dar o conocer sus datos personales.
- La consulta y ampliación a los Requerimientos solo la podrá obtener a través de un servidor público o contactado directamente en el portal [www.bogota.gov.co/portal](http://www.bogota.gov.co/portal) de Quejas y Soluciones.

Fuente: [http://www.bogota.gov.co/portal/libreria/php/x\\_frame\\_detalle.php?id=12606&patron=01.011509](http://www.bogota.gov.co/portal/libreria/php/x_frame_detalle.php?id=12606&patron=01.011509)





Lo anterior muestra las formas como puede acceder el ciudadano a los servicios de la página; ya sea identificándose con algún tipo de usuario y clave o sin necesidad de dar a conocer sus datos personales; es decir, esta herramienta le permite al Distrito generar acciones de mejora teniendo en cuenta las anomalías presentadas en el servicio ofrecido.

La lista de los requerimientos por entidad durante el 2010 en orden de mayor cantidad es la siguiente:

ENTIDAD	ACUMULADO
Transmilenio S.A.	6.512
Otras Entidades	4.409
Secretaría Distrital de Gobierno	4.152
Secretaría Distrital de Salud	2.941
Secretaría de Educación del Distrito	2.857
Secretaría Distrital de Movilidad	2.059
Secretaría General	1.803
Secretaria Distrital de Integración Social	1.342
Instituto de Desarrollo Urbano	1.291
Unidad Adva. Especial de Servicios Públicos	1.194
Secretaria del Habitat	1.125
Servicios Integrales Para La Movilidad	1.122
Policía Metropolitana	1.115
IPES	977
Secretaría Distrital de Hacienda	912
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	804
Unidad Adva. Especial de Catastro Distrital	678
Empresa de Acueducto y Alcantarillado	640
Secretaria Distrital de Ambiente	430
Secretaria Distrital de Planeación	381
CODENSA	364
Inst. Dist. Participación y Acción Comunal	356
Depto. Advo. de la Defensoría del Espacio Público	330
Secretaria Distrital de Desarrollo de Económico	318
Caja de Vivienda Popular	240
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá	235
Unidad Adva. Rehabilitación y Mantenimiento Vial	216
Jardín Botánico	182
Personería de Bogotá	167
Gas Natural	151
Sec. Dist. de Cultura, Recreación y Deporte	136
Terminal de Transporte	104
Orquesta Filarmónica de Bogotá	102
Empresa de Renovación Urbana	97
I.D.I.P.R.O.N.	76
Fondo De Vigilancia Y Seguridad De Bogotá	68
Contraloría de Bogotá	65
Instituto Distrital de Patrimonio y Cultura	64
Universidad Distrital Francisco José de Caldas	51
Lotería de Bogotá	49
FONCEP	47
Fundación Gilberto Alzate	43
Veeduría Distrital	42
Fondo De Prevención Y Atención De Emergencias	42
Canal Capital	38
Unl. Adm. Cuerpo Oficial De Bomberos	36
Depto. Advo. del Servicio Civil	31
Metrovivienda	25
IDEP	12
Concesión Patio Particular Y Grúas	8
<b>TOTAL</b>	<b>40.439</b>

Fuente: Informe anual de requerimientos, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 2010





Este servicio le brinda a la ciudadanía y a las entidades del Distrito una serie de importantes beneficios, de los cuales se pueden destacar los siguientes<sup>26</sup>:

#### Beneficios para la ciudadanía.

- Por ser un sistema Web, permite a los ciudadanos administrar sus propios requerimientos.
- Consultar el estado e interponer sus requerimientos a través de un servidor público en diversos puntos de atención al ciudadano.
- Interponer sus requerimientos ciudadanos a través del canal telefónico llamando a la Línea 195.
- El ciudadano esta más conectado con la Administración Distrital.
- Ahorro de tiempo y dinero, pues no es necesario desplazarse hasta la entidad para interponer una queja.

#### Beneficios para la Entidad.

- Permite administrar los requerimientos ciudadanos de acuerdo con los requisitos legales.
- Medir la satisfacción de los ciudadanos.
- Creación y reorganización de procesos y procedimientos.
- Diversos canales para la recepción de requerimientos y remisión de respuestas.
- Diversos puntos de atención para registrar requerimientos ciudadanos y consultar el estado de los mismos.
- Manejo de prioridades de los requerimientos.
- Reportes e informes estandarizados.
- Ampliación a los requerimientos.
- Brindar respuestas parciales y definitivas para el ciudadano.

En cuanto a lo relacionado con la calidad del sistema de Quejas y Soluciones, encontramos que el indicador de satisfacción de la herramienta arroja un promedio de 2.40, el cual se encuentra dentro del rango de evaluación deficiente<sup>27</sup>, es decir, no cumple con las expectativas de los ciudadanos.

¿Cómo califica la calidad del servicio que presta ...	TOTAL Entidades Distritales	Super CADE	CADE	Rapí CADE	FERIAS	Portal Citación a la sista	Portal Bogotá	Línea 195	SQS	Alcaldía Locales	Puntos Especiales	Sec. Dist. Int. Social	Sec. De Salud y Hospitales	PTT
TOP TOW BOXES	48.4	46	46	54	62	66	63	46	10	37	46	42	29	83
TOP THREE BOXES	84.9	87	90	93	99	86	97	91	45	77	85	86	70	98
PROMEDIO		2.87	2.61	2.80	2.99	2.92	2.89	2.46	2.40	2.09	2.33	2.34	2.00	2.42

El anterior promedio se obtuvo al evaluar los siguientes ítems:

- Facilidad para acceder al sistema (2.8).
- Facilidad para interactuar con el sistema (2.7).
- Agilidad y oportunidad en la recepción del requerimiento (2.6).

Estos puntajes, están relacionados en el rango entre 2.1 y 3.0, el cual es catalogado como deficiente.

Según la evaluación realizada por el Centro Nacional de Consultorías, los principales factores que afectan la satisfacción del ciudadano frente al Sistema de Quejas y Soluciones son principalmente<sup>28</sup>:

- Facilidad para interactuar con el sistema
- Agilidad y oportunidad en la recepción del requerimiento

<sup>26</sup> [http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/x\\_frame\\_detalle.php?id=12606&patron=01.011509](http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/x_frame_detalle.php?id=12606&patron=01.011509)

<sup>27</sup> Informe Final Centro Nacional de Consultorías – Diciembre del 2010

<sup>28</sup> Informe Final Centro Nacional de Consultorías – Diciembre del 2010





Teniendo en cuenta los resultados arrojados por la evaluación realizada, el Centro Nacional de Consultoría sugiere los siguientes aspectos como oportunidades de mejora:

- A nivel general se debe mejorar la facilidad para acceder al Sistema de Quejas y Soluciones y la facilidad para interactuar con el sistema.
- Otra propuesta es informar a las personas las acciones que se toman para que el problema no vuelva a ocurrir con otro ciudadano.
- Mejorar los tiempos de respuesta en las respuestas a los requerimientos que ingresan al SQS

Para el año 2011 y según la evaluación realizada por la firma Konsultorias, se evidencia que la herramienta ha tenido una mejor acogida por parte de los usuarios, puesto que de 46 encuestados encontramos que 12 de los ellos comentaron que le parece muy buena la herramienta. Por otro lado, un total de 9 personas consideró como excelente esta aplicación, teniendo en cuenta la rápida solución a sus requerimientos. Es aconsejable continuar con el fortalecimiento de la divulgación de este canal de ayuda al ciudadano, puesto que un gran número de los encuestados (12 en total) calificaron como N/A, evidenciando el desconocimiento por parte de ellos sobre los servicios de la aplicación.

#### 4.2.1.3. Contratación a la vista.

El servicio de Contratación a la Vista, es otro de los canales de interacción entre la ciudadanía y la Administración Distrital, mediante el cual busca informar cada uno de los planes contractuales de sus entidades, facilitando la consulta e inscripción en procesos de contratación a los empresarios de la ciudad y su vecindad, con el fin de garantizar la transparencia y equidad, fortaleciendo los principios de la democracia, dando así cumplimiento al Decreto 2170 del 2002 (Transparencia en la actividad contractual).

En la actualidad la herramienta cuenta con una presentación bastante dinámica y atractiva para el cibernauta, tal y como se presenta a continuación:



Este servicio se encuentra en funcionamiento desde enero de 2003; acogiendo toda la información acerca de planes de contratación, procesos en curso, proponentes inscritos, contratos celebrados y archivo general de procesos, al igual que consulta de las diferentes tipologías de procesos adicionales a las licitaciones públicas y procesos de menores cuantías. Teniendo en cuenta las 472 entidades del





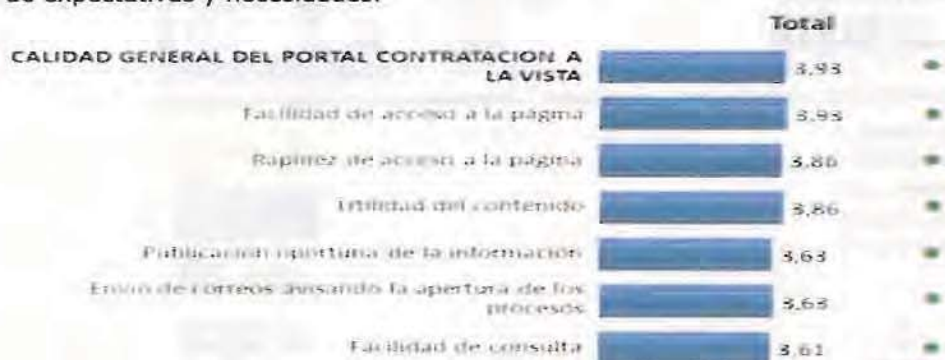
Distrito, entre el 03 de febrero de 2003 y el 15 de septiembre de 2010, el Portal ha registrado la siguiente información<sup>29</sup>:

Procesos surtidos	23,321
Contratos Publicados	185,162
Planes de Contratación registrados	147,930
Proponentes inscritos	32,946
Sorteos Realizados	13,086
Postulaciones	383,971
Invitados por sorteo	130,393

<http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/decide.php?patron=01.011507&divs=true>

Es importante mencionar la utilización de la herramienta por parte de la ciudadanía, ya que desde agosto de 2005 éste aplicativo ha recibido 16.120.004 visitas, consultando la información aquí registrada, al igual que participando en los procesos de Contratación del Distrito. Así mismo, se han remitido un total de 22.793.778 boletines a los correos electrónicos de los ciudadanos inscritos en el Directorio de Proponentes en Contratación a la Vista<sup>30</sup>. En la actualidad se reciben en promedio 33.000 consultas ciudadanas diarias.

En la evaluación realizada por el Centro Nacional de Consultoría a finales del 2010, se evidencia que la calidad del portal contratación a la vista recibió una calificación de 3.93, destacándose los ítems de facilidad de acceso a la página (3.93), siguiéndole en importancia la rapidez de acceso y utilidad del contenido, recibiendo igual calificación 3.86. Se destaca que el ítem facilidad de consulta, fue el de más baja calificación (3.61), lo que tal vez refleja la inoperancia de la página. Todos los atributos se ubicaron dentro de un rango de evaluación satisfactoria, es decir, dentro de un rango de 3.1 a 4.0. Según lo arrojado por las encuestas, se sugiere reevaluar el sistema para que se ajuste a una mayor amplitud de expectativas y necesidades.



Con el ánimo de mejorar el servicio de conectividad, disponibilidad, rendimiento de la aplicación y los tiempos de respuesta del Sistema, se fortaleció su infraestructura de la plataforma con la migración a

<sup>29</sup> <http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/decide.php?patron=01.011507&divs=true>

<sup>30</sup> <http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/decide.php?patron=01.011507&divs=true>



un servidor de Hosting más robusto. Así mismo, se modificó el dominio de ingreso al ciudadano, que para tal efecto es [www.contratacionbogota.gov.co](http://www.contratacionbogota.gov.co)<sup>31</sup>.

#### 4.2.1.4. Mapa Callejero

Esta herramienta le permite al ciudadano realizar consultas de trámites por localidad, presencia de entidades, conocer la ruta más corta de su destino; además de acceder a través de internet a la ubicación exacta de los puntos de atención del Distrito, sitios de interés y lugares turísticos. También suministra datos sobre el horario de atención, la dirección y un enlace para ver información más detallada sobre los procesos de tramitología ciudadana.

Esta herramienta en la actualidad ofrece al ciudadano un total de 97 entidades activas, 15.062 puntos y un total de 14.751 sitios publicados.

Para el año 2006, el principal propósito de este sitio web, era el de ubicar algunas direcciones y sitios en la ciudad. Para principios del siguiente año se habían registrado un total de 10.381 consultas mensuales. Con el tiempo el mapa ha ido incorporando nuevos servicios optimizando su utilización, reflejándose en el aumento en el número de consultas para el año 2010, el cual se ha incrementado a 81.184 consultas mensuales, unas 2.706 diarias<sup>32</sup>.

A continuación se muestra un detalle de la herramienta, la cual cuenta con bastante acogida entre la ciudadanía



#### 4.2.1.5. Guía de trámites.

Esta cuenta con un componente al lado derecho para que el ciudadano pueda tener acceso a otros temas, como se observa en esta figura tomada de la página en Mayo de 2011.

<sup>31</sup> <http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/decide.php?patron=01.011507&divs=true>

<sup>32</sup> <http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/decide.php?patron=01.011507&divs=true>





Fuente: <http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/03..html>

Las entidades que tienen publicada información en la Guía son:

Tipología	Cantidad
No. Entidades distritales contempladas en el acuerdo 257/2006.	44
Otras entidades del Orden distrital no contempladas en el acuerdo 257/2006	5
Privadas	6
Servicio Público	3
Nacionales	15

Fuente: Subdirección de Calidad, DDSC

Con corte a Abril de 2011 la Guía de Trámites y Servicios contiene:

Total Trámites	609
Total Servicios	388
Total Registros Servicios en Línea	95
Total Mapas	243
Total Sitios	13.320

La página contiene las siguientes entidades para la consulta de los ciudadanos:

Nombre de la Entidad	Tipo
Caja de la Vivienda Popular	Distrital
Canal Capital	Distrital
Corporación para el Desarrollo y la Productividad - Bogotá Región	Distrital
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	Distrital



Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	Distrital
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP	Distrital
Empresa de Energía de Bogotá EEB	Distrital
Empresa de Renovación Urbana ERU	Distrital
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P.	Distrital
Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A.	Distrital
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP	Distrital
Fondo de Prevención y Atención de Emergencias FOPAE	Distrital
Fondo de Vigilancia y Seguridad	Distrital
Fundación Gilberto Alzate Avendaño	Distrital
Instituto de Desarrollo Urbano IDU	Distrital
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	Distrital
Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDRD	Distrital
Instituto Distrital de Turismo	Distrital
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural IDPC	Distrital
Instituto para la Economía Social IPES	Distrital
Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico	Distrital
Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	Distrital
Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis	Distrital
Lotería de Bogotá	Distrital
Metrovivienda	Distrital
Orquesta Filarmónica de Bogotá	Distrital
Secretaría de Educación del Distrito	Distrital
Secretaría Distrital de Ambiente	Distrital
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	Distrital
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	Distrital
Secretaría Distrital de Gobierno	Distrital
Secretaría Distrital de Hacienda	Distrital
Secretaría Distrital de Integración Social	Distrital
Secretaría Distrital de Movilidad	Distrital
Secretaría Distrital de Planeación	Distrital
Secretaría Distrital de Salud	Distrital
Secretaría Distrital del Hábitat	Distrital
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Distrital
Terminal de Transporte S.A.	Distrital
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	Distrital
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	Distrital
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Distrital
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	Distrital
Universidad Distrital Francisco José de Caldas	Distrital
Consejo Superior de la Judicatura	Nacional





Departamento Administrativo de Seguridad - DAS	Nacional
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN	Nacional
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF	Nacional
Instituto de Seguro Social - ISS	Nacional
Ministerio de la Protección Social	Nacional
Ministerio de Relaciones Exteriores	Nacional
Policía Metropolitana de Bogotá	Nacional
Procuraduría General de la Nación	Nacional
Registraduría Nacional del Estado Civil	Nacional
SIMIT - Sistema Integrado de Información sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito	Nacional
Superintendencia de Industria y Comercio	Nacional
Superintendencia de Notariado y Registro	Nacional
Superintendencia de Servicios Públicos	Nacional
Superintendencia Nacional de Salud	Nacional
Asopagos antes Operador Asocajas	Privada
Cámara de Comercio de Bogotá	Privada
Curadurías Urbanas	Privada
Positiva Compañía de Seguros	Privada
Previsora S.A. Compañía de Seguros	Privada
Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca	Privada
CODENSA S.A. ESP	Servicio Público
Gas Natural S.A. ESP	Servicio Público
Telefónica - Telecom	Servicio Público
Concejo de Bogotá	Otras Distrito
Servicios Integrales para la Movilidad - SIM	Otras Distrito
Contraloría de Bogotá	Otras Distrito
Personería de Bogotá	Otras Distrito
Veeduría Distrital de Bogotá	Otras Distrito

Las estadísticas de consulta durante el mes de Abril del 2011 se presentan para los valores de mayor consulta y debe aclararse, que dependiendo de la época del año, la cantidad de consultas varía. Por ejemplo, Abril y Mayo fueron meses de fecha de vencimiento del impuesto Predial, lo que explica la cantidad de consultas a la Secretaría de Hacienda.



Fuente: Subdirección de Calidad, DDSC



Fuente: Subdirección de Calidad, DDSC



Fuente: Subdirección de Calidad, DDSC

La información estadística de las consultas en la guía de trámites y en los CADE virtuales tuvo un inconveniente en el 2010, pues las páginas respectivas sufrieron ataques de los llamados "hackers". Por esta razón se tienen datos precisos a partir de Mayo de 2010 y de cifras de años anteriores.

Un total de 78 entidades ofrecieron sus trámites para el año 2010, registrándose un total de 1.463.995 atenciones. Las entidades más demandadas por los usuarios fueron: La Secretaria Distrital de hacienda con 497.668 trámites atendidos, seguido de Secretaria Distrital de Movilidad con un total de 255.479.





A continuación se muestra un detallado de las entidades:

<b>Mayo a Dic 2010</b>	
<b>Total</b>	<b>1,463,995</b>
Secretaría Distrital de Hacienda:	497,668
Secretaría Distrital de Movilidad:	255,479
Servicios Integrales para la Movilidad - SIM:	64,342
Departamento Administrativo de Seguridad:	58,870
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital:	56,351
Secretaría Distrital de Planeación:	50,961
Secretaría Distrital de Salud:	47,637
Superintendencia de Notariado y Registro:	39,122
Registraduría Distrital del Estado Civil:	36,068
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales:	21,965
Secretaría Distrital del Hábitat:	20,532
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá:	18,322
Policía Nacional:	16,547
Secretaría de Educación del Distrito:	16,364
Procuraduría General de la Nación:	15,883
Punto de Recaudo Red CADE:	14,163
Otras Entidades:	14,113
Instituto de Desarrollo Urbano:	12,974
Instituto Distrital de Recreación y Deporte- IDRD:	12,707
Secretaría Distrital de Gobierno:	12,265
Secretaría Distrital de Integración Social:	11,882
Secretaría Distrital de Ambiente:	11,445
Gas Natural ESP:	10,619
Ministerio de Relaciones Exteriores:	9,594
Cámara de Comercio de Bogotá:	9,547



Secretaría General de la Alcaldía Mayor:	9,536
Curadurías Urbanas:	8,834
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá:	8,331
CODENSA:	7,836
SIMIT - Sistema sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito:	6,209
Universidad Distrital Francisco José de Caldas:	6,206
Transmilenio:	5,697
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos:	5,688
Instituto de Seguros Sociales ISS:	5,278
Personería de Bogotá:	4,912
Hospital Bosa ESE:	4,751
Positiva Compañía de Seguros:	4,741
Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones (FONCEP):	3,996
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar:	3,690
Instituto para la Economía Social-IPES:	3,406
Asopagos antes Operador Asocajas:	3,367
Defensoría del Espacio Público-DADEP:	2,953
Caja de vivienda Popular:	2,713
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico:	2,539
Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Oficial de Bomberos:	2,427
Universidad en Convenio con la Red CADE:	2,404
Registraduría Nacional del Estado Civil:	2,335
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal:	2,263
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte:	1,905
Telefónica - Telecom:	1,820
Lotería de Bogotá:	1,615





Metrovivienda:	1,521
Ministerio de la Protección Social:	1,316
Superintendencia de Servicios Públicos:	1,152
Terminal de Transporte:	921
Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis:	852
Fondo de Prevención y Atención de Emergencias-FOPAE:	819
Hospital Meissen ESE:	805
Previsora, Compañía de Seguros:	805
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC:	791
Fundación Gilberto Alzate Avendaño:	686
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON:	586
Orquesta Filarmónica de Bogotá:	521
Instituto Distrital de Turismo:	421
Superintendencia Nacional de Salud:	415
Contraloría de Bogotá:	276
Departamento Administrativo del Servicio Civil:	254
Consejo Superior de la Judicatura:	213
Canal Capital:	164
Alcaldía Local de San Cristóbal:	146
Hospital San Cristóbal ESE:	143
Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca:	121
Instituto de Investigación Educativa y Desarrollo Pedagógico-IDEP:	85
Fondo de Vigilancia y Seguridad para Bogotá:	64
Empresa de Renovación Urbana:	32
Corporación para el Desarrollo y la productividad Bogotá Región:	9
Portal Bogotá:	3

Fuente: [http://www.bogota.gov.co/portal/libreria/php/guia\\_informe44.php](http://www.bogota.gov.co/portal/libreria/php/guia_informe44.php)

Con respecto al año 2010, se destaca el pasado judicial como el trámite más solicitado por los usuarios (265.441 en total), seguido del impuesto sobre vehículos automotores con un total de 80.113.



A continuación se evidencian los trámites de mayor importancia, teniendo en cuenta la cantidad realizada para el año 2010.

<b>Trámites en la guía durante el 2010</b>	
Total consultas	1,308,184
Pasado Judicial	265,441
Impuesto sobre Vehículos Automotores	80,113
Traspaso de vehículos	71,293
Notarías de Turno para los días Sábado	65,163
Pago del Certificado Judicial (Pasado Judicial)	48,249
Revisión Técnico Mecánica y Certificado de Emisión de Gases	37,009
Duplicado de Cédula de Ciudadanía	28,574
Traslados Escolares	27,899
Denuncias por pérdida de documentos y contravenciones	25,259
Certificado de Tradición del Vehículo	23,608
Comparendos a Nivel Nacional - SIMIT	18,457
Consulta de Estado de Cuenta por Comparendos	15,089
Banco de Documentos Extraviados	12,921
Certificado de Libertad y Tradición del Predio	12,628
Duplicado de Licencia de Conducción (Pase)	12,526
Impuesto Predial Unificado	10,959
Refrendación Licencia de conducción (Pase)	10,696
Expedición Licencia de Conducción (Pase) Internacional	10,393
Refrendación Pasado Judicial	10,146
Expedición y Duplicado de la Tarjeta Profesional	10,101
Certificado de Antecedentes Disciplinarios, Penales y Fiscales	9,909
Certificación de manipulación de alimentos	9,846
Consulta de estado de afiliación EPS Subsidiado y Contributivo.	9,798





Boletín de Nomendatura	9,789
Directorio de Notarías	9,540
Afiliación al Sistema General de Seguridad Social Integral	9,488
Consulta del Puntaje y Entrega del Carné del SISBEN	9,238
Solicitud Estado de cuenta de Impuesto Predial y Vehículos	9,118
Consulta y Certificado de Paz y Salvo	9,087
Subsidios Familias en Acción	7,407
Tren de la Sabana	6,398
Cédula de Ciudadanía por Primera Vez	6,080
Duplicado Tarjeta de Identidad	6,045
Donación de Órganos y Tejidos	5,466
Codensa Hogar	5,326
Inscripción, levantamiento de prenda o modificación del acreedor prendario	5,297
<b>TOTAL</b>	<b>324,356</b>

Fuente: [http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/guia\\_informe44.php](http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/guia_informe44.php)

#### 4.2.1.6. Línea 195

El objetivo general<sup>33</sup> de la línea 195 es "Ofrecer a la ciudadanía un único canal telefónico cuando quiera obtener información clara, veraz y oportuna sobre las Entidades Distritales y sus servicios y a su vez interponer requerimientos en caso de no estar conforme con el servicio prestado por cada una de ellas y por los funcionarios que allí laboran". Sus Objetivos específicos han sido planteados como:

- Reducir tiempos y costos a cargo de la ciudadanía al solicitar información sobre trámites y servicios o formular quejas y reclamos.
- Ampliar la cobertura de la Administración Distrital en el tema de Servicio al Ciudadano (a).
- Aumentar el conocimiento que la Administración tiene de los ciudadanos y ciudadanas para obtener información valiosa que le permita desarrollar campañas de interés para ambas partes.

La línea 195 opera bajo contrato con el Call Center de Las Américas, empresa que cuenta con tecnología de vanguardia y produce gran variedad de análisis y reportes sobre el desempeño periódico de la misma. La línea mide la cantidad de llamadas que se reciben y las que se contestan. Igualmente se tiene la meta de contestar el 80 % de las llamadas antes de los 20 segundos, que se conoce como la política 80 - 20.

La línea 195 factura servicios a algunas empresas que solicitan su apoyo, tal como Transmilenio, Secretaría Movilidad, Secretaría de Salud, Instituto de Desarrollo Urbano. También realiza campañas a solicitud de la entidad interesada, como por ejemplo las matrículas en colegios de la Secretaría de Educación.

<sup>33</sup>Presentación Línea 195, documento en Power Point, Febrero 2009, DDSC, Línea 195



**Conclusión:** Respecto a este componente del crédito BID 1759 se concluye que con el fortalecimiento de la línea 195 se ha logrado:

- Que los ciudadanos consulten la realización de más de 476 trámites de 84 entidades nacionales y distritales, lo que les permite reducir tiempos y costos de desplazamiento hasta los puntos de servicio para solicitar información.

En el año 2010 la Secretaría de Movilidad (Trámite: Apelación, pagos por comparendos y agendamiento de trámites de embriaguez), la Secretaría Distrital de Salud (Trámite: Asignación de citas), la Registraduría (Trámite: Citas de renovación del documento de identidad) y la Secretaría Distrital de Hacienda (Trámite: pago de impuesto de industria y comercio) fueron las entidades y los respectivos trámites que registraron mayor número de consultas por los ciudadanos a través de la Línea 195.







- Ampliar la cobertura de la administración distrital en la atención de servicios al ciudadano.
- Atender consultas de los ciudadanos en horarios hábiles y no hábiles durante las 24 horas todos los días.
- Identificar las necesidades más apremiantes de la ciudadanía
- Descongestionar los puntos de atención presencial pues los ciudadanos que solo requieren información no requieren asistir a estos y cuando lo hacen pueden tener información previa sobre requisitos, documentación y pasos anteriores que son requeridos logrando mayor efectividad y oportunidad en el surtimiento de su trámite.
- Incrementar los niveles de servicio – demanda. El canal de información, que presta un servicio gratuito para la ciudadanía atendió 627.383 llamadas en el 2003 cifra que ha ascendido a 2.335.992 en el 2008 (271%) y a 2.808.574 llamadas en el 2010 (lo que equivale a un incremento del 20% respecto al 2008), actualmente recibe un promedio de 10.000 llamadas al día, incluyendo las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos.

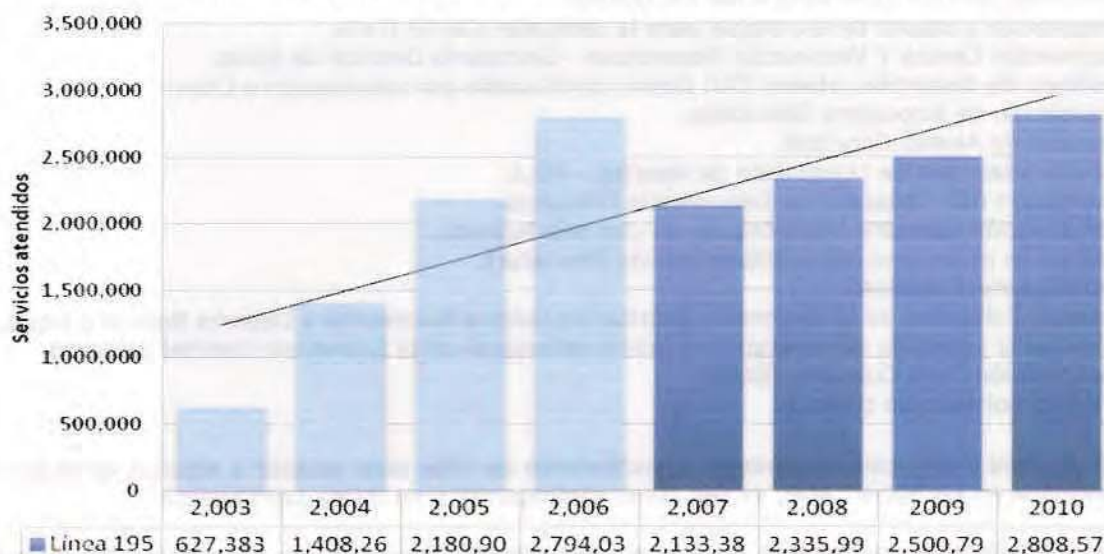
Este canal telefónico de interacción se alimenta de la Guía de Trámites y Servicios, base informativa que contiene las 42 entidades distritales, 22 hospitales, 20 alcaldías locales y los más de 360 instituciones educativas Distritales, entre otros. La línea actualmente suministra información sobre 84 entidades distritales, 476 trámites, 202 situaciones ciudadanas y 232 datos sobre programas, campañas y eventos<sup>34</sup>. La evolución de la cantidad de llamadas se observa en la figura; la disminución del 2006 al 2007 se debe a que se suspendió el servicio que se prestaba a la Registraduría del estado civil para la asignación de las citas para la renovación u obtención de la cédula.

<sup>34</sup> Presentación Línea 195, documento en Power Point, Febrero 2009 y Mayo 2011, DDSC, Línea 195

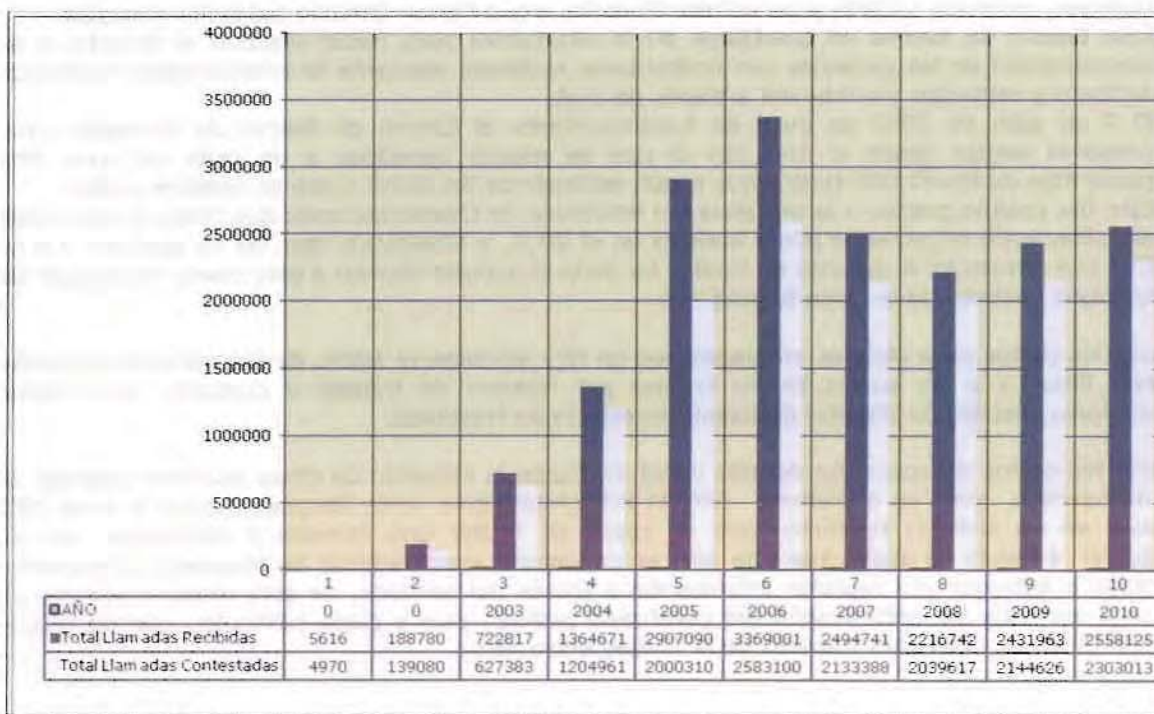


89

## Evolución de Servicios en la LINEA 195



## Evolución del tráfico de llamadas a la línea 195



FUENTE: Presentación Power Point LINEA 195 de Mayo 2011 – suministrada por la Coordinación LINEA 195





- La utilización de este medio para divulgación y fortalecimiento de importantes campañas distritales de servicio al ciudadano tales como
  - Matriculas Secretaría de Educación del Distrito.
  - Preparación y diseño de estrategia para la campaña ICA TE TOCA.
  - Vacunación Canina Y Vacunación Neumococo - Secretaría Distrital de Salud.
  - Instituto de desarrollo urbano IDU: Cobro contribución por valorización y Citas:
  - Liquidación de Impuestos Distritales.
  - Revisión de Avalúo Catastral.
  - Planilla Integrada de Liquidación de Aportes - PILA.
  - Inscripción RIT - Registro de Información Tributaria.
  - Actualización Catastral 2009 Bogotá en una sola llamada.
  - Avance en el convenio de telefonía celular (Movistar).
  - Actualización Catastral.
  - Eventos Culturales de la Secretaría Distrital De Cultura Recreación y Deporte Rock al parque.
  - Inicio de la campaña de Referencia y Contra referencia de la Secretaria Distrital de Salud.
  - Participación Feria Colombia Global.
  - Informe por hora de transito.
- Apoyar el canal presencial mediante el agendamiento de citas para acceder a algunos servicios de alta demanda en los SuperCADE, ya sea como contingencia o en forma permanente.
- Brindar asesoría a los ciudadanos en forma especializada, según el tipo de servicio. Ejemplo de ello es el proceso de liquidación de impuestos del Distrito, el proceso de valorización, etc.
- Brindar atención a población con limitaciones auditivas y de habla a través del centro de relevos (sordos). Este consiste en:
  - **El Centro de Relevos**<sup>35</sup>, es una canal telefónico y virtual a través del cual las personas sordas o personas con problemas de habla, pueden acceder a toda la información del Distrito, trámites, servicios sociales y de entretenimiento, a que tienen derecho todas las personas.
  - Este Centro de Relevos se constituye en la alternativa para hacer efectivo el derecho a la comunicación de las personas con limitaciones auditivas mediante la interconexión telefónica de texto y contactos vía Internet a través de chat.
  - El 9 de julio de 2003 se puso en funcionamiento el Centro de Relevos de llamadas para personas sordas desde el 195 con el cual se espera beneficiar a un cada vez más alto porcentaje de los 87.000 sordos que según estimativos del DANE viven en nuestra ciudad.
  - Esto fue posible gracias a la iniciativa del Ministerio de Comunicaciones que financió e impulsó decididamente el proyecto piloto iniciado en el 2001, a FENASCOL que fue su ejecutor y a la ETB que desarrolló el servicio de Chat y ha dado el soporte técnico a esta nueva etapa que se continúa a través de la Línea Bogotá 195.
- Reducir los costos para algunas entidades que en hoy atienden el 100% de sus servicios a través de esta línea, y a las cuales se les factura por número de trámite o contacto, tales como Transmilenio, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría de Movilidad.
- Reducir los costos de operación de este canal mediante la inclusión de otras opciones alternas al uso de agentes, como es el sistema IVR; El IVR (Interactive Voice Response) para la línea 195 consiste en un sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el ciudadano a través de grabaciones de voz; es un sistema automatizado de respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar información a través del teléfono, de esta manera permite el acceso a servicios de información del certificado judicial, pico y placa particular, planilla pila y agendamiento de citas para tramites de la Ciudad entre otros.

<sup>35</sup> Tomado de línea 195, página Web DDSC





- Incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con este canal de acceso, pues le permite realizar una serie de trámites y diligencias que anteriormente eran engorrosas o le generaban costos y tiempos de desplazamiento.

Cifras adicionales de los resultados de la Línea 195 en el 2011, donde se contabilizan todas las llamadas incluyendo las de las empresas a quienes se les cobra por el servicio prestado son los siguientes:

#### COMPARATIVO 2011

Mes	Total Llamadas Recibidas	Total Llamadas Contestadas	Nivel de Servicio	Promedio de Duración de la llamada
Enero	293.387	228.945	49,08%	251
Febrero	356.339	263.461	42%	265
Marzo	483.125	335.103	46%	282
Abril	308.490	258.386	69%	265
Mayo	334.321	266.865	61%	286

Fuente: informe de Gestión – Mayo 2011, línea 195.

Se observa un pico en el mes de Marzo, época del pago de impuestos distritales y nacionales. Las entidades de mayor demanda en Mayo son:

#### Las entidades más consultadas en el mes de Mayo 2011

Pos	Entidad	Registros	%
1	Secretaría Distrital de Movilidad	26721	16,5%
2	Secretaría Distrital de Hacienda	24993	15,5%
3	Secretaría Distrital de Salud	13002	15,5%
4	Registraduría Distrital	10995	8,0%
5	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	6407	6,8%
6	Secretaría Distrital de Gobierno	5537	4,0%
7	Departamento Administrativo de Seguridad - DAS	4687	3,4%
8	Secretaría Distrital de Planeación	4417	2,9%
9	Servicios Integrales para la Movilidad - SIM	3465	2,7%
10	Secretaría de Educación del Distrito	3298	2,1%

Fuente: informe de Gestión – Mayo 2011, línea 195

La entidad más consultada es la Secretaría Distrital de Movilidad, teniendo en cuenta los servicios de: acuerdos de pago, pago de comparendo y curso pedagógico para obtener descuento. En segundo lugar encontramos la Secretaría Distrital de Hacienda con el vencimiento de impuesto predial 6 de mayo, fecha en la cual los ciudadanos comenzaron a llamar para obtener información acerca de este aspecto.

Las opciones de mayor consulta por parte de la ciudadanía se observan en la tabla a continuación:





### OPCIÓN MÁS CONSULTADA

Mayo 2011				
NOMBRE	Llamadas Entrantes (ACD)	Llamadas Salientes (ACD)	Tiempo Promedio ACD (Seg)	Total Tiempo ACD (Min)
Acuerdos de pago	87	0	67	98
Agendamiento Acuerdos de Pago	20.798	0	157	54.282
Agendamiento de Citas	120.141	0	23	45.249
Agendamiento Salida Embriaguez	1.621	0	138	3.736
Calendario Tributario	1.715	0	54	1.551
CAMIS Hospital San Cristóbal	20	0	16	5
CAMIS Hospital Vista Hermosa	86	0	77	110
Cupos Escolares	9	1	13	2
Cursos Pedagógicos	1.188	0	180	3.562
DAS	4.518	0	73	5.528
Duplicado Tarjeta de Identidad	629	0	146	1.529
Exceptos de Día sin Carro	7	0	14	2
Horario Hospital Kennedy	529	0	43	378
Horario Hospital Pablo VI	147	0	30	74
Horario Hospital San Cristóbal	218	0	39	142
Horario Hospital Santa Clara	1.006	0	29	486
Horario Hospital Simón Bolívar	461	0	31	236
Horario Hospital Sur	221	0	40	148
Horario Hospital Vista Hermosa	120	0	30	61
Idu Devoluciones	3	0	13	1
Impuesto Predial	107	0	53	95
Impuestos distritales	3.410	26	17	983
Impugnación Comparendos	114	0	73	138
Información Avaluó Catastral	741	0	167	2.063
Información Devoluciones SDH	0	0	0	0
Información Hábitat	12	0	32	6
Información Medios Magnéticos	41	0	94	64
Información Movilidad	15	0	39	10
Inmovilizado en Patios	1.019	0	107	1.821
IVR Alcaldía IDU	64	0	67	71
IVR Buzón de Mensajes Secretaría de Salud	12	0	4	1
Licencia Suspendida	73	0	35	43
Medios autor Pago	97	0	56	91
Menú Hospitales	6	0	8	1
Opción 9 Cupos Escolares	569	0	22	213
Opciones Movilidad	2.692	0	14	644



Out-Bound Virtual	59.528	0	42	41.846
Planilla Pila	69	0	63	72
Registraduría Cedula de Ciudadanía	2.410	0	158	6.337
Requisitos Hospital Kennedy	213	0	23	82
Requisitos Hospital Pablo VI	1.157	0	34	661
Requisitos Hospital San Cristóbal	1.018	0	30	514
Requisitos Hospital Santa Clara	58	0	27	26
Requisitos Hospital Simón Bolívar	1.063	0	36	633
Requisitos Hospital Sur	3.006	0	28	1.407
Requisitos Hospital Vista Hermosa	1.524	0	26	662
Restricción Movilidad	112	0	69	129
Secretaría de Hacienda	45.870	0	59	45.146
Secretaría de salud distrital	2.825	0	427	20.114
Secretaría Distrital de Movilidad	76.539	0	13	16.679
UBAS Hospital Vista Hermosa	65	0	57	62
UPAS Hospital Vista Hermosa	66	0	89	98
<b>Total General</b>	<b>358.019</b>	<b>27</b>	<b>43</b>	<b>257.891</b>

Fuente: informe de Gestión – Mayo 2011, línea 195

De la evaluación efectuada en 2010 por el CNC se obtienen los siguientes resultados específicos:



FUENTE: Informe de Evaluación CNC 2010

**LÍNEA 195 Calificación de la Calidad General de la Línea 195**







Donde: Tasa de Mejoramiento (TM)

TM= Impacto \*(Calificaciones Regular + Mala / calificaciones Excelente + Muy buena)

FUENTE: Informe de Evaluación CNC 2010

La calidad general y los atributos de la Línea 195 son evaluados con un puntaje satisfactorio, obteniendo el mayor puntaje la facilidad para que contesten la línea. Frente a la medición del año 2009 se registró una leve disminución en la calificación en todos los atributos y aun frente a los niveles del 2008 también se registran disminuciones en algunos atributos, disminuciones que si bien no son significativas deben generar acciones de revisión, diagnóstico y prevención por el equipo de responsables de este canal telefónico para garantizar el mantenimiento de los niveles de servicio. Con respecto a la Tasa de Mejoramiento se encuentra que la *efectividad en la consulta* es el atributo que más impacto tiene dentro del servicio de la Línea 195 y donde hay una mayor oportunidad de mejora.

Los factores que afectan la satisfacción de la línea 195 son principalmente:

- Efectividad de la consulta
- Tiempo que le dedica el asesor

#### Calificación del funcionario que atiende en la Línea 195



Donde: Tasa de Mejoramiento (TM)

TM= Impacto \*(Calificaciones Regular + Mala / calificaciones Excelente + Muy buena)

FUENTE: Informe de Evaluación CNC 2010

La calificación general registrada por la atención que brinda el funcionario de la Línea 195 está en un nivel satisfactorio especialmente en lo que concierne al respecto que el funcionario le brindó al ciudadano. Para el año 2010 los puntajes de calificación disminuyeron entre 1 y 3 puntos con respecto al año 2009 lo cual nuevamente demanda revisión y atención.

- Generar impactos positivos en la calidad de vida de los ciudadanos.

Para revisar los beneficios e impactos positivos generados por el canal telefónico en la calidad de vida de los ciudadanos, se evaluaron los resultados de la percepción que al respecto registraron los ciudadanos según el estudio del Centro Nacional de Consultoría obteniéndose las siguientes conclusiones<sup>36</sup>:

La línea 195 según la percepción de los ciudadanos, ocupa el quinto lugar como canal de interacción a la localidad frente a SuperCADE, CADE, RapiCADE, CADEVirtual, Feria de Servicios,

<sup>36</sup> Informe 4 Final 10 12 10 del Centro Nacional de Consultoría.



Portal Bogotá y Secretaria y otras entidades del Distrito; generando mayores beneficios e impactos positivos. Es superada ligeramente según este estudio por los CADES VIRTUALES pero supera a canales como las Ferias de servicio al ciudadano y al Portal Bogotá.

**Calificación de los beneficios o aspectos positivos que traen los canales de interacción a la localidad**



**¿Cuándo piensa en cada uno de estos canales de atención, que tanto le aportan a mejorar su calidad de vida?**



FUENTE: Registro fotográfico tomado por el equipo consultor en visita a Call Center Américas el día 9 de Mayo de 2011





#### **4.2.1.7. Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios de la LINEA 195.**

Konsultorias Ltda; en el marco del contrato para la evaluación final del contrato de crédito BID desarrolló un ejercicio de validación del nivel de satisfacción de los usuarios del canal telefónico – LINEA 195 para lo cual diseñó un instrumento o encuesta que se sometió a revisión y aprobación de la DDSC. Este instrumento permitiría evaluar fundamentalmente las siguientes variables:

- Frecuencia de uso de la Línea 195
- Motivos por los cuales se hace uso de la Línea 195
- Nivel de Satisfacción general con la Línea 195
- Calificación de los niveles de servicios de la línea 195:
  - Facilidad de que le contesten
  - Facilidad para comunicarse con el Asesor
  - Claridad de la información suministrada por el Asesor
  - Amabilidad del funcionario que atendió la llamada
  - Utilidad de la información suministrada
  - Tiempo de espera en la línea
- Nivel de satisfacción con la respuesta o información recibida

Mediante Anexo al presente informe se incluye la guía o instrumento de evaluación diseñado y empleado para efectos de la evaluación.

La Coordinadora de la Línea 195 hizo entrega de la base de datos de 3000 usuarios que acudieron a la línea 195 los días 6 a 9 de Mayo con datos de identificación básica y motivos de llamada. De la base de datos el consultor seleccionó aleatoriamente las personas a encuestar telefónicamente buscando cubrir usuarios de todo tipo de consulta o trámite a través de la línea 195.

FICHA TECNICA	
Composición de la muestra	200 encuestados
Base de datos suministrada	3000 usuarios
Llamadas efectuadas	553
Llamadas efectivas	200
Fecha de ejecución	Mayo 24 – 26. Junio 2 - 7 de 2011

Los resultados obtenidos de la evaluación frente a las diferentes variables se presentan a continuación:

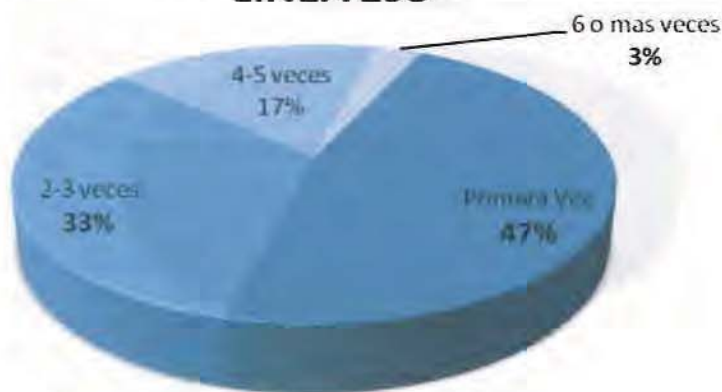
#### **Frecuencia de Uso de la LINEA 195.**

La frecuencia de uso de la línea por un mismo ciudadano – recurrencia o fidelidad – es media - baja pues aproximadamente el 47% de los encuestados manifestaron hacer uso de la línea 195 por primera vez, un 33% han llamado entre 2 y 3 veces en los últimos 3 meses y solo un 20% manifestó acudir a la Línea 195 por más de 4 veces en los últimos 3 meses.

El promedio de veces que llaman los encuestados en un periodo de tres meses es de 2,25 veces, es decir menos de una vez al mes.



### Frecuencia de Uso en los últimos 3 meses LINEA 195



### Motivos de Uso de la LINEA 195



Los usuarios de la Línea 195 lo hacen fundamentalmente (77%) para consultar sobre trámites y servicios de la Administración distrital y en un segundo lugar (10%) para solicitar asignación de citas para la ejecución de trámites, por su parte el reporte de quejas no se constituye en un uso común de la línea.

### Calificación general del Servicio de la Línea 195.

El 78% de los usuarios de la Línea encuestados a través de este ejercicio calificaron el servicio como EXCELENTE y un 13% lo califica como MUY BUENO, mientras sólo un 2% manifestó que el servicio es malo. Esto evidencia un muy alto nivel de satisfacción de los usuarios (91%) frente a los servicios recibidos.





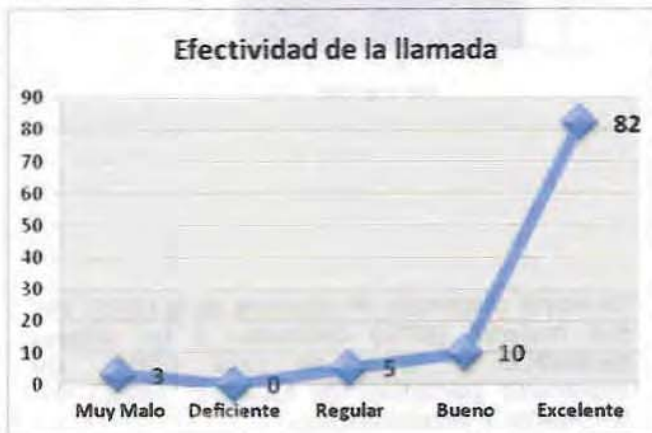
#### Calificación de atributos de la LINEA 195.





Al indagar a los usuarios sobre algunos de los atributos más importantes del servicio recibido a través de la Línea 195 se obtuvieron altos niveles de satisfacción y calificación especialmente se destaca la alta valoración otorgada a la amabilidad del funcionario.

Los atributos con las calificaciones menos favorables son la facilidad para que le contesten en la Línea 195 y el tiempo de espera en la línea para obtener la información.



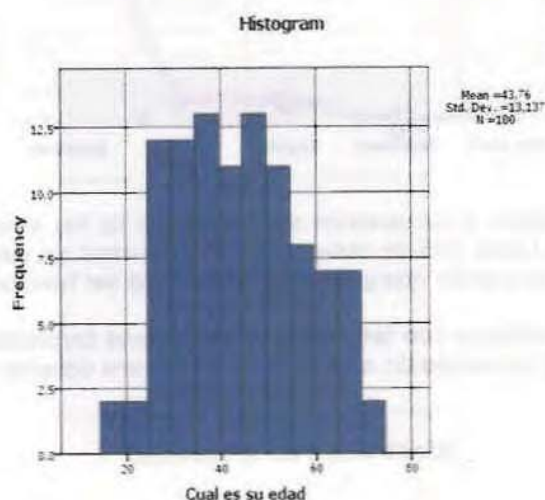
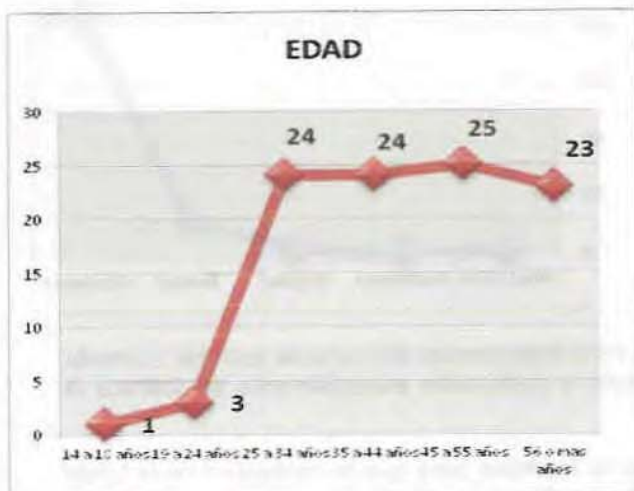
De la muestra seleccionada únicamente el 2% de los usuarios calificó negativamente a los 6 atributos sometidos a evaluación, pues no obtuvo una respuesta satisfactoria ante su solicitud.

#### Perfil de los usuarios de la LINEA 195.



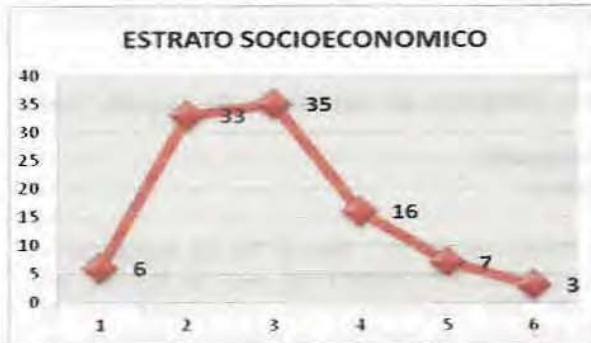


Los usuarios de la LINEA 195 superan los 25 años de edad y sus edades se distribuyen equitativamente entre los rangos de edades superiores tal como lo muestran las gráficas. El promedio de edad obtenido en la muestra evaluada es de 44 años (43,76).



La mayor proporción de usuarios de la LINEA 195 son mujeres (82%) dedicadas a las labores domesticas – amas de casa (38%). Un importante porcentaje de usuarios (49%) son empleados e independientes.





Las localidades desde las cuales se generan mayor número de llamadas son Engativá y Suba. Los usuarios que más utilizan este servicio pertenecen a los estratos socioeconómicos 2 y 3.



#### 4.2.1.8. CADE Virtual<sup>37</sup>.

El CADE Virtual es un medio diseñado para ser amigable y respetuoso con el tiempo de los ciudadanos, es ágil y sencillo; le permite al usuario enlazarse a través de tres botones de colores con la información que necesita sobre trámites, nacionales, distritales y privados de manera fácil, rápida y efectiva. Cuenta con una pantalla táctil, un teclado, una impresora y un teléfono que comunica directamente con la Línea 195, a fin de que el ciudadano que no puede acceder a la información sea guiado por un agente de la línea, se busca que su manejo sea de forma independiente como los cajeros automáticos.

Para facilitar su uso, el ciudadano encontrará un guía que le indicará el uso adecuado y la forma para ingresar a las diferentes consultas y trámites en línea.

Entre los trámites que la ciudadanía puede realizar se encuentran<sup>38</sup>:

- Pasado judicial del Departamento Administrativo de Seguridad DAS en línea de forma gratuita.
- Antecedentes de Responsabilidad Fiscal de la Contraloría y la Procuraduría.
- Consulta e impresión del puntaje SISBEN.
- Liquidador de impuesto predial y de vehículos automotores de Bogotá.
- Duplicado de factura la ETB.
- Además es posible consultar:

<sup>37</sup>Tomado de <http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/decide.php?patron=01.011515>

<sup>38</sup> <http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/decide.php?patron=01.011515&divs=true>





- Estado de la licencia de conducción y comparendos a nivel distrital y nacional.
- Documentos extraviados.
- Estado de la afiliación en salud de los regímenes contributivo y subsidiado (comprobador de derechos).
- El estado de la cédula de ciudadanía en trámite.
- El estado de cuenta de los servicios públicos. (Empresa de Acueducto de Bogotá, Gas Natural, Codensa y Telefónica Telecom)
- Inscripción de alumnos ante la Secretaría de Educación.
- Ubicación en la ciudad a través del Mapa Callejero.

Para el año 2011 se diseñó la estrategia "Brigadas de Posicionamiento", con el fin de socializar y fomentar el uso de los CADE Virtuales. Dentro de estas jornadas a comienzo del mes de febrero, se realizó la visita al hospital La Victoria, donde más de 500 ciudadanos se capacitaron en el funcionamiento estos puntos virtuales de información. Las brigadas se realizan en espacios públicos de gran afluencia ciudadana de tal forma que la ciudadanía conozca los servicios, las ventajas, y ubicación de los 40 CADE virtuales en la ciudad.

En el año 2010 se efectuaron 168.086 servicios a la ciudadanía correspondientes a cerca de 65.459 trámites

En la encuesta realizada por el Centro Nacional de Consultoría, se observa el poco conocimiento que tiene los ciudadanos sobre los CADE Virtual, reflejándose esto en un puntaje de 82%. Los ciudadanos que han usado este servicio lo han utilizado principalmente para la orientación de trámites de entidades distritales. El 26% de los usuarios que utilizan el servicio de CADE Virtual lo hacen 1 o 2 veces a la semana, y el tiempo promedio que han tomado para realizar el trámite es de 12.6 minutos. 26% de los usuarios de este servicio no lograron hacer uso del CADE Virtual sin ayuda de un tercero<sup>39</sup>. A continuación se muestra la nueva imagen con la que se encontrara el usuario al momento de gestionar los servicios ofrecidos por el CADE Virtuales.



Fuente: [http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/x\\_frame\\_detalle.php?id=43123&patron=01.011515](http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/x_frame_detalle.php?id=43123&patron=01.011515)

Las principales consultas en los CADE virtuales para el 2010 fueron:

<sup>39</sup> Informe final 10 diciembre Centro Nacional de Consultoría



<b>Trámites consultados para el 2010</b>	
<b>Nombre del tramite en CADE VIRTUAL</b>	<b>Cantidad</b>
Concepto Ambiental de los Planes de Implantación, Trámite Inf.:	3358
Consulta Bibliográfica en el Centro de Documentación del IDU, Trámite Inf.:	2143
Consulta del Puntaje y Entrega del Carné del SISBEN, Trámite Inf.:	1896
Hospitales con Presencia en la Red CADE, Trámite Inf.:	1284
Consulta de Comprobantes de Pago para Pensionados en el Exterior, Ser. en Línea:	916
Consultorio Jurídico, Trámite Inf.:	743
Consulta de Comparendos ante el SIMIT, Ser. en Línea:	696
Constitución Juntas de Acción Comunal, Trámite Inf.:	669
Certificado de Antecedentes Disciplinarios, Penales y Fiscales, Trámite Inf.:	651
Consulta del valor del Avalúo Catastral, Ser. en Línea:	520
Consulta de Formulario Alumnos Inscritos SDIS-ICBF, Ser. en Línea:	518
Obras con Participación Ciudadana, Trámite Inf.:	491
Consulta de Estado de Cuenta por Comparendos , Ser. en Línea:	486
Certificación Catastral, Trámite Inf.:	462

Fuente: [http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/guia\\_informe8\\_old.php](http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/guia_informe8_old.php)

A continuación se muestra los lugares en donde se han instalado los CADE Virtual que se encuentran en funcionamiento en la actualidad:







Alcaldía Mayor de Bogotá - Edificio Liévano
Casa de Justicia - Ciudad Bolívar
Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDRD
Alcaldía Local Ciudad Bolívar
CADE Candelaria
CADE Plaza de Las Américas
CADE Santa Helenita
Cámara de Comercio
Carrefour Calle 170 - Entrada Oriental Parte Exterior
Carrefour Los Hayuelos
Carrefour Santafé
Centro Comercial Unicentro de Occidente
Centro de Alta Tecnología
Éxito Álamos
EXITO Américas
EXITO Calle 80
EXITO Chapinero
EXITO Colina
EXITO Country
EXITO Norte
EXITO Occidente
EXITO Unicentro
Floresta Outlet
Hospital de la Victoria
Hospital el Tunal
Hospital Kennedy
Hospital Simón Bolívar
Hospital Vista Hermosa
Secretaría de Salud
Subdirección Local para la Integración Social - Ciudad Bolívar
SuperCADE 20 de Julio
SuperCADE CAD - Portal Interactivo ETB - Costado Occidental
SuperCADE CAD - Portal Interactivo ETB - Costado Oriental
SuperCADE Movilidad
SuperCADE Suba
Terminal de Transporte - Entrada Módulo 3
Terminal de Transporte - Módulo 1

Fuente: <http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/decide.php?patron=01.011515&dlvs=true>



**CADE VIRTUAL CADE SANTA HELENITA**

**CADE VIRTUAL SUPERCAD 20 de julio**

**CADE VIRTUAL CADE PLAZA DE LAS AMERICAS**



#### **4.2.1.9. SuperCADE Virtual.**





El SuperCADE Virtual tuvo su inicio con el **Contrato No: 526-2007**, con la firma **GESTIONTEK S.A.**, para llevar a cabo la consultoría para realizar el levantamiento de información, análisis, especificación y diseño de los trámites y/o servicios de registro ciudadano y vivienda, así como el análisis, diseño, desarrollo e implementación de los servicios web.

El 29 de mayo de 2010, se cedió el Contrato de Servicios de Consultoría de **Código No. 526-2007**, al **CONSORCIO AWA – SOLINFO**, prorrogando el plazo, en seis meses más para que el nuevo contratista cumpla con el cronograma propuesto.

En la primera fase se definió la realización de hacer el levantamiento de la cadena de trámites de urbanismo y construcción, en vista de que la Secretaría del Habitat se encontraba realizando esfuerzos similares y no se quiso duplicar esfuerzos en forma innecesaria.

Se hizo el levantamiento de 87 trámites de la cadena de registro de propiedad inmobiliaria, con los flujos respectivos y se identificaron los "web services" de otras entidades donde se podía obtener información para que el trámite fuese directo sin tener que acudir a diversas entidades en forma física. **GESTIONTEK** hizo algunos desarrollos pero finalmente decidió ceder el contrato al Consorcio quien en una segunda fase desarrolló la herramienta con aproximadamente 45 casos de uso, la cual fue recibida en Noviembre 30 del 2010. Desde esa época se han estado realizando pruebas para colocar el sistema en producción, en los servidores de la ETB: el sistema tiene unos trámites integrales y se aspira ponerlo en funcionamiento a finales de Junio del 2011.

#### **4.2.2. Mejoramiento del servicio de atención en Ferias.**

Tiene como propósito la promoción, la institucionalización y la coordinación logística de las Ferias de Servicio al Ciudadano, así como el apoyo operativo para el monitoreo de las mismas. Para ello el Proyecto financió acciones que permitieran una mayor integración entre los puntos de servicio y las bases de datos de las entidades allí presentes. Asimismo, se aportaron recursos para planificar, comunicar y divulgar de manera más eficiente el cronograma de ferias de servicios.

La Feria de Servicio al Ciudadano se realiza cada 20 días, durante los días jueves, viernes y sábado en un horario de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. En estas jornadas se traslada un equipo de 300 servidores de la Administración Distrital, con más de 800 servicios a un parque o plazoleta de alta afluencia para prestar los servicios al ciudadano.

El éxito de las Ferias depende de la cantidad de servicios que se puedan prestar y de la vinculación decidida de Alcaldes Locales y Juntas de Acción Comunal. Es importante mencionar que para el 23 de noviembre del año 2010, se expidió el decreto 494, el cual no se cumple en su totalidad, "Por el cual se institucionaliza la realización de las Ferias Distritales de Servicio al Ciudadano y se dictan otras disposiciones". Lo anterior se hizo con el fin de encontrar los mecanismos necesarios para el buen funcionamiento de las mismas, contando con un equipo multidisciplinario de la DDSC el cual está encargado de su oportuna divulgación. Igualmente las entidades deben considerar su participación en el Programa y utilizar sus canales de comunicación con la ciudadanía para promover cada evento.

Para los servicios de logística y la coordinación y desarrollo de las mismas dentro del Programa se han ejecutado en los años 2007 a 2010 \$719.188.028 pesos, las cifras y detalles de los contratos se discriminan mediante la tabla adjunta.

**Conclusión:** Respecto a este componente del crédito BID 1759 se concluye que con la realización de Ferias de Servicios al ciudadano se ha logrado:

- a. Llevar la administración Distrital y otras entidades del orden nacional y privadas a barrios marginales o estratégicos. Acercar la administración al ciudadano vinculando un gran número de entidades que si bien no tienen presencia en los SuperCADE y CADES, creen viable hacer presencia para informar sus servicios y/o ofrecer los mismos al ciudadano de manera directa y desconcentrada.



## **FERIA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

### **OBJETIVOS**

- 1.** Administrar más cerca de la gente.
- 2.** Descentralizar los servicios.
- 3.** Ahorrar costos y tiempos de desplazamiento.
- 4.** Disminuir tiempos de respuesta.
- 5.** Estimular el sentido de pertenencia local.
- 6.** Crear espacios de participación ciudadana.
- 7.** Generar confianza entre la administración y la ciudadanía.
- 8.** Es un ejercicio exitoso de interinstitucionalidad.

**FUENTE:** Presentación de Ferias de Servicios al ciudadano 2009

Los contratos realizados se muestran a continuación:



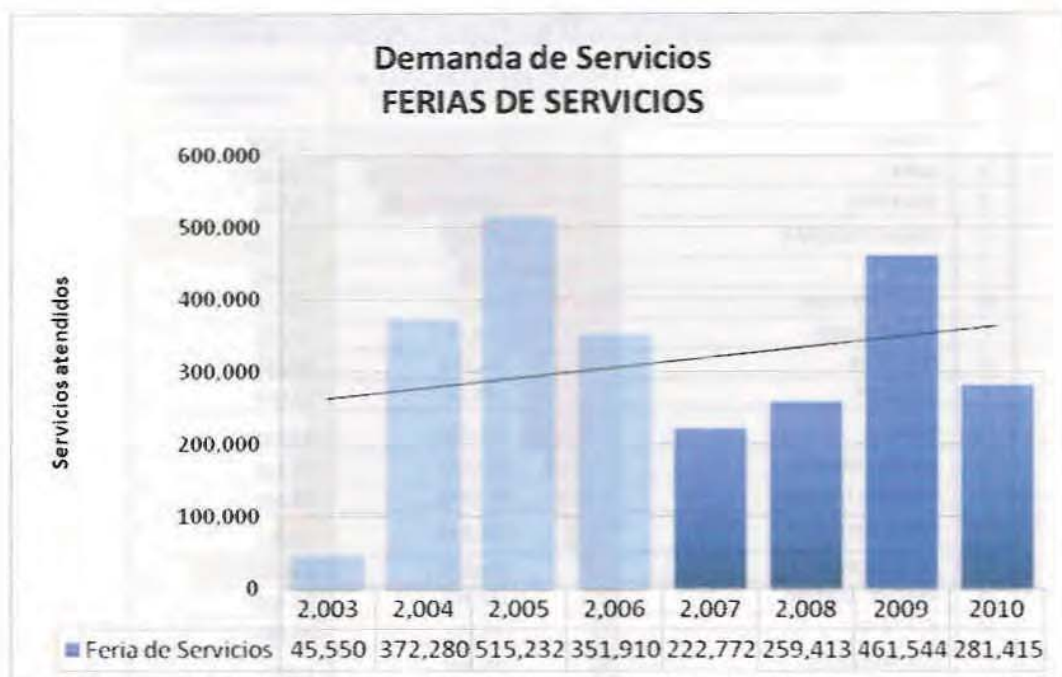


OBJETO DEL CONTRATO		VALOR				Contratista	Contrato No.	Plazo
		Crédito	Contingencia	Otros Distrito	Total			
783	Contratar los servicios de Logística para las Ferias de Servicios Locales al Ciudadano	59.310.240	30.000.000		89.310.240	OPEN GROUP BTL Ltda.	173-2010	Agosto 31-10 Febrero 28-11
990	Adquisición, bodegaje y mantenimiento de carpas para la feria de servicios al ciudadano LOTE No. 2 Sillas y Escritorios	28.653.508	-		28.653.508	Diper Diseñadores Ltda.	432-2010	
990	Adquisición, bodegaje y mantenimiento de carpas para la feria de servicios al ciudadano LOTE No. 1 Carpas, Kiosco, Baking y Piso	178.331.960				Carpas y Parasoles Leon Ltda.	437-2010	
		<b>266.295.708</b>	<b>30.000.000</b>		<b>296.295.708</b>			
586	Contratar los servicios de Logística para las Ferias de Servicios Locales al Ciudadano	74.688.880			74.688.880	Mas Estrategias	233-2009	Mayo 06-09 a Marzo 05-10
1582	Adición y prórroga Contrato No. 2212100-233-2009 Mas Estrategias	37.344.440			37.344.440	Mas Estrategias	233-2009	A Julio 5 de 2010
588	Contratar la prestación de servicios para la coordinación y desarrollo de eventos de alto impacto ciudadano, liderados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.		35.000.000		35.000.000	John Jairo Cepeda	364-2009	Junio 5-09 a Abril 04-10
589	Contratar la prestación de servicios para el apoyo a los planes de contingencia de la Subdirección Operativa de la DDSC.		31.500.000		31.500.000	Rodrigo Robles Carrecho	236-2009	Mayo 11-09 a Febrero 10-10
		<b>112.033.320</b>	<b>66.500.000</b>		<b>178.533.320</b>			
1244 1245 1653	Contratar los servicios de Logística para las Ferias de Servicios Locales al Ciudadano	87.240.000			87.240.000	Douglas Trade	317-2008	Julio 16-08 a Abril 15-09
683	Contratar la prestación de servicios para la coordinación y desarrollo de las Ferias de servicios Locales al Ciudadano		20.800.000		20.800.000	Rodrigo Robles Carrecho	293-2008	Junio 06-08 a Feb. 05-09
1693	Adición y prórroga Contrato No. 293-2008		6.500.000		6.500.000	Rodrigo Robles Carrecho	293-2008	a 20 de abril de 2009
	Contratar la prestación de servicios para la coordinación y evaluación de las Ferias de Servicios Locales al Ciudadano		23.400.000		23.400.000	John Jairo Cepeda	232-2008	Mayo 14-08 a Feb. 13-09
1694	Adición y prórroga Contrato No. 232-2008		7.800.000		7.800.000	John Jairo Cepeda	232-2008	a mayo 13 -09
<b>TOTALES POA 2008 (Crédito BID 1759 OC-CO)</b>		<b>87.240.000</b>	<b>58.500.000</b>		<b>145.740.000</b>			
1315	Contratar los servicios de Logística para las Ferias de Servicios Locales al Ciudadano, que se realicen durante la vigencia 2007.		45.315.000		45.315.000	Mano Pino	381-2007	Agosto 13-07 a Marzo 12-08
1319 2171	Contratar la prestación de servicios para la coordinación y desarrollo de las Ferias de Servicios Locales al Ciudadano, que se realicen durante la vigencia 2007.		26.652.000		26.652.000	Rodrigo Robles Carrecho	226-2007	Abril 25-07 a Abril 24-08
1321 2172	Contratar la prestación de servicios para la coordinación y evaluación de las Ferias de Servicios Locales al Ciudadano, que se realicen durante la vigencia 2007.		26.652.000		26.652.000	John Jairo Cepeda	187-2007	Abril 04-07 a Abril 03-08
<b>TOTALES POA 2007 (Crédito BID 1759 OC-CO)</b>			<b>98.619.000</b>		<b>98.619.000</b>			
<b>TOTALES EJECUTADOS</b>		<b>455.569.028</b>	<b>255.519.000</b>		<b>719.188.028</b>			

FUENTE: Archivos POA definitivos, DDSC

- b. Beneficiar cada año a más de 200.000 ciudadanos de las 20 localidades del distrito que acuden a las Ferias de servicio para efectos de realizar sus trámites. Las ferias de servicio al ciudadano realizadas atendieron 45.550 ciudadanos en el 2003 y una cifra de 398.034 servicios en el 2008 (representando un incremento del 470%), por su parte durante el 2010 se atendieron 281.415 servicios (un 8% más que en 2008).

La evolución histórica del número de servicios prestados en las Ferias desde el 2007 se muestra en la gráfica siguiente:



Las cifras de servicios no evidencian un incremento considerable en el volumen de servicios para los últimos cuatro años excepto el año 2009 cuando se gestionaron 461.544 servicios.

Al revisar las metas trimestrales establecidas por la DDSC con respecto al número de servicios al ciudadano que se ofrecerán en las diferentes localidades se obtiene el siguiente registro de cumplimiento:

NUMERO DE SERVICIOS						
META POR TRIMESTRE	101.845	101.845	101.845	101.845	407.380	(%)
SERVICIOS POR FERIA	40.352	45.453	49.804	145.806	281.415	69%
SERVICIOS CONEXOS FERIA	210	87.637	15.250	43.755	146.852	36%
TOTAL SERVICIOS	40.562	133.090	65.054	189.561	428.267	105%
% DE CUMPL. POR TRIMESTRE	40%	131%	64%	186%		
% TRIMESTRE META GENERAL	10%	33%	16%	47%		
% ACUMULADO		43%	59%	105%		

Cuadro No. 8 Consolidado general de atenciones en la vigencia 2010.

FUENTE: Informe de Resultado de Ferias Distritales de Servicios al Ciudadano 2010

De acuerdo con esta información se obtuvo un cumplimiento del 105% de la meta de servicios propuesta.

- c. Garantizar una cobertura sobre las 20 localidades del distrito.

La gráfica permite observar la cobertura de servicios mediante las Ferias (totales de los años 2007 a 2010) en las diferentes localidades del distrito – cobertura geográfica- estableciendo igualmente la población de estratos 1 a 4 que reside en tales localidades.





CONSOLIDADO DE SERVICIOS EN FERIAS - POR LOCALIDAD			
No.	LOCALIDAD	POBLACION ESTRATOS 1 A 4 <small>Según Encuesta Calidad de Vida 2007</small>	NUMERO TOTAL DE SERVICIOS
1	KENNEDY	979,914	76.780
2	SUBA	874,079	92.988
3	ENGATIVA	824,337	71.680
4	CIUDAD BOLIVAR	593,837	180.769
5	BOSA	546,81	75.846
6	SAN CRISTOBAL	404,35	65.651
7	RAFAEL URIBE	378,78	71.410
8	FONTIBON	316,792	68.277
9	USAQUEN	315,56	29.564
10	USME	314,431	22.380
11	PUENTE ARANDA	250,715	34.518
12	BARRIOS UNIDOS	223,263	35.640
13	TUNJUELITO	182,532	53.991
14	TEUSAQUILLO	133,688	125.600
15	ANTONIO NARIÑO	119,565	30.486
16	SANTA FE	96,166	26.551
17	LOS MARTIRES	94,756	7.877
18	CHAPINERO	64,427	62.646
19	LA CANDELARIA	22,115	41.114
20	SUMAPAZ		27.816
	OTROS		23.560

FUENTE DATOS: Informes de Resultado de Ferias Distritales de Servicios – Encuesta de Calidad de Vida 2007

Se evidencia una importante oferta de servicios en localidades como Ciudad Bolívar que agrupa un significativo número de ciudadanos de estratos bajos, no obstante también se resalta una importante oferta de servicios ubicada en la localidad de Teusaquillo con bajo porcentaje de población de los estratos socioeconómicos objetivo del programa.

Se relacionan a continuación las ferias de servicio desarrolladas en los últimos 5 años así como el volumen de servicios suministrados en cada una de ellas:

FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO 2007				
No.	LOCALIDAD	FECHA	NÚMERO DE SERVICIOS	PORCENTAJE
1	SAN CRISTOBAL	FEBRERO 15, 16 Y 17	32.455	14,57%
2	ENGATIVA	MARZO 12, 13 Y 14	30.528	13,70%
3	KENNEDY	ABRIL 26, 27 Y 28	12.320	5,53%
4	FONTIBON	MAYO 10, 11 Y 12	20.188	9,06%
5	PUENTE ARANDA	MAYO 24, 25 Y 26	15.659	7,03%
6	RAFAEL URIBE	JUNIO 14, 15 Y 16	16.039	7,20%
7	CENTRO	JULIO 26, 27 Y 28	17.930	8,05%
8	SUBA	JULIO 12, 13 Y 14	16.654	7,48%
9	TEUSAQUILLO	AGOSTO 15, 16 Y 17	17.952	8,06%
10	CHAPINERO	AGOSTO 30, 31 Y 1 DE SEPTIEMBRE	10.595	4,76%
11	USME	NOVIEMBRE 1, 2 Y 3	9.955	4,47%
12	BOSA	NOVIEMBRE 15, 16 Y 17	11.899	5,34%
13	CIUDAD BOLIVAR	NOVIEMBRE 29, 30 Y 1 DE DICIEMBRE	10.598	4,76%
TOTAL			222.772	100,00%





FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO 2008				
No.	LOCALIDAD	FECHA	NÚMERO DE SERVICIOS	PORCENTAJE
1	FONTIBON (IDU)	ENERO 19 Y 20	3.225	1,24%
2	ENGATIVA/UNICENTRO (IDU)	ENERO 26 Y 27	4.473	1,72%
3	SANTA FE	MARZO 13, 14 Y 15	8.962	3,45%
4	SAN CRISTOBAL	ABRIL 3,4 Y 5	20.198	7,79%
5	SUBA	ABRIL 17, 18 Y 19	19.068	7,35%
6	USAQUEN	MAYO 15, 16 Y 17	11.812	4,55%
7	CANDELARIA	JUNIO 19, 20 Y 21	18.902	7,29%
8	TEUSAQUILLO II Jornada de Atención a Desplazados	JULIO 29, 30 Y 31	42.563	16,41%
9	CIUDAD BOLIVAR	AGOSTO 14, 15 Y 16	12.528	4,83%
10	RAFAEL URIBE	SEPTIEMBRE 4, 5 Y 6	24.117	9,30%
11	BOSA	SEPTIEMBRE 25, 26 Y 28	18.052	6,96%
12	CHAPINERO	OCTUBRE 16, 17 Y 18	14.238	5,49%
13	TEUSAQUILLO COLOMBIA GLOBAL	OCTUBRE 22, 23, 24 Y 25	16.174	6,23%
14	TEUSAQUILLO II FERIA DISTRITAL DE JUVENTUD	NOVIEMBRE 7 Y 8	10.600	4,09%
15	FERIA DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD	NOVIEMBRE 12	5.630	2,17%
16	ANTONIO NARIÑO	NOVIEMBRE 20, 21 Y 22	10.290	3,97%
17	TUNJUELITO	DICIEMBRE 11, 12 Y 13	8.920	3,44%
18	SUMAPAZ	DICIEMBRE 20	9.661	3,72%
<b>TOTAL</b>			<b>259.413</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE DATOS: Informes de Resultado de Ferias Distritales de Servicios

FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO 2009				
No.	LOCALIDAD	FECHA	NÚMERO DE SERVICIOS	PORCENTAJE
1	KENNEDY	FEBRERO 5, 6 Y 7	32.471	7,04%
2	SUBA	FEBRERO 12, 13 Y 14	27.128	5,88%
3	BOSA	FEBRERO 26, 27 Y 28	32.838	7,11%
4	CIUDAD BOLIVAR	MARZO 12, 13 Y 14	23.122	5,01%
5	BARRIOS UNIDOS /FERIA DE LA NIÑEZ	ABRIL 1,2,3	11.320	2,45%
6	CIUDAD BOLIVAR/ FIESTA POR LA VIDA	ABRIL 16, 17 Y 18	72.703	15,75%
7	CIUDAD BOLIVAR/ CANDELARIA	ABRIL 16, 17 Y 19	42.349	9,18%
8	PUENTE ARRANDA/CARCEL LA MODELO	ABRIL 29, 30 Y 31	6.000	1,30%
9	TEUSAQUILLO/ COLOMBIA RESPONSABLE	JUNIO 24, 25 Y 26	27.007	5,85%
10	BARRIOS UNIDAD/BICENTENARIO	JULIO 18, 19 Y 20	24.320	5,27%
11	SAN CRISTOBAL	AGOSTO 20, 21 Y 22	12.998	2,82%
12	USME	SEPTIEMBRE 2,3 Y 4	12.425	2,69%
13	CIUDAD BOLIVAR/FERIA REGIONAL SOACHA	SEPTIEMBRE 10, 11 Y 12	7.809	1,69%
14	CHAPINERO	SEPTIEMBRE 17, 18 Y 19	15.050	3,26%
15	RAFAEL URIBE	OCTUBRE 15, 16 Y 17	12.950	2,81%
16	ENGATIVA	OCTUBRE 1,2,3	10.983	2,38%
17	FONTIBON	NOVIEMBRE 4,5 Y 6	14.831	3,21%
18	CANDELARIA/FERIA DE LA CONECTIVIDAD	NOVIEMBRE 26, 27 Y 28	22.212	4,81%
19	TUNJUELITO	DICIEMBRE 4,5 Y 6	45.071	9,77%
20	SUMAPAZ/REGALA UNA SONRISA	DICIEMBRE 20 Y 21	7.957	1,72%
<b>TOTAL</b>			<b>461.544</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE DATOS: Informes de Resultado de Ferias Distritales de Servicios





FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO 2010				
No.	LOCALIDAD	FECHA	NÚMERO DE SERVICIOS	PORCENTAJE
1	SANTA FE	FEBRERO 18, 19 Y 20	17.589	6,25%
2	CHAPINERO	MARZO 10, 11 Y 12	22.763	8,09%
3	CIUDAD BOLIVAR	ABRIL 8, 9 Y 10	11.660	4,14%
4	PUENTE ARANDA	ABRIL 22,23 Y 24	12.859	4,57%
5	LOS MARTIRES	MAYO 6,7 Y 8	7.877	2,80%
6	BOSA	JUNIO 3,4,5	13.057	4,64%
7	TEUSAQUILLO	JULIO 8,9 Y 10	11.304	4,02%
8	RAFAEL URIBE	SEPTIEMBRE 2,3,4	18.304	6,50%
9	ANTONIO NARIÑO	SEPTIEMBRE 16, 17 Y 18	20.196	7,18%
10	USAQUEN	SEPTIEMBRE 30 OCTUBRE 1 Y 2	17.752	6,31%
11	ENGATIVA	OCTUBRE 14, 15 Y 16	25.696	9,13%
12	KENNEDY	OCTUBRE 28, 29 Y 30	31.989	11,37%
13	FONTIBON	NOVIEMBRE 11, 12 Y 13	30.033	10,67%
14	SUBA	NOVIEMBRE 18, 19 Y 20	30.138	10,71%
15	SUMAPAZ	DICIEMBRE 18	10.198	3,62%
<b>TOTAL</b>			<b>281.415</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE DATOS: Informes de Resultado de Ferias Distritales de Servicios

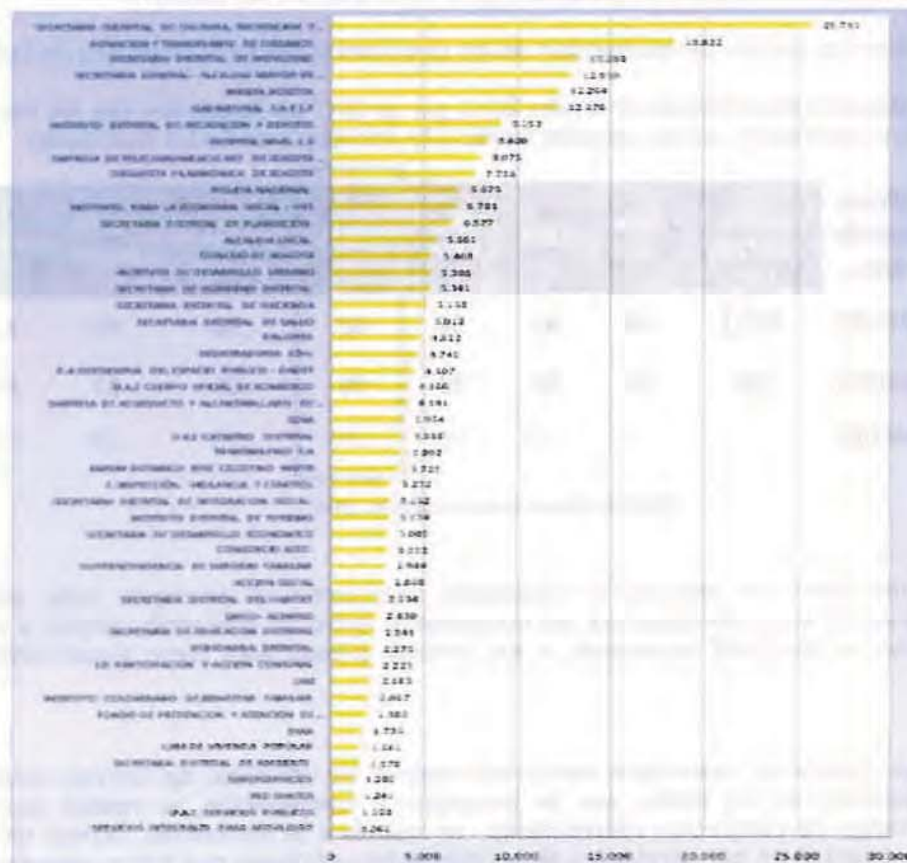
FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO 2011				
No.	LOCALIDAD	FECHA	NÚMERO DE SERVICIOS	PORCENTAJE
1	SANTA FE y CANDELARIA	FEBRERO 24,25 Y 26	40.705	46,98%
2	CIUDAD BOLIVAR	MARZO 17,18 Y 19	45.930	53,02%
<b>TOTAL</b>			<b>86.635</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE DATOS: Informes de Resultado de Ferias Distritales de Servicios



- d. Incrementar la oferta institucional que se acerca al ciudadano a través de esta estrategia de servicio.

**CUADRO DE ENTIDADES CON MAS DE 1000 SERVICIOS AL CIUDADANO EN EL AÑO 2010**



FUENTE: Informe de Gestión Ferias 2010

Los trámites y servicios de mayor demanda en las Ferias distritales de servicios desarrolladas durante el año 2010 se relacionan a continuación<sup>40</sup>:

- Información y entrega de formularios para los subsidios de vivienda. – HABITAT.
- Jornada de renovación de cedulas, tarjetas de identidad y registro civil. REGISTRADURIA.
- Jornada de atención y expedición del RIT establecimientos comerciales SHD.
- Expedición de impuestos Distritales de vehículos y predial. SHD.
- Expedición y actualización del Registro Único Tributario – RUT. DIAN.
- Matriculas alumnos en línea. EDUCACION.
- Información Subsidios de Familias en Acción. ACCION SOCIAL.
- Jornada de vacunación humana, vacunación canina y felina. SALUD.
- Atención en servicios de SIM (Servicios Integrados de Movilidad).
- Afiliación a las EPS subsidiadas. SALUD.
- Jornada de afiliación a la red de bibliotecas públicas. BIBLORED.
- Torna de declaraciones a población desplazada. PERSONERIA.
- Visitas Multi- disciplinarias a establecimientos comerciales ley 232.
- Quejas, reclamos y solicitudes empresas de servicios públicos.
- Información malla vial, obras de valorización y obras viales en Bogotá.
- Expedición y actualización registro mercantil – CCB.

<sup>40</sup> Informe de Resultados Feria Distrital de Servicios al Ciudadano 2010 DDSC- Subdirección Operativa





- Información cultural y turística de Bogotá.
- Información de programas: Bogotá Trabaja; Bogotá Emprende y Banca Capital.
- Atención y orientación a problemáticas en el núcleo familiar.
- Información catastral; certificados de vivienda y certificados de nomenclatura.
- Certificado de antecedentes disciplinarios – PERSONERIA DE BOGOTA.

e. Mejoramiento de los niveles de satisfacción de los ciudadanos con esta estrategia de servicio.

Según la Evaluación desarrollada en el año 2010 por el CNC los siguientes son los resultados de la percepción y satisfacción de los usuarios frente a la estrategia de Ferias Distritales:

<i>¿Cómo califica la calidad del servicio que presta ...</i>	TOTAL Red CADE	Super CADE	CADE	Rapi CADE	FERIAS	Portal Contratación a la vista	Portal Bogotá	Línea 195	SQS
TOP TOW BOXES	49.1	46	46	54	62	66	63	46	10
TOP THREE BOXES	86	87	90	93	99	86	97	91	45
PROMEDIO		3.97	3.61	3.80	3.99	3.93	3.80	3.60	2.40

FUENTE: Informe de Evaluación CNC 2010

Las Ferias distritales de servicio al ciudadano obtuvieron el promedio más alto en las calificaciones del servicio otorgadas por los encuestados entre los diferentes canales y estrategias de servicio de la Red CADE superando a los canales presenciales como SuperCADE, CADE y RAPICADE.

Revisando con detalle los resultados obtenidos frente a los atributos del servicio evaluados los cuales se muestran en las tablas que se presentan a continuación, se resalta que la Ferias obtienen un rango de calificación sobresaliente en cuanto a la amabilidad, actitud de servicio y presentación personal de los servidores de las diferentes entidades que hacen presencia durante la actividad. Igualmente se destaca en los resultados totales de la Red CADE las altas calificaciones obtenidas por los diferentes atributos de servicio de las Ferias de Servicio al ciudadano.

El aspecto que obtuvo las calificaciones menos favorables (3.75 – Puntaje satisfactorio según el rango definido por el Centro Nacional de Consultorías) es el orden de las filas y sitios de espera, no obstante este aspecto tiene la calificación más alta con respecto a los diferentes canales de la red.



### Evaluación proceso atención brindada

Continuando con la evaluación en  
detalle de la atención brindada  
¿Cómo la calificaría en cuanto a...

	Total (FRE)	SECRETARÍA CAJE		CAJE		RAPI CAJE		ALCALDÍAS LOCALES		PUNTOS ESPECIALES		SECRETARÍA DISTINTOS SOCIAL		SECRETARÍA DE SALUD Y PROPI		TOTAL	
		TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM
La orientación recibida por parte del personal ingreso del punto de Servicio	41	46	3.97	39	3.87	44	3.91	44	3.96	46	3.97	44	3.97	31	3.97	60	3.97
El apoyo del guía orientador para ubicarse fácilmente en las instalaciones del punto de servicio	41	47	3.98	41	3.85	-	0	-	0	45	3.98	41	3.96	32	3.97	53	3.97
Disponibilidad en el punto de información	44	44	3.98	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0
Disponibilidad de los servidores en las ventanillas	40	41	3.96	41	3.93	45	3.91	38	3.91	41	3.96	37	3.96	-	0	-	0
Orden en filas y sitios de espera	34	43	3.98	35	3.88	39	3.96	39	3.96	40	3.97	31	3.95	20	3.86	49	3.97
El cumplimiento del digítum o fila preferencial	36	45	3.98	38	3.88	41	3.91	-	0	41	3.97	33	3.96	24	3.97	-	0
Amabilidad y actitud de Servicio	43	52	3.98	42	3.97	40	3.96	45	3.98	51	3.97	42	3.96	32	3.96	64	3.97
La presentación personal del servidor	51	57	3.98	51	3.97	45	3.97	52	3.98	54	3.97	50	3.97	44	3.97	67	3.97
Capacidad para organizar las filas y sitios de espera	37	-	0	-	0	37	3.98	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0
La calidad de la información que le suministró el vigilante	38	-	0	-	0	38	3.98	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0

FUENTE: Informe de Evaluación CNC 2010

### Evaluación Servicio prestado por la persona ante la cual realizó el trámite

	Total (FRE)	SECRETARÍA CAJE		CAJE		RAPI CAJE		ALCALDÍAS LOCALES		PUNTOS ESPECIALES		SECRETARÍA DISTINTOS SOCIAL		SECRETARÍA DE SALUD Y PROPI		TOTAL	
		TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM	TTB	PROM
¿Cómo califica usted la calidad general del servicio prestado por la persona ante la cual realizó el trámite?	62	64	3.99	62	3.98	62	3.97	59	3.84	64	4.01	60	3.97	71	4.17	71	4.17
Saludo amable	50	55	3.78	48	3.64	49	3.66	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0
Capacidad para entender sus necesidades	48	49	3.67	43	3.59	-	0	47	3.59	52	3.74	50	3.68	61	3.95	61	3.95
Conocimiento para solucionar sus requerimientos	45	47	3.61	41	3.53	-	0	43	3.49	50	3.69	44	3.53	61	3.89	61	3.89
Claridad de la información suministrada	47	50	3.7	44	3.61	-	0	46	3.58	53	3.78	45	3.63	65	4.02	65	4.02
Agilidad en la atención	52	53	3.78	53	3.77	62	3.91	50	3.63	54	3.77	46	3.57	71	4.21	71	4.21
Amabilidad y actitud de servicio	51	53	3.77	48	3.67	48	3.62	50	3.67	55	3.81	49	3.7	68	4.12	68	4.12
Confianza que le inspiró	48	47	3.64	47	3.64	47	3.65	47	3.57	51	3.72	49	3.69	65	4.02	65	4.02
El manejo que se le da al dinero (en caso de ser un cajero quien lo atendió)	46	43	3.52	47	3.69	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0
Entregar el cambio exacto	59	-	0	-	0	59	3.91	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0
Oportunidad en la información	45	-	0	-	0	-	0	-	0	45	3.62	-	0	-	0	-	0

FUENTE: Informe de Evaluación CNC 2010





Áreas Críticas	TM	Áreas Secundaria	TM
Orden en filas y sitios de espera	0,04	Personal de información que se encuentran en el punto	0,01
La orientación recibida por parte del personal al ingreso de la Feria	0,02	Funcionario: Capacidad para entender sus necesidades	0,01
El apoyo del guía orientador para ubicarse fácilmente en las instalaciones del punto de servicio	0,02	Funcionario: Claridad de la información suministrada	0,01
Funcionario: Conocimiento para solucionar sus requerimientos	0,02	Funcionario: Confianza que le inspiró	0,01

## FERIAS

FUENTE: Informe de Evaluación CNC 2010

### Aspectos que requieren mejoramiento.

- Mejorar el orden en filas y sitios de espera. Es importante mencionar que la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, ha dispuesto funcionarios de la Red CADE los cuales han sido capacitados para el correcto manejo de estos aspectos al igual que brindar una excelente atención al usuario.
- Aumentar el apoyo que brinda el guía orientador para que el ciudadano se ubique fácilmente en las instalaciones de las Ferias. Para lograr con éxito este aspecto, cada feria cuenta con 20 guías de Misión Bogotá, 10 guías de movilidad y funcionarios de la Red CADE, quienes cuentan con un plano de la Feria con la distribución de las entidades y el protocolo de servicio.
- Capacitar al funcionario para que tenga un mayor conocimiento y pueda dar soluciones a los requerimientos

### f. Generar impactos positivos en la calidad de vida de los ciudadanos.

Para revisar los beneficios e impactos positivos generados por las Ferias de Servicios al ciudadano en la calidad de vida de los habitantes del distrito, se evaluaron los resultados de la percepción que al respecto registraron los ciudadanos según el estudio del Centro Nacional de Consultoría obteniéndose las siguientes conclusiones<sup>41</sup>:

### Calificación de los beneficios o aspectos positivos que traen los canales de interacción a la localidad



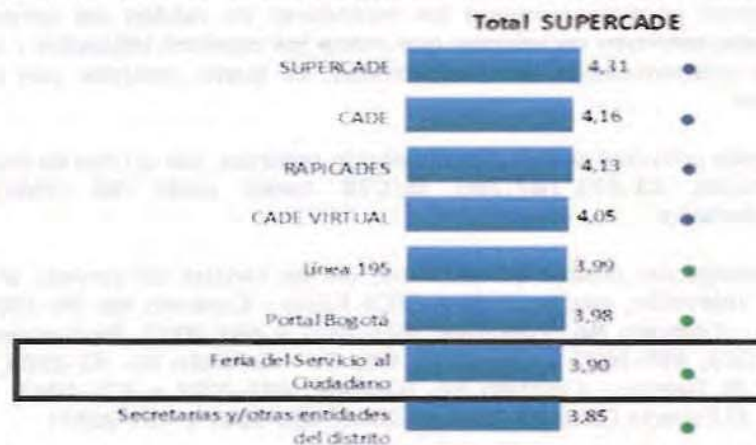
FUENTE: Informe de Evaluación CNC 2010

<sup>41</sup> Informe 4 Final 10 12 10 del Centro Nacional de Consultoría



Las Ferias de servicio ocupan el sexto lugar entre los 8 canales y medios evaluados que según la percepción de los ciudadanos le genera mayores beneficios e impactos positivos a la localidad. Y aunque el nivel de percepción de beneficios es satisfactorio esta estrategia de servicios por su transitoriedad en las diferentes localidades del Distrito puede estar generando una percepción no comparable con los otros canales en cuanto a impactos positivos se refiere.

¿Cuándo piensa en cada uno de estos canales de atención, que tanto le aportan a mejorar su calidad de vida?



FUENTE: Informe de Evaluación CNC 2010

En el caso de beneficios personales es aún más evidente que la percepción de los ciudadanos es mucho más favorable frente a los otros canales de la Red CADE.



Feria de Chapinero Junio 3/2011



Feria de Chapinero Junio 3/2011



Feria de Chapinero Junio 3/2011



Feria de Chapinero Junio 3/2011





### **4.2.3. Campañas de orientación y evaluación ciudadana de los servicios prestados.**

#### **4.2.3.1 Campañas de orientación y divulgación de los servicios.**

Estas campañas están dirigidas a generar confianza en la utilización de los canales virtuales y telefónicos, a estimular la utilización de canales presenciales en horas y días menos congestionados y a mejorar permanentemente los estándares de calidad del servicio. Los medios al final de cada campaña entregan un informe que indica los espacios utilizados y la audiencia a la cual se llega. No existe una evaluación de la efectividad; se busca contratar con los medios de mayor audiencia y sintonía.

Para esta actividad se han desembolsado recursos, por un monto total de **\$2.905'389.306 M/CTE** de los cuales **\$1.721'187.296 M/CTE** hacen parte del crédito, destacándose las siguientes contrataciones:

- Divulgación masiva de cada uno de los canales de servicio al ciudadano a través de pauta en radio, televisión, prensa y otros (RCN Radio - Contrato No. 96-2009, 489-2007 y 488-2007, Caracol Radio - Contrato No. 118-2009, 493-2007 y 492-2007, Producciones William Vinasco - Contrato No. 123-2009, 498-2007 y 499-2007, City TV - Contrato No. 92-2009, Canal Capital - Contrato No. 87-2009, El Tiempo - Contrato No. 92-2009, 497-2007 y 472-2007, El Espectador - Contrato No. 79-2009, El Espacio Contrato No. 135-2009, 481-2007 y 457-2007)
- Para la llevar a cabo la promoción del Portal Bogotá a través de mensajes en mil (1.000) Computadores de Cafés Internet; se firmó el Contrato **No 332-2009** con la Firma **SITECOMUNICA LTDA**, por valor de **\$22'000.000 M/CTE**. Por otro lado, para la promoción de los Canales de Servicio al Ciudadano en Bogotá, a través de Pauta en los Medios Comunitarios (avisos de prensa) en los Medios Locales de Mayor Circulación; se firmó el Contrato **No 143-2009** con **FOTO & VIDEO CLICK COMUNICACIONES Y/O CLICK INMOBILIARIA ASESORES LTDA** por valor de **\$5'000.000 M/CTE**.
- Para los años 2009 y 2008, se evidencia la realización de los contratos **No. 620-2009** y **468-2008**, por un valor de **\$84'000.000 M/CTE** y **\$80'000.000 M/CTE** respectivamente, buscando con ellos la producción de un informativo audiovisual virtual que haga parte de la estrategia de comunicación de la DDSC y de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Por otro lado, cabe mencionar las contrataciones realizadas para el diseño y producción de una campaña institucional para divulgar los servicios de la Red CADE, por un valor de **\$426'300.000 M/CTE** mediante el contrato **No. 646-2008**, así como la producción de comerciales para el posicionamiento de canales y de nueva imagen del servicio al ciudadano, bajo el contrato **No. 450-2007** con un desembolso total de **\$98'600.000 M/CTE**. El total de estas actividades fueron realizadas por la Firma **FRANCISCO ORTÍZ PRODUCCIONES LTDA**.
- Ejecución de la dirección creativa de todos los aplicativos de comunicación que requiera la DDSC y sus canales; esta actividad se desarrolló durante los años 2009, 2008 y 2007, mediante los Contratos **No 126-2009, 290-2008 y 363-2007**, los cuales fueron realizados por el **Sr. Ricardo Alfonso Armenta** por un valor de **\$65'439.000 M/CTE**, **\$51'480.000 M/CTE** y **\$44'000.000 M/CTE** respectivamente.
- Elaboración e implementación del Sistema de Buenas Prácticas de Servicio al Ciudadano, con la contratación **No. 41-2007**, ejecutado por el **Sr. Ricardo Saavedra**, con un costo de **\$44.000.000 M/CTE**.
- Se contrató una encuesta con la Firma **CENTRO NACIONAL DE CONSULTORÍA S. A.**, para realizar la medición del servicio prestado en los diferentes canales de interacción ciudadana. Esta actividad se ejecutó para de la siguiente manera:





- **En el año 2010**, bajo el contrato **No. 280-2010** por un valor de **\$ 261'475.600 M/CTE**, del cual **\$235'572.477** fue financiado por el crédito.
- **Para el año 2009**, según contrato **No. 530-2009**, por un valor de **\$114'166.620 M/CTE**, el cual fue financiado en su totalidad con recursos del crédito BID.
- **Año 2007**, teniendo en cuenta el contrato **No. 504-2007**, por un monto de **\$94.578.338 M/CTE**, para el cual se evidencia un financiamiento con recursos del crédito por un valor de **\$80'000.000 M/CTE**.

• Para los años 2009, 2008 y 2007, se aplicó la herramienta cliente incógnito en los canales de servicio al ciudadano para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad definidos por la Subdirección de Calidad de la DDSC. La primera aplicación le fue asignada a la Firma **GLOBAL RESEARCH ASOCIADOS**, por medio del contrato **No. 416-2007**, por un costo total de **\$19'488.000 M/CTE**, de los cuales **\$8'000.000 M/CTE** fueron financiados con recursos del crédito.

Para el año 2008, se encuentra la medición realizada por el **CENTRO NACIONAL DE CONSULTORÍA S. A.**, mediante el contrato **No. 344-2008**, por un valor de **\$22'828.800 M/CTE**. La totalidad de ese valor fue financiado con recursos del crédito.

La última aplicación de la herramienta, la realizó el **Sr. OSCAR CÉSPEDES**, bajo el contrato **No. 412-2009**, con un costo de **\$45'000.000 M/CTE**.

Es importante mencionar que la evolución de la prestación del servicio en la Red CADE, ha cubierto primordialmente los siguientes puntos de atención:

- Súper CADE
  - CADE
  - Rapi CADE
  - Línea 195
  - Ferias
  - Puntos de Información Turística (PIT)
- Para el año 2009; bajo el contrato **No 260-2009**, se le asignó a la **Sra. Diana Posada**, la responsabilidad de llevar a cabo la divulgación y seguimiento de la estrategia de comunicación organizacional de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. El desarrollo de esta actividad, tuvo un costo de **\$42'120.000 M/CTE**. Para el año 2008; bajo el contrato **No. 252-2008**, se realizó la formulación e implementación de la actividad antes citada con el mismo contratista, por un valor de **\$49'494.016 M/CTE**
- Mediante los contratos **No 37-2009; 97-2008; 129-2007**, por un valor de **\$51.480.000 M/CTE; \$49.494.016 M/CTE; \$51.916.800 M/CTE** respectivamente, se le asignó a la **Srta. Silvia Liliana Zapata** la prestación de los servicios profesionales para la divulgación e implementación de la estrategia comunicacional de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.
- En los años 2009 y 2008, la **Srta Pamela Herrera** prestó sus servicios para el diseño y la diagramación de las piezas comunicacionales que requiera la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y sus diferentes canales. Lo anterior se ejecutó bajo los contratos **No 229-2009 y No 442-2008**; con los valores de **\$26.235.000 M/CTE y \$14.950.000 M/CTE** respectivamente

A continuación se presenta el detalle de los contratos efectuados.





## RELACIÓN DE CONTRATOS CAMPAÑAS DE ORIENTACIÓN Y EVALUACIÓN CIUDADANA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

OBJETO DEL CONTRATO		VALOR				Contratista	Contrato No.	Plazo
		Crédito	Contrapartida	Otros Distrito	Total			
794	Producción de las piezas impresas de gran formato que requiere la estrategia de divulgación de canales de servicio al ciudadano.	\$ 139,999,520			\$ 139,999,520	Virtual TV	317-2010	Nov 25 de 2010 a Feb 24 del 2011
902	Contratar encuesta sobre el servicio prestado en los diferentes canales de interacción ciudadana.	\$ 235,572,477		\$ 25,903,123	\$ 261,475,600	Centro Nacional de consultoría	260-2010	Oct. 20 del 2010 a Enero 19 del 2011
<b>TOTAL 2010</b>		<b>\$ 375,571,997</b>		<b>\$ 25,903,123</b>	<b>\$ 401,475,120</b>			
OBJETO DEL CONTRATO		VALOR				Contratista	Contrato No.	Plazo
		Crédito	Contrapartida	Otros Distrito	Total			
934	Divulgación masiva de los canales de servicio al ciudadano a través de pauta radial con RDN Radio	\$ 22,000,000			\$ 22,000,000	RDN Radio	96-2009	Abril de 2009
935	Divulgación masiva de los canales de servicio al ciudadano a través de pauta radial con Caracol Radio	\$ 32,111,742			\$ 32,111,742	Caracol Radio	118-2009	Abril de 2009
936	Divulgación masiva de los canales de servicio al ciudadano a través de pauta radial con Producciones William Virasco	\$ 16,744,090			\$ 16,744,090	Producciones William Virasco	123-2009	Abril de 2009
937	Divulgación masiva de los canales de servicio al ciudadano a través de pauta en el Canal de televisión regional: City TV (Cto. El Tiempo)	\$ 82,892,489			\$ 82,892,489	El Tiempo (CityTV)	92-2009	Abril de 2009
938	Divulgación masiva de los canales de servicio al ciudadano a través de pauta en el Canal de televisión regional: Caracol Capital	\$ 34,000,000			\$ 34,000,000	Caracol Capital	87-2009	Abril de 2009
939	Divulgación masiva de los canales de servicio al ciudadano a través de pauta en el periódico de alta lectura: El Tiempo	\$ 15,412,549		\$ 32,690,694	\$ 48,103,243	El Tiempo	92-2009	Abril de 2009
940	Divulgación masiva de los canales de servicio al ciudadano a través de pauta en el periódico de alta lectura: El Espectador	\$ 5,915,910		\$ 5,098,707	\$ 11,014,617	Comunicar S.A. El Espectador	79-2009	Abril de 2009
1069	Divulgación masiva de los canales de servicio al ciudadano a través de pauta en el periódico de alta lectura: El Espectador			\$ 9,000,000	\$ 9,000,000	El Espectador	135-2009	Abril de 2009
1025	Divulgación masiva de los canales de servicio al ciudadano a través de pauta en otros medios impresos	\$ 5,000,000			\$ 5,000,000	Foto & Video Click Comunicación	143-2009	Abril de 2009
593	Prestación de los servicios profesionales para la divulgación e implementación de la estrategia comunicacional de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano		\$ 51,480,000		\$ 51,480,000	Silvia Liliana Zapata	37-2009	Febrero 20-09 a Enero 19-10
594	Prestación de los servicios profesionales para la divulgación y seguimiento de la estrategia de comunicación organizacional de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano		\$ 42,120,000		\$ 42,120,000	Diana Posada	260-2009	Mayo 05-09 a Febrero 05-10
595	Prestación de servicios para el diseño y la diagramación de las piezas comunicacionales que requiere la DDSC y sus diferentes canales		\$ 26,235,000		\$ 26,235,000	Parrella Herrera	229-2009	Abril 23-09 a Marzo 22-10
597	Producción de un informativo audiovisual virtual que haga parte de la estrategia comunicacional de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.		\$ 84,000,000		\$ 84,000,000	Francisco Ortiz	620-2009	Enero 13 a Junio 12 de 2010
1053	Servicios para la dirección creativa de todos los aplicativos comunicacionales que requiere la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y sus canales		\$ 65,439,000		\$ 65,439,000	Ricardo Alfonso Armenta	126-2009	Marzo 20-09 a Febrero 19-10
1026	Divulgación del Portal de Bogotá, a través de café internet	\$ 3,772,636			\$ 3,772,636	SETECOMUNICA Ltda.	332-2009	Julio 09-09 a Octubre 31-09 Resolución de Incumplimiento 677 de dic. 10
1218	Prestación de los servicios profesionales para el seguimiento al cumplimiento de los protocolos de Servicio al Ciudadano en los canales de la Red CADE, con énfasis en la interacción entre los servidores y ciudadanos			\$ 42,000,000	\$ 42,000,000	Miguel Oscar Paley	372-2009	Junio 16-09 a Diciembre 15-09
1617	Adición y prórroga Contrato No. 2212100-372-2009 Miguel Paley			\$ 4,900,000	\$ 4,900,000	Miguel Oscar Paley	372-2009	A enero 05-10
1325	Prestación de los servicios profesionales para actuar como cliente incógnito para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad definidos por la Subdirección de Calidad de la DDSC		\$ 45,000,000		\$ 45,000,000	Oscar Céspedes	412-2009	Julio 1-09 a Abril 30-10
598	Encuesta sobre el servicio prestado en los diferentes canales de interacción ciudadana.	\$ 114,166,620			\$ 114,166,620	Centro Nacional de Consultoría	530-2009	Septiembre 01-09 a Diciembre 31-09
<b>TOTAL 2009</b>		<b>\$ 332,016,036</b>	<b>\$ 314,274,000</b>	<b>\$ 93,699,401</b>	<b>\$ 739,979,437</b>			





CÓDIGO DEL CONTRATO	OBJETO DEL CONTRATO	VALOR			Contratista	Contrato No.	Plazo
		Código	Contratista	Otros Distritos			
685	Diseño y producción de una campaña institucional para divulgar los servicios de la Red CADE.	\$ 334,000,039	\$ 92,299,961		Francisco Ortiz	646-2008	a Marzo 3 de 2009
	Adición contrato insumos para imprenta		\$ 20,644,831		Diapetrol S.A.		
686	Contratar la prestación de los servicios profesionales para la divulgación e implementación de la estrategia comunicacional de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano		\$ 49,494,016		Silvia Liliana Zapata	97-2008	Marzo 13-08 a Feb. 12-09
905	Contratar la prestación de los servicios profesionales para la formulación, implementación, divulgación y seguimiento de la estrategia de comunicación organizacional de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano		\$ 49,494,016		Diana Posada	252-2008	Mayo 22-08 a Abril 21-09
687	Contratar la producción de un informativo audiovisual virtual que haga parte de la estrategia comunicacional de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.		\$ 80,000,000		Francisco Ortiz	468-2008	Diciembre 9-08 a Mayo 8-09
	Contratar la prestación de los servicios para el desarrollo e implementación de una estrategia comunicativa externa para la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, con base en una comunicación masiva y de retroalimentación con los ciudadanos		\$ 11,200,000		Diana Carolina Pineda		Dic. 23-08 a abril 22 de 2009
688	Contratar la prestación de servicios para el diseño y la diagramación de las piezas comunicacionales que requiera la DDSC y sus diferentes canales.		\$ 14,950,000		Pamela Herrera	442-2008	Sept. 11-08 a Marzo 25-09 suspendido 13 días vence 7 abril
977	Contratar los servicios para la dirección creativa de todos los aplicativos comunicacionales que requiera la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y sus canales		\$ 51,480,000		Ricardo Armenta	290-2008	Junio 05-08 a Marzo 04-09
975	Contratar aplicación de herramienta cliente incognito en los canales de servicio al ciudadano	\$ 22,828,800			Centro Nacional de Consultoría	344-2008	Julio 28-08 a Enero 27-09
976	Contratar aplicación de encuesta para identificar y establecer la prioridad de mejoramiento en barrios a los ciudadanos del Distrito Capital		\$ 12,849,564		Fundación Tivoli	203-2008	Abril 30-08 a Junio 09-08
	TOTAL 2008	\$ 386,828,839	\$ 382,412,388				

CÓDIGO DEL CONTRATO	OBJETO DEL CONTRATO	VALOR			Contratista	Contrato No.	Plazo
		Código	Contratista	Otros Distritos			
1330	Campaña de promoción y divulgación de los nuevos canales de servicio al ciudadano, a través de medios radiales e impresos.	\$ 86,561,334			El Espacio (\$3963.700) Comunican (\$6713.440) RCN (\$24.951.588) El Tiempo (\$16.536.960) Cerecol (\$24.870.052) Wlwin (\$0.216.584)	481-2007 485-2007 489-2007 497-2007 493-2007 498-2007	Dic. 11-Ene. 10 Dic. 13-Ene. 12 Dic. 18-Ene. 17 Dic. 17-Ene. 16 Dic. 18-Ene. 17 Dic. 20-Ene. 25
1875	Producción de comerciales para posicionamiento de canales y de nueva imagen del servicio al ciudadano	\$ 98,600,000			Francisco Ortiz Producciones	480-2007	Nov. 13-07 a Dic. 12-07
1876	Pausa de comerciales de televisión en City TV y Canal Capital	\$ 140,000,000			Canal Capital (\$907) City TV (\$907-El Tiempo)	461-2007 467-2007	Dic. 6 - Ene. 4 Dic. 10 - Ene. 8
1877	Promoción del Portal Bogotá, a través de mensajes en mil computadores de Cables Internet.		\$ 21,715,200		Screen Media Ltda.	285-2007	Junio 01 a Agosto 15-07
1334	Contratar la prestación de los servicios profesionales para la divulgación e implementación de la estrategia comunicacional de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, que se adelanta durante la vigencia 2007.		\$ 51,916,800		Silvia Liliana Zapata	129-2007	Febrero 27-07 a Febrero 26-08
1340	Contratar la producción de un noticiero virtual que haga parte de la estrategia comunicacional de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano durante la vigencia 2007.		\$ 120,000,000		Richard Leonel Agudelo	183-2007	Marzo 30 a Dic. 29 07 Próximo Marzo 29-08
1352	Contratar la prestación de servicios para el diseño y la diagramación de las piezas comunicacionales que requiera la DDSC y sus diferentes canales.		\$ 26,457,600		Olga Milena Carantonto	245-2007	Mayo 03-07 a Mayo 02-08
1980	Contratar la Promoción de los canales de servicio al ciudadano a través de pauta radial	\$ 100,000,000			RCN (\$40.000.000) Cerecol (\$39.931.710) Wlwin (\$20.068.290)	488-2007 492-2007 499-2007	Dic. 18-Ene. 17 Dic. 18-Ene. 17 Dic. 26-Ene. 25
1981	Contratar la promoción de los canales de servicio al ciudadano a través de pauta en medios impresos	\$ 99,609,090			Comunican S.A. (\$29465.858) / El Espacio (\$16000.000) El Tiempo (\$54143.232)	495-2007 497-2007 472-2007	Nov. 30-Dic. 29 Nov. 30-Dic. 29 Dic. 11-Ene. 09
1982	Contratar la Promoción del nuevo portal de Bogotá en versión inglés		\$ 22,029,560		Valles Técnicas S.A.	296-2007	Julio 23-07 a Agosto 22-08
1983	Contratar los servicios profesionales para la dirección creativa de todos los aplicativos comunicacionales que requiera la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y sus canales		\$ 44,000,000		Ricardo Armenta	363-2007	Julio 30-07 a Marzo 29-08
2030	Diseño e implementación una estrategia de cultura para el acceso a los servicios en las Entidades Distritales		\$ 38,937,600		Diana Maritza Posada Otero	343-2007	Julio 09-07 a Abril 08-08
2176	Contratar los servicios profesionales para la dirección de un programa semanal de radio y para la elaboración mensual de una revista para los ciudadanos y de una revista virtual.		\$ 16,800,000		Diana Carolina Pineda	494-2007	Feb. 26 a Agosto 25-08
1984	Contratar la elaboración e implementación del Sistema de Buenas Prácticas de Servicio al Ciudadano	\$ 44,000,000			Ricardo Sanabria	412-2007	Octubre 01-07 a Mayo 31-08
2031	Contratar los servicios para verificar y evaluar el ciclo de servicio al ciudadano por medio de la herramienta Cliente Incognito, en 5 SuperCADE y 17 CADE	\$ 6,000,000	\$ 11,488,000		Global Research Asociados	416-2007	Octubre 29-07 a Diciembre 28-07 Próximo Enero 22-08
1361	Contratar encuesta sobre el servicio prestado en las diferentes canales de atención ciudadanos	\$ 80,000,000	\$ 14,578,336		Centro Nal. De Consultoría	504-2007	Enero 21 a Abril 07 de 2008
	TOTAL 2009	\$ 666,779,494	\$ 387,889,088				\$ 1,054,668,582
	GRAN TOTAL AÑO 2007, 2008, 2009	\$ 1,721,607,296	\$ 1,064,698,488				\$ 2,786,305,784

FUENTE: Archivos POA 2007 a 2010, DDSC





## Conocer la percepción ciudadana acerca de la campaña de divulgación y comunicación de los diferentes canales de servicio al Ciudadano, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.



En cuanto a los resultados arrojados por el estudio realizado por el Centro Nacional de Consultoría, se evidencia que los CADE son los puntos de atención donde los ciudadanos recuerdan haber visto alguna publicidad relacionada con la Red CADE y/o de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. El 58% de los evaluados comentan que la publicidad (la cual utiliza canales visuales, escritos y auditivos) los motivó mucho para acercarse a los canales de atención; mientras que el 61% expresa que le gustó mucho la publicidad utilizada por la Secretaría General, la principal razón es porque la información es necesaria<sup>42</sup>.

### ¿Qué tanto lo motivó esta publicidad de SECRETARÍA GENERAL para visitar sus diferentes canales de atención?



### La publicidad de la Secretaría General le ...



<sup>42</sup> Informe Final Centro Nacional de Consultoría 10 Diciembre del 2010



En la evaluación de atributos de la publicidad de la Secretaría General el área con menor calificación y a la vez una oportunidad de mejora, es que la publicidad no le parece divertida al ciudadano (calificación 2.96 – Deficiente), los otros atributos están dentro de un rango de evaluación satisfactoria y el que recibió una mejor calificación es la utilidad del contenido (calificación 3.98).

Los ciudadanos que recuerdan haber visto, escuchado o leído publicidad dicen que en ella aparece información de todos los CADE, RapiCADE y SuperCADE; siendo la principal idea que querían transmitir era que los puntos de atención están más cerca, están por toda la ciudad, es toda una red de servicios para los ciudadanos.

66% de los entrevistados dicen que la publicidad si los motivo mucho o lo motiva a visitar los diferentes canales de atención al ciudadano de la Secretaría General<sup>43</sup>.

#### 4.2.3.2 Encuestas de Satisfacción, Percepción y Expectativas del Ciudadano.

Desde el año 2005 la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano ha gestionado el desarrollo de evaluaciones para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios de la Red suministrados a través de sus diferentes canales. Las evaluaciones desarrolladas a partir del año 2007 han sido financiadas con recursos del crédito BID -Programa de Mejoramiento de la calidad de los servicios al ciudadano.

Para este propósito se ha hecho uso de dos metodologías diferentes en la recolección de la información, la primera consiste en la encuesta directa al usuario y la segunda mediante la evaluación de servicios a través de la metodología de cliente incógnito.

La evaluación de la calidad en la prestación del servicio en la Red, ha cubierto primordialmente los diferentes canales de atención que integran la Red: SuperCADE, CADE, RapiCADE, Línea 195, Ferias, Puntos de Información Turística (PIT), Portal Bogotá y Puntos de Atención de diferentes Entidades Distritales escogidas por su impacto y cobertura.

Se relacionan a continuación los contratos correspondientes a los ejercicios de evaluación desarrollados:

OBJETO DEL CONTRATO	VALOR				Contratista	Contrato No.	Plazo del Contrato
	Crédito	Contrapartida	Otros Distritos	Total			
2031 Contratar los servicios para verificar y evaluar el ciclo de servicio al ciudadano por medio de la herramienta Cliente Incógnito, en 5 SuperCADE y 17 CADE.	8.000.000	11.488.000		19.488.000	Global Research Asociados	416-2007	Octubre 29-07 a Diciembre 28-07 Prórroga Enero 22-08
1361 Contratar encuesta sobre el servicio prestado en los diferentes canales de interacción ciudadana.	80.000.000	14.578.338		94.578.338	Centro Nal. De Consultoría	504-2007	Enero 21 a Abril 07 de 2008
975 Contratar aplicación de herramienta cliente incógnito en los canales de servicio al ciudadano	22.828.800			22.828.800	Centro Nacional de Consultoría	344-2008	
976 Contratar aplicación de encuesta para identificar y establecer la prioridad de mejoramiento en trámites a los ciudadanos del Distrito Capital.		12.849.584		12.849.584	Fundación Trenza	203-2008	
1325 Contratar la prestación de los servicios profesionales para actuar como cliente incógnito para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad definidos por la		45.000.000			Oscar Céspedes	412-2009	Julio 1-09 a Abril 30-10
588 Contratar encuesta sobre el servicio prestado en los diferentes canales de interacción ciudadana	114.166.620				Centro Nacional de Consultoría	530-2009	Septiembre 01-09 a Diciembre 31-09
902 Contratar encuesta sobre el servicio prestado en los diferentes canales de interacción ciudadana	235.572.477		25.903.123	261.475.600	Centro Nacional de Consultoría	280-2010	Octubre 10 de 2010 a Enero 19 de 2011
<b>TOTALES EJECUTADOS</b> 448.537.897      169.826.412      25.903.123      644.267.432							

FUENTE: Archivos POA definitivos, DDSC

<sup>43</sup> Informe Final Centro Nacional de Consultoría 10 Diciembre del 2010

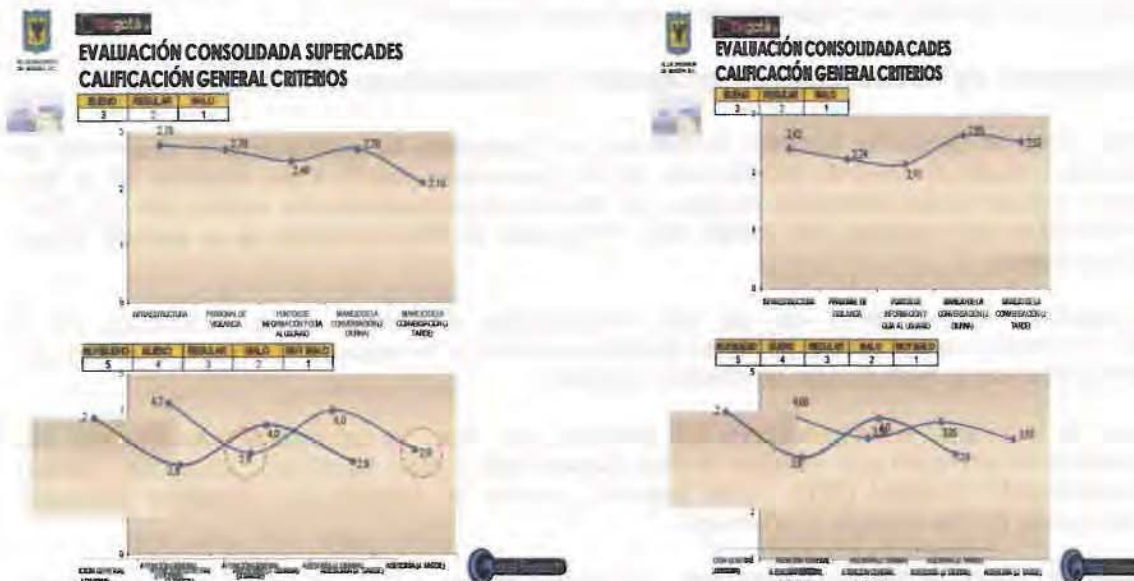




## Evaluación del servicio utilizando la técnica Cliente Incógnito 2007.

Encuesta contratada con la firma Global Research. En las siguientes gráficas se pueden apreciar los resultados para los SuperCADE y CADE. Se aprecia que la calificación del servicio está en el rango de Regular y Bueno para los SuperCADE, siendo los resultados de los CADE superiores al ubicarse en rango de Buenos. A nivel de satisfacción del servicio el resultado es mixto a nivel de los SuperCADE y de Bueno para los CADE.

### SuperCADE y CADE



Fuente: Evaluación calidad de atención, en CADES, SuperCADE, TurisCADE y Ferias del distrito, diciembre 2007, CNC y Cálculos del Consultor.

## Encuesta de Satisfacción 2007.

La encuesta fue realizada entre 11 de Marzo al 4 de Abril de 2008, con una muestra de 7.346 encuestados. Al revisar la información presentada como parte del informe por el Centro Nacional de Consultoría Ltda., son relevantes los siguientes resultados:

- El 84% de los encuestados fueron atendidos y realizaron el trámite previsto en la visita al punto de atención.
- De los elementos asociados a la infraestructura de los puntos de atención, entre los mejores calificados sobresalen la limpieza e iluminación y los de menor índice de satisfacción están: accesos para discapacitados y el servicio de baños públicos.
- Se identificó que el 80% de los ciudadanos invirtieron como tiempo de espera menos de 20 minutos para adelantar el trámite.
- Que la calidad de Atención General recibida en los puntos de servicio fue calificada con un 89% entre buena y muy buena.



## Evaluación del servicio utilizando la técnica Cliente Incógnito 2008.

Durante este año a través del Centro Nacional de Consultoría se realizaron dos procesos de evaluación: el primero en el periodo comprendido entre el 15 de Agosto al 22 de Septiembre; el segundo entre el 27 de Noviembre al 20 de Diciembre.

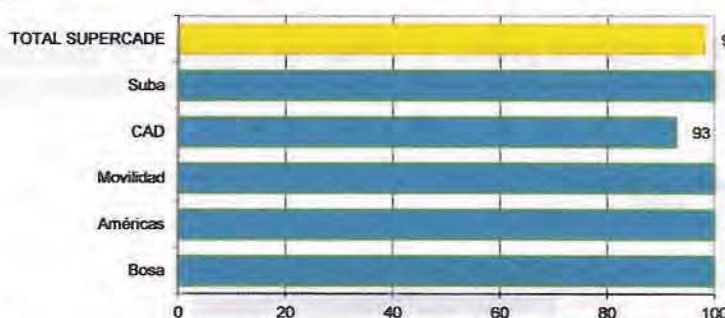
La muestra evaluada fue la siguiente: CADE en 17 puntos con 2 visitas por cada uno; SuperCADE en 5 puntos con 2 visitas por cada uno; Línea 195 con 4 llamadas; Ferias con dos Ferias y PIT en 5 puntos con 2 visitas por cada uno.

### Resultados del Primer Ejercicio.

#### SuperCADE.

A. Como se puede apreciar en la siguiente gráfica la calidad del servicio y la atención en cuanto a la infraestructura que se ofrece en los SuperCADE es del 98%. En general es del 100% a excepción del CAD que tiene un 93%.

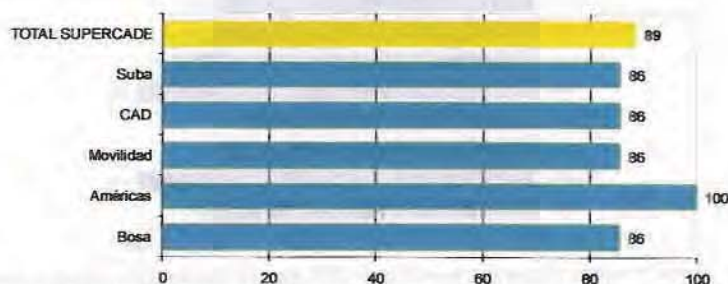
Infraestructura e  
imagen del punto (I)



Fuente: Cliente Incógnito, Evaluación de servicio de EPS, Mes de Octubre 2008, Centro Nacional de Consultoría

B. En la siguiente gráfica en cuanto a la Atención en los SuperCADE es del 89%, sobresaliendo el SuperCADE de las Américas con 100% y los restantes con un nivel del 86%.

Atención (A)



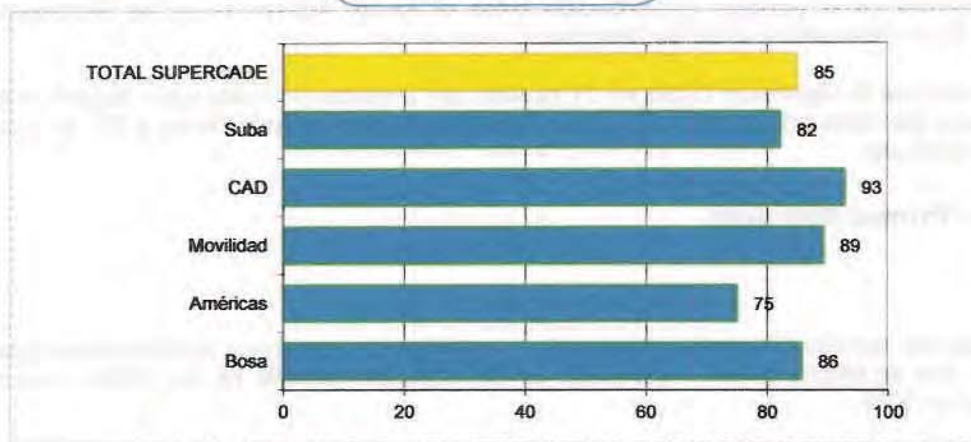
Fuente: Cliente Incógnito, Evaluación de servicio de EPS, Mes de Octubre 2008, Centro Nacional de Consultoría

C. En cuanto a la evaluación de la calidad del servicio y la atención frente a los tiempos de atención promedio se sitúan en el rango de menos a 20 minutos en el 85%, sobresaliendo CAD y el de Movilidad.





*Tiempos de atención en promedio inferiores a 20 min*

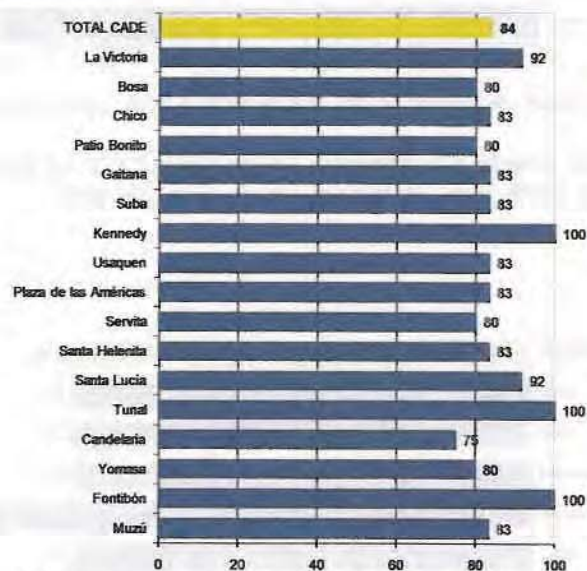


Fuente: Cliente Incognito, Evaluación de servicio de EPS, Mes de Octubre 2008, Centro Nacional de Consultoría

## CADE.

A. Como se apreciar en la siguiente gráfica, la calidad del servicio y la atención en cuanto a la infraestructura que se ofrece en los CADE es del 84%, donde varios de ellos algunos llegan al 100%.

*Infraestructura e imagen del punto (f)*



Fuente: Cliente Incognito, Evaluación de servicio de EPS, Mes de Octubre 2008, Centro Nacional de Consultoría

B. En la siguiente gráfica se aprecia la evaluación de la Atención en los CADE con un 94% y tres de ellos lo califican en un nivel del 100%.



**Atención (A) Guía**



Fuente: Cliente Incognito, Evaluación de servicio de EPS, Mes de Octubre 2008, Centro Nacional de Consultoría

C. La calidad del servicio y la atención frente a los tiempos de atención promedio en todos los CADE se ubica en el rango de menos a 20 minutos.

**Tiempos de atención en promedio inferiores a 20 min**



Fuente: Cliente Incognito, Evaluación de servicio de EPS, Mes de Octubre 2008, Centro Nacional de Consultoría



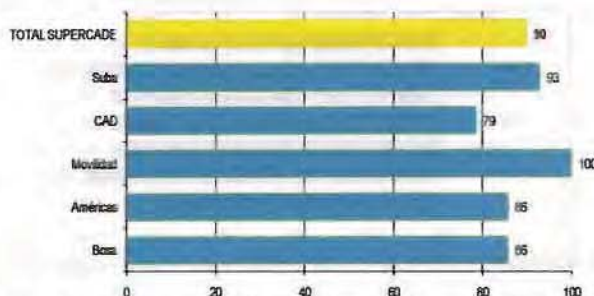


## Resultados de 2o. Proceso.

### SuperCADE.

A. Como se apreciar en la siguiente gráfica la calidad del servicio y la atención en cuanto a la infraestructura que se ofrece en los SuperCADE es del 90% frente a un resultado del 98% en la realizada entre el 15 de Agosto al 22 de Septiembre.

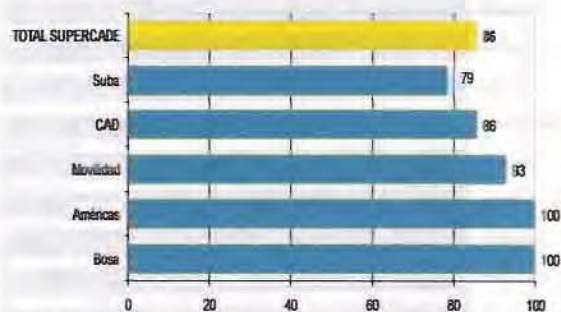
Infraestructura e imagen



Fuente: Cliente Incognito, Evaluación de servicio de EPS, Mes de Diciembre 2008, Centro Nacional de Consultoría

B. En la siguiente gráfica se aprecia la evaluación de la calidad del servicio y la atención en cuanto a la Atención en los SuperCADE es del 86% sin ser una diferencia significativa frente a la realizada entre el 15 de Agosto al 22 de Septiembre (89%).

Atención (A) Guía

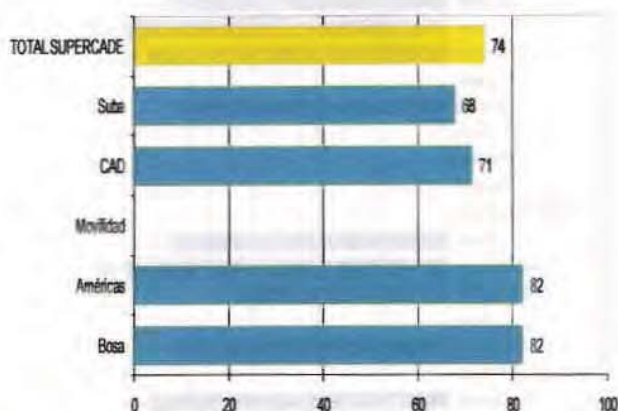


Fuente: Cliente Incognito, Evaluación de servicio de EPS, Mes de Diciembre 2008, Centro Nacional de Consultoría

C. En cuanto a la evaluación de la calidad del servicio y la atención frente a los tiempos de atención promedio, el 74% se sitúan en el rango de menos a 20 minutos, siendo una diferencia apreciable frente al resultado obtenido del 85% en la encuesta realizada en periodo del 15 de Agosto al 22 de Septiembre.



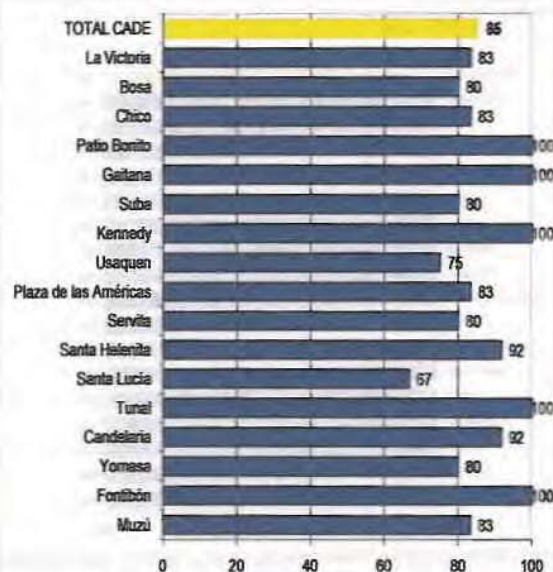
Tiempos de atención en promedio



Fuente: Cliente Incognito, Evaluación de servicio de EPS, Mes de Diciembre 2008, Centro Nacional de Consultoría

## CADE.

A. Como se puede apreciar en la siguiente gráfica la calidad del servicio y la atención en cuanto a la infraestructura que se ofrece en los CADE es del 85%, calificación levemente inferior al 90% establecida en la encuesta realizada entre el 15 de Agosto al 22 de Septiembre.



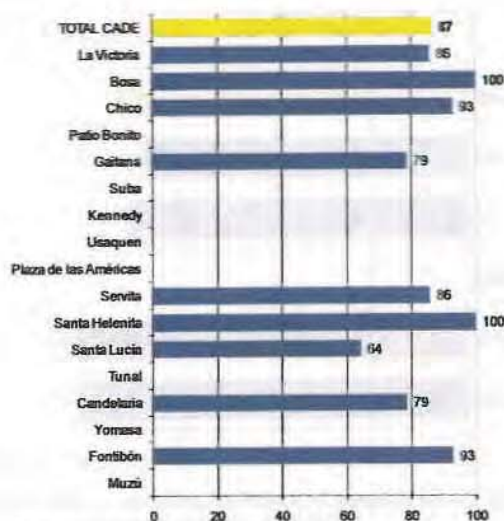
Fuente: Cliente Incognito, Evaluación de servicio de EPS, Mes de Diciembre 2008, Centro Nacional de Consultoría

B. En la siguiente gráfica se aprecia la evaluación de la calidad del servicio y la atención en cuanto a la Atención en los CADE, es del 87%, muy similar al resultado a la realizada entre el 15 de Agosto al 22 de Septiembre.





Atención (A) Guía



Fuente: Cliente Incognito, Evaluación de servicio de EPS, Mes de Diciembre 2008, Centro Nacional de Consultoría

C. En cuanto a la evaluación de la calidad del servicio y la atención en lo referente a los tiempos de atención, el 100% de los puntos de atención se sitúan en el rango de menos a 20 minutos. Se mantuvo igual frente al obtenido en el periodo del 15 de Agosto al 22 de Septiembre (100%).

Tiempos de atención en promedio inferiores a 20 min



Fuente: Cliente Incognito, Evaluación de servicio de EPS, Mes de Diciembre 2008, Centro Nacional de Consultoría

### Evaluación para identificar y establecer la prioridad del mejoramiento en veinte (20) de los trámites que adelantan los ciudadanos en el distrito capital 2008.

El estudio fue realizado por la Fundación TrenzA el 19 de mayo de 2008 y su objetivo fue identificar los 20 trámites más difíciles para los ciudadanos que hacen uso de los servicios distritales. Metodológicamente se empleó la técnica de entrevista personal cara a cara en puntos focales con aplicación de un cuestionario estructurado.

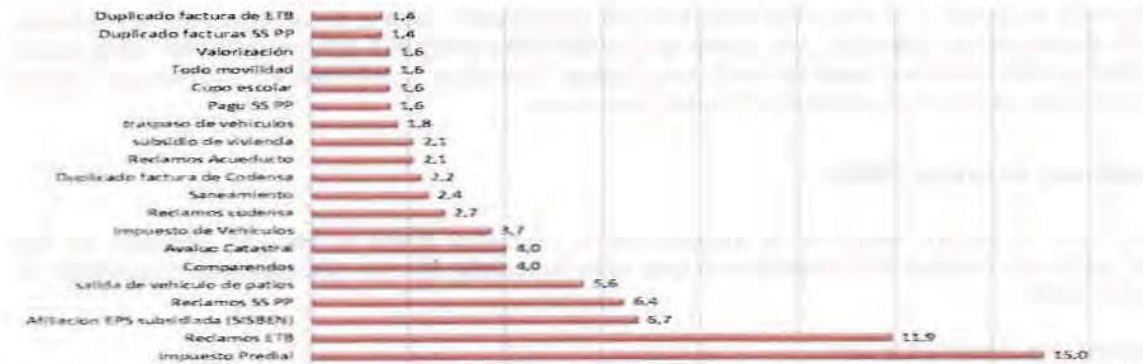


Los resultados del estudio arrojaron los siguientes como los trámites de mayor dificultad para los ciudadanos según su propia experiencia, así como aquellos que ha escuchado son de mayor dificultad.



**SECRETARÍA GENERAL**  
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

### Los 20 trámites distritales más difíciles de los que el ciudadano ha realizado... (Total Integrado)



Base: 625  
Título de base: 580

Fuente: Evaluación de servicio. Fundación Trenza 2008

De acuerdo con el análisis efectuado por la Fundación Trenza, las respuestas a esta pregunta evidencian la preponderancia de unos trámites que los ciudadanos consideran difíciles a partir de su propia experiencia, en la primera mención que apela al trámite que la persona considera más complejo se observa claramente que el impuesto predial, los reclamos de la ETB en particular y los de Servicios Públicos en general, las diligencias relacionadas a afiliación de EPS subsidiada (SISBEN) y las requeridas para sacar los vehículos de los patios, son los más mencionados.

El comportamiento de esta pregunta por estrato evidencia ciertas tendencias, como por ejemplo la mayor presencia de trámites relacionados a vehículos y a impuestos a la medida que va subiendo el estrato y la predominancia del tema SISBEN en los estratos bajos que parece evidenciar la necesidad de una mayor atención a los trámites vinculados a este tipo de población, que muy probablemente también tiene maneras particulares de relacionarse con los procedimientos de tramitología y por tanto, dificultades muy particulares también.

### Los 20 trámites que cree, se imagina o ha escuchado que son los más difíciles (Total Integrado)



Sumando las distintas opciones que los encuestados dan al preguntarles cuáles cree, se imagina o ha escuchado que son los trámites más difíciles del Distrito Capital, estas son las respuestas que en alguna de las tres opciones, al total de los encuestados contempla.

Base: 628  
Título de base: 504-1135\*

Fuente: Evaluación de servicio. Fundación Trenza 2008





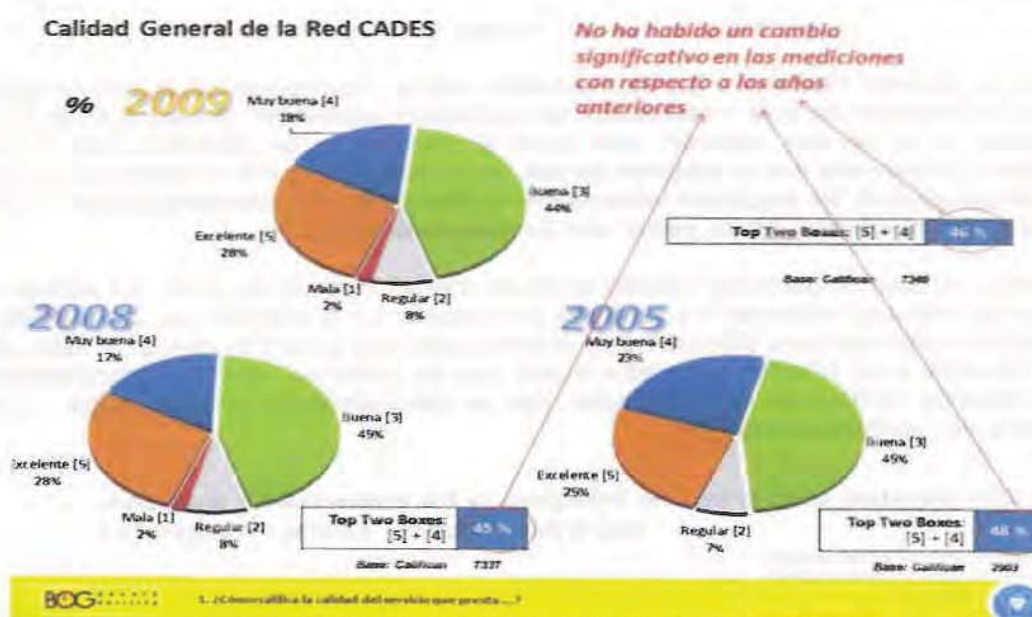
Nuevamente acudiendo al análisis efectuado por la Fundación Trenza al modificar la pregunta y disponerse a averiguar por los trámites que los ciudadanos se imaginan o han escuchado que son los más difíciles, aparecen entre los primeros lugares, diligencias que antes no parecían ser tan complejas. Algunos ejemplos son el subsidio de vivienda, la licencia de conducción y el servicio de emergencia hospitalaria.

Aquí ya no sólo se apela a la experiencia directa del encuestado, sino a los imaginarios construidos frente a la realización de trámites. Los datos que arroja esta pregunta son importantes para saber cómo facilitar ciertos trámites, pero también para pensar campañas y diversas estrategias que hagan que los ciudadanos se acerquen a ellos sin tanta prevención.

## Evaluación del servicio 2009.

Se contrató con el Centro Nacional de Consultoría la encuesta sobre el servicio prestado en los diferentes canales de interacción ciudadana la cual tuvo desarrollo durante los meses de Septiembre a Diciembre de 2009.

Los resultados más destacados son:



Fuente: Evaluación de servicio. Centro Nacional de Consultoría - 2009

De la comparación con resultados de años anteriores, el CNC destacó en el año 2009 el comportamiento estable del indicado relativo al nivel de calidad general percibido sobre la Red CADE por los ciudadanos.



### Calidad de los Servicios que prestan los CADES



BOG

6. Pensando ahora en los servicios que le ofrece la red de CADES y teniendo en cuenta su experiencia directa o lo que sabe o ha oído decir por favor.



Fuente: Evaluación de servicio. Centro Nacional de Consultoría - 2009

Se evidencian los atributos en los cuales se registró mejoramiento en la calidad de servicios que prestan los CADES.

### Calidad del Servicio prestado por el Funcionario



BOG

17. Cómo califica usted la calidad general del servicio prestado por la persona ante la cual realizó el trámite?  
18. Más específicamente cómo lo califica en cuanto a: Usted diría que es



Fuente: Evaluación de servicio. Centro Nacional de Consultoría - 2009





### Sugerencias para Mejorar la Calidad o los Servicios de los Puntos de Atención



Fuente: Evaluación de servicio. Centro Nacional de Consultoría - 2009

### Evaluación del servicio 2010.

El ejercicio contratado con el Centro Nacional de Consultoría para el año 2010 consta de dos encuestas simultáneas: La primera (1ª) encuesta para medir y evaluar la satisfacción, percepción y expectativas del ciudadano frente al servicio que presta la administración Distrital a través de la Red CADE, (7 SuperCADE, 17 CADE, 10 RapiCADE, 5 PITS (Puntos de información turística), Línea 195, Portal Bogotá, Contratación a la vista, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, las Ferias del Servicio al Ciudadano que se realicen durante el período de la aplicación de la encuesta, 16 Subdirecciones locales para la Integración Social de la Secretaría Distrital de Integración Social, Secretaría de Hacienda Distrital, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Educación, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Movilidad – Patio Único Particular, Secretaría de Hábitat, dos (2) Puntos de atención en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría Distrital de Planeación – SISBEN, 20 Alcaldías Locales, Instituto de Desarrollo Urbano – IDU, Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá – ETB, 22 Hospitales Distritales, 1190 encuestas a funcionarios que hacen presencia en los puntos de atención de la Red CADE.

La segunda (2ª) encuesta consistió en un sondeo de opinión que permitiera medir el impacto causado por el nivel de satisfacción, percepción y expectativa en la ciudadanía de los SuperCADE en funcionamiento, en su zona de influencia (Haciendo énfasis en el SuperCADE 20 de Julio por ser el último puesto en marcha). Esta involucró los siguientes objetivos específicos<sup>44</sup>:

- Sondeo relacionado con el ahorro en desplazamiento, tiempo, y dinero que representa para la ciudadanía, la prestación del servicio en estos centros de atención.
- Sondear en las Localidades de Usaquén, Engativá y Ciudad Bolívar, la necesidad de acercar la administración distrital a la ciudadanía, a través de la construcción de un SuperCADE para estas poblaciones.
- Encuestas en zona de influencia que midan y evalúen la satisfacción, expectativa y percepción de la ciudadanía frente a la puesta en funcionamiento de los servicios ofrecidos por los SuperCADE, así como el impacto causado en la ciudadanía desde el punto de vista económico y social, haciendo énfasis en el SuperCADE 20 de Julio, último establecido.

<sup>44</sup> Informe Final CNC 2010.



- Medir la percepción ciudadana para conocer el nivel de impacto de la campaña de divulgación y comunicación de los diferentes canales de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., expuesta en los puntos de interacción ciudadana de la Red CADE.

De la evaluación año 2010 se destacan los siguientes resultados:

Todos los puntos de atención de la Red CADE fueron evaluados por los ciudadanos con un puntaje satisfactorio, menos el sistema de Quejas y Soluciones, que tuvo un indicador de satisfacción de 45%. Se resalta la calificación de Excelente o Muy buen servicio de las Ferias de servicio, el Portal de contratación a la vista y el Portal Bogotá.

¿Cómo califica la calidad del servicio que presta ...	TOTAL Red CADE	Super CADE	CADE	Rapl CADE	FERIAS	Portal Contratación a la vista	Portal Bogotá	Línea 195	SQS
TOP TOW BOXES	49.1	46	46	54	62	66	63	46	10
TOP THREE BOXES	86	87	90	93	99	86	97	91	45
PROMEDIO		3.57	3.61	3.80	3.99	3.91	3.80	3.60	2.00

FUENTE: Encuesta CNC 2010

Por otra parte, a través de la segunda encuesta aplicada en el 2010 para la evaluación de los beneficios o impactos positivos que traen los diferentes canales de atención y de lo que aporta cada canal al mejoramiento de la vida de los ciudadanos, se obtuvo una valoración bastante alta por parte de los evaluados, especialmente para los canales presenciales en SUPERCADÉ y CADE.

#### Calificación de los beneficios o aspectos positivos que traen los canales de interacción a la localidad



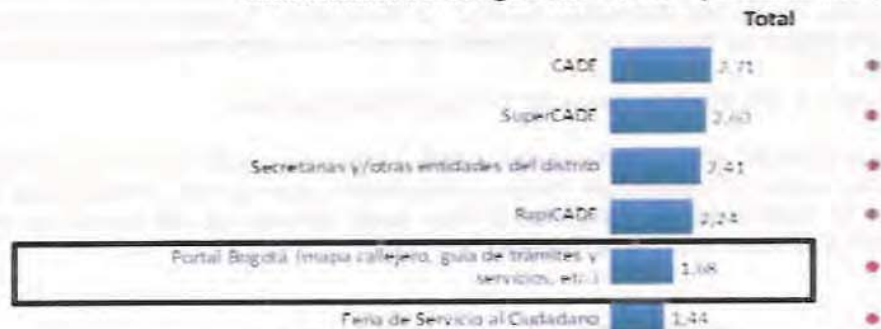
FUENTE: Encuesta CNC 2010

Una de las principales debilidades identificadas para la Red CADE a través de la evaluación es el nivel de conocimiento que se tiene de los servicios que ofrece la Secretaría General de la Alcaldía y de los otros medios de interacción.





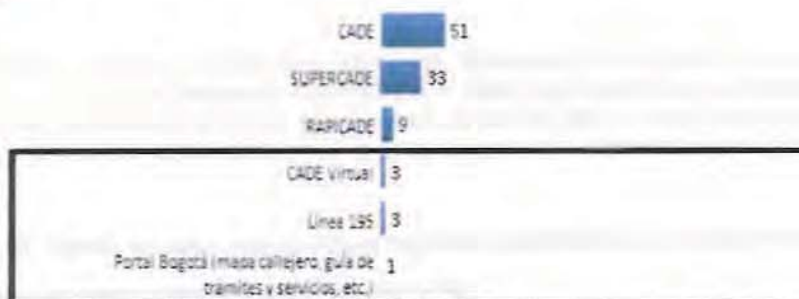
#### Conocimiento de los siguientes medios o puntos de interacción



FUENTE: Encuesta CNC 2010

Así por ejemplo, línea 195 es conocida por 55% de las personas y CADE Virtual tan solo por el 18% de los encuestados, igualmente estos canales alternos a la presencia registran bajo niveles de intención de uso por parte de los encuestados.

#### 9. Si usted va realizar un trámite ¿Cuál sería el primer canal o punto de atención que usted utilizaría?



FUENTE: Encuesta CNC 2010

Para una mejor comprensión y dimensión de los resultados a nivel de conceptos, elementos y puntos de atención, se pueden consultar los respectivos informes presentados por las firmas contratadas. No obstante, hay que puntualizar que debido a que cada proceso de evaluación utiliza su propia metodología, conceptos, variables, dimensiones y escalas para determinar el nivel de satisfacción, no es fácil realizar una comparación consistente y evolutiva integrada de los resultados.

#### 4.2.3.3 Resultados de FOCUS GROUP para evaluación de servicios.

A modo de validación de los resultados obtenidos por las encuestas de evaluación de calidad de los servicios al ciudadano a través de la red CADE, Konsultorias Ltda., en el marco del contrato para la evaluación final del contrato de crédito BID desarrolló cuatro (4) Focus Group o entrevistas grupales en 4 puntos de servicio y cuyo objetivo fue investigar a través de entrevista grupal y opiniones compartidas cual es la percepción de los usuarios de la Red CADE presencial en torno a aspectos específicos como:

1. Calidad de los servicios ofrecidos en los CADE y SUPERCADE.
2. Identidad de los ciudadanos con la RED o MARCA CADE y grado de conocimiento de la misma.
3. Facilidades para acceso a los servicios por la población discapacitada

El guión y metodología diseñados para la investigación de campo se incluyen en Anexo del presente informe, así como las fichas de resultados de cada uno de los Focus Group- Entrevistas grupales-



donde se consignaron las opiniones y apreciaciones que expresaron los asistentes frente a los cuestionamientos formulados por el moderador.

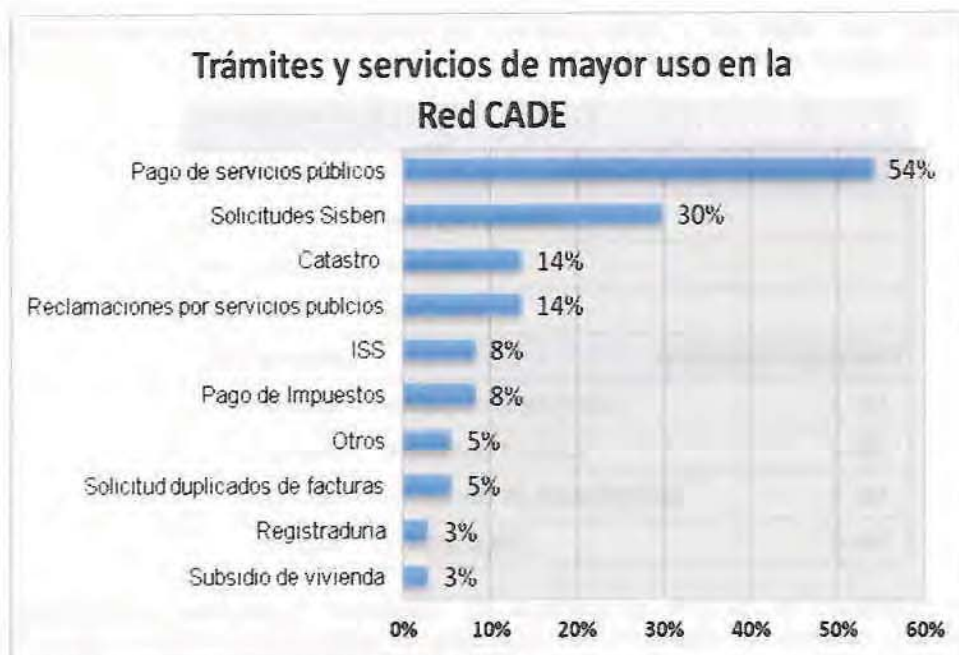
FICHA TECNICA			
<b>Composición de la muestra</b>		<b>37 asistentes</b>	
Adultos mayores		7	19%
Mujeres		26	70%
Hombres		11	30%
<b>Fecha de ejecución</b>		<b>Mayo de 2011</b>	
No. 1	CADE SANTA LUCIA	may-06	
No. 2	CADE FONTIBON	may-10	
No. 3	SUPERCAD 20 DE JULIO	may-12	
No. 4	CADE MUZU	may-16	

A continuación se registran de manera aproximada los resultados cuantitativos generales de las entrevistas grupales de usuarios con respecto a las variables definidas por el consultor toda vez que el mayor valor de este ejercicio lo constituyen los resultados cualitativos, opiniones y expectativas de los asistentes.



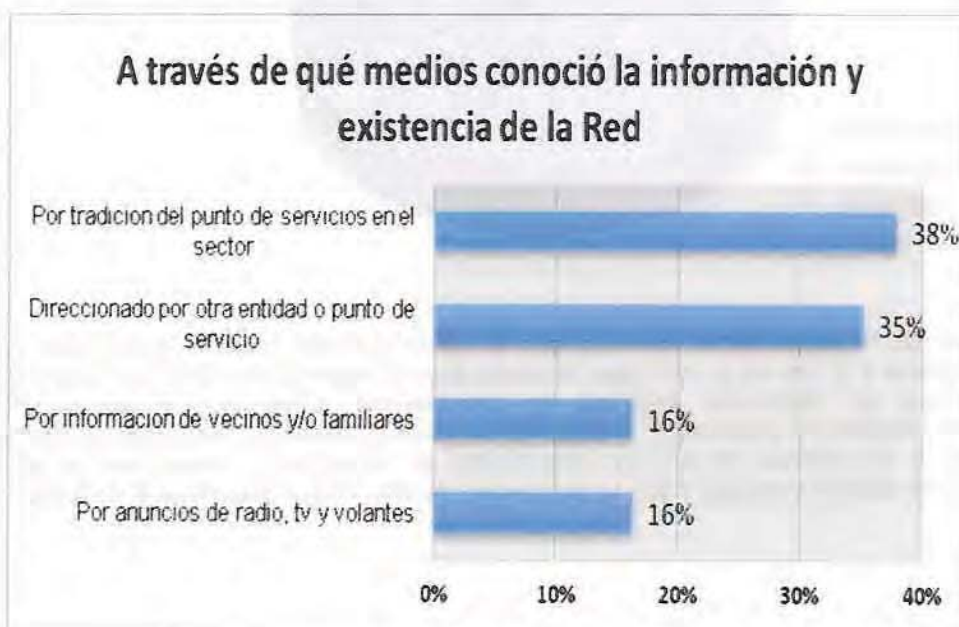
De las opiniones de los encuestados se concluye que la mayoría de los usuarios únicamente conocen los canales presenciales y el uso de la red especialmente para el pago de sus servicios públicos, y sus solicitudes específicas sin demostrar amplitud de conocimiento sobre muchas de las entidades presentes y canales alternos al presencial. El pago de servicios públicos en los CADE se prefiere por los usuarios frente a las oficinas de bancos tradicionales en virtud a la mayor flexibilidad de los horarios, recepción de recibos vencidos y por la percepción de una mayor seguridad y confianza.





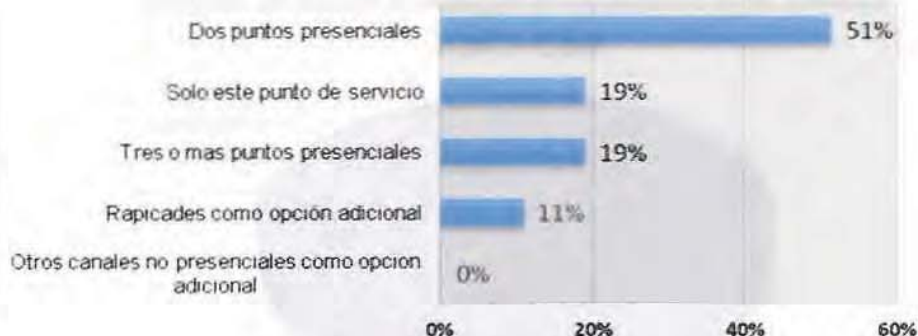
Los servicios de los CADES son conocidos especialmente por su ubicación tradicional en el sector, lo cual hace que su población de usuarios se fidelice a sus servicios, especialmente en lo que concierne a pagos de los servicios públicos domiciliarios evitando el desplazamiento hacia otros sectores y los costos de transporte que acarrearía ello. En segundo orden, los ciudadanos conocen los servicios y puntos presenciales de la red CADE, cuando son direccionados desde las diferentes entidades distritales y nacionales o de otros puntos de la red.

Las campañas de divulgación y promoción a través de medios de comunicación masiva como TV, radio y prensa solo son mencionadas en el 16% de los casos.





### Conoce usted otros canales y puntos de servicio de la Red CADE



Los ciudadanos conocen en promedio dos puntos presenciales más de la Red CADE diferentes al punto al cual acuden con mayor regularidad. Los RapiCADE son conocidos y/o empleados en un 11% y no se evidencia conocimiento ni uso de los canales no presenciales (telefónico y virtual). Los SuperCADE de mayor reconocimiento y recordación entre los encuestados son el CAD y AMERICAS. Al indagar a los encuestados sobre su predisposición al uso de los canales virtuales (CADES VIRTUALES, GUIA DE TRAMITES EN PORTAL BOGOTA, etc.), manifiestan preferir efectuar sus consultas y trámites de manera personal y directa pues desconfían de la tecnología, además que temen cometer errores de digitación que puedan afectar los resultados de sus consultas y trámites. En general, manifiestan desconocimiento de tales medios y resistencia al cambio hacia dicha tecnología mientras puedan acudir a los canales presenciales. Lógicamente esta resistencia es mucho mayor en los ciudadanos adultos mayores.

### Tiempo de Desplazamiento RED CADE



En cuanto a los tiempos de desplazamiento, los entrevistados en general expresan con satisfacción que pueden acudir al punto de servicios caminando e invirtiendo muy pocos minutos de su tiempo. El 22% manifiestan que invierten en desplazamiento menos de 10 minutos y 76% invierte entre 10 a 30 minutos. En el CADE SANTA LUCIA el tiempo promedio de desplazamiento según lo expresado por los entrevistados es de 24,5 minutos pues asisten muchos usuarios de localidades contiguas no solo residentes de la zona en virtud a la ubicación estratégica de este punto sobre la troncal Caracas del sistema transmilenio, mientras que en los otros dos CADES registra un promedio de 11 minutos. En lo que concierne al SuperCADE 20 de Julio el promedio no supera los 10 minutos. Ningún encuestado

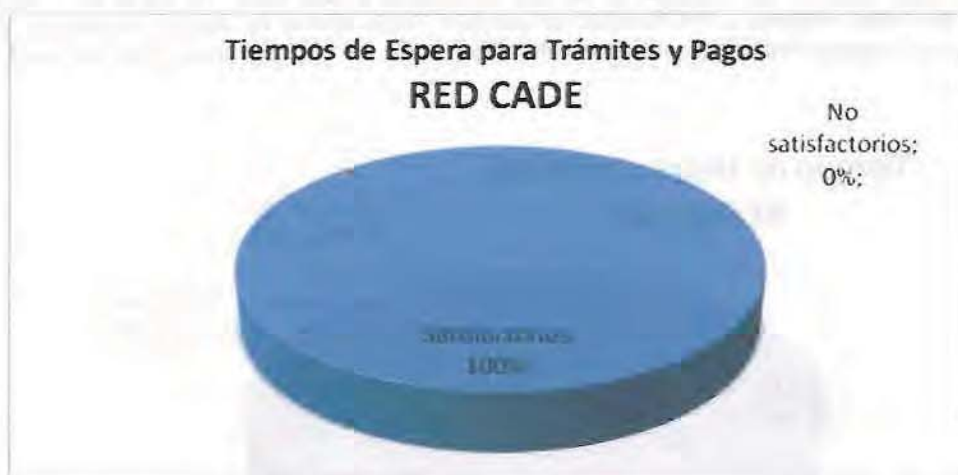




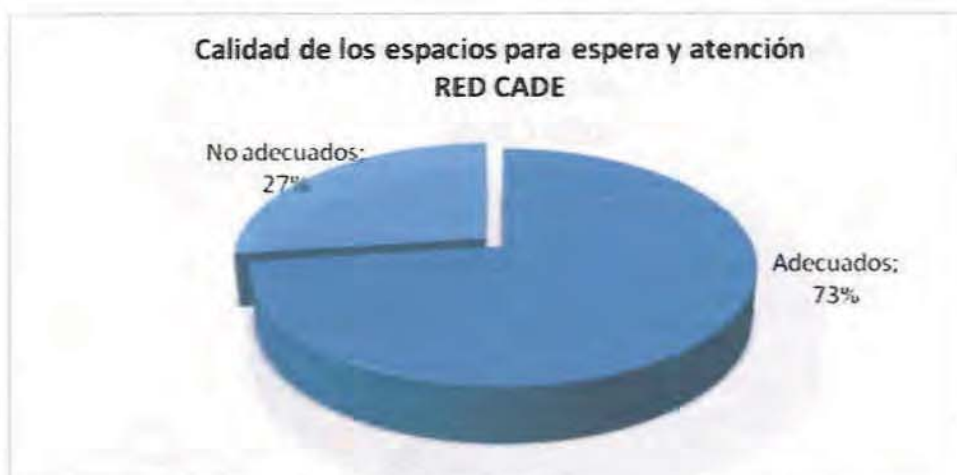
manifestó invertir más de 60 minutos en su desplazamiento hasta el punto. El medio de transporte más empleado por los usuarios de CADES es caminando y en el SuperCADE el uso de buseta o bus.



Fue unánime la satisfacción expresada por los entrevistados con respecto a la orientación que reciben cuando ingresan a los puntos de servicio o cuando solicitan alguna información general a los funcionarios informadores disponibles en la sala, incluso al personal de seguridad. Algunos entrevistados resaltaron la calidez y saludo amable que reciben y los adultos mayores manifestaron ser atendidos de manera especial y ser orientados adecuadamente.



En general, las opiniones de los entrevistados en torno a los tiempos de espera son favorables salvo las fechas de vencimiento de pagos de servicios públicos o impuestos donde manifiestan que los tiempos son mucho mayores pero de la discusión y opiniones cruzadas de los participantes se concluye que los ciudadanos deben ser conscientes de que no programar sus pagos y acudir a los puntos en las últimas fechas va a generarles ese tipo de incomodidades. Manifiestan que este es un factor cultural y que también debe haber una educación de los ciudadanos para el buen uso de los servicios que se les ofrecen.



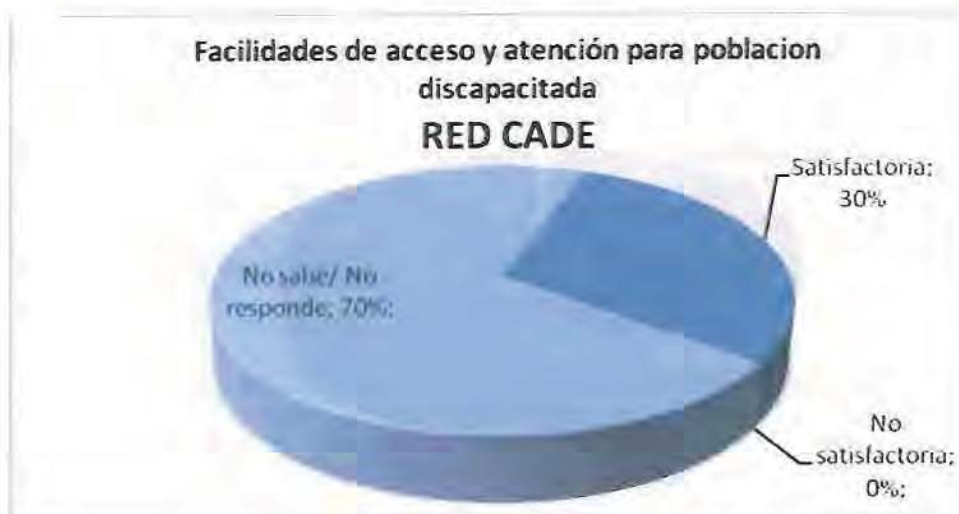
El 73% de los participantes califica como adecuados los espacios habilitados para espera, incluyendo las filas de espera en las zonas exteriores las cuales de unos años para acá están cubiertas y organizadas protegiéndolos de la lluvia y sol. En general, los espacios son calificados como amplios, iluminados, cómodos por la disponibilidad de sillas.

El mayor nivel de insatisfacción respecto a este factor se generó en el CADE SANTA LUCIA pues las instalaciones son bastante pequeñas frente al volumen de ciudadanos que arriban diariamente al punto lo cual se agrava cuando son fechas de cierres y vencimientos.



La amabilidad y atención recibida en la ventanilla o módulo de servicio fue calificada como adecuada en el 97% de los casos donde de acuerdo con las opiniones obtenidas, la atención demuestra esmero y compromiso con su trabajo por parte de los funcionarios. Los casos de insatisfacción registrados están asociados más a la efectividad de la respuesta obtenida frente a reclamaciones o casos de cajeros de banco con malas actitudes que luego de generarse la queja ante el Coordinador de punto fueron corregidas satisfactoriamente. Los participantes manifiestan que estos son casos puntuales y muy esporádicos pues por regla general los funcionarios son amables y diligentes para atender sus solicitudes o trámites.





Aun cuando el propósito de la consultoría fue el de incluir a personas discapacitadas dentro de la muestra, no fue viable pues el nivel de dificultad para convocar y lograr la aceptación de participación de los usuarios en la actividad fue alto en virtud a factores lógicos de desconfianza, no disponibilidad de tiempo, entre otros. Estos factores son aún más críticos en los usuarios con discapacidad que se abordaron en los puntos de servicio.

De la observación directa en los puntos de servicio por parte del equipo consultor y de las opiniones de los participantes de los Focus Group se destaca un concepto favorable sobre el acceso y circulación de los usuarios con discapacidad así como su atención preferencial tanto a través de turnos preferenciales como en fila preferencial para el banco.

Se deduce que en algunos casos la normativa que regula la atención preferencial de los discapacitados, adultos mayores y mujeres en estado de embarazo han generado dificultades en su cumplimiento y control pues esta situación es aprovechada por muchos para hacer los trámites de otros usuarios sin discapacidad cobrando por estos servicios o cuando realmente la condición de discapacidad o embarazo no amerita una atención preferencial. En el CADE MUZU pudo observarse que debido a que la población objetivo de este punto está compuesta por adultos mayores, la fila preferencial puede registrar mayor afluencia que la fila de atención normal. Lo mismo se observó en el CADE FONTIBON en la atención de solicitudes de SISBEN donde la mayor parte de los usuarios son mujeres embarazadas, con bebés de brazos y adultos mayores lo cual hace que la mayor parte de los turnos deban ser de carácter preferencial.

#### **FORTALEZAS Y DEBILIDADES – RED CADE.**

En general los resultados de las entrevistas grupales (Focus Group) en los puntos de servicio evidencian niveles altos de satisfacción de los usuarios frente a los servicios recibidos. La fidelidad de los usuarios de CADES frente a su punto de servicio es muy alta.

La calificación altamente favorable de aspectos tales como a la orientación inicial y la amabilidad de los funcionarios que atienden los trámites o solicitudes dan muestra del cumplimiento de los protocolos y manual de atención al ciudadano y del trabajo que la red se procura en torno a la calidad del servicio.

Se identifica un impacto positivo en la calidad de vida de los ciudadanos con la existencia de la Red, muchos de los entrevistados compararon la situación actual frente a la de años atrás cuando invertían mucho tiempo y recursos para desplazarse a las diferentes entidades para gestionar sus trámites, solicitudes y reclamaciones. Muchos califican que la red de CADE y SUPERCADe constituye un aspecto muy positivo de la Administración Distrital en cuanto a su gestión frente a los ciudadanos.





Los aspectos desfavorables que se dilucidan a partir del ejercicio, están relacionados con la falta de conocimiento de los ciudadanos sobre canales alternos de la red que permitan descongestionar los canales presenciales. Esto refleja que los procesos de divulgación y de penetración que la DDSC emprenda hacia esos nuevos medios deben considerar una fuerte resistencia al cambio, temor frente a lo tecnológico característico de los usuarios de la red en virtud a: condición socioeconómica (estratos 1 y 2 en mayor proporción), niveles de educación, acceso a internet, alta población de adultos mayores, bajos niveles de bancarización que permitan hacer pagos electrónicos, etc.

En el caso específico del CADE FONTIBON, del ejercicio pudo validarse que la aún baja afluencia de usuarios al punto obedece a que la divulgación no está siendo efectiva pues la mayoría de los entrevistados en este punto de servicio manifiestan que desconocían la existencia de esta amplia oferta de servicios y continuaban acudiendo a los SuperCADE CAD y AMERICAS hasta que por casualidad conocieron que en su localidad existía el punto con presencia de gran número de entidades del orden nacional y distrital.

Los resultados puntuales obtenidos en cada Focus Group se presentan mediante fichas que se incluyen como Anexo al presente informe.

**Conclusión:** Respecto a la actividad del componente 2 del crédito BID 1759: Mejoramiento y Diversificación del acceso a los servicios denominada Campañas de orientación y evaluación de los servicios, en lo que concierne a la evaluación sistemática de la calidad e impacto de los servicios, se concluye que la DDSC ha gestionado procesos válidos, adecuados y oportunos para la medición de las variables críticas del servicio a partir de la satisfacción, percepción y expectativas de los ciudadanos.

En cuanto a los resultados arrojados por dichas evaluaciones frente a lo establecido en el Marco lógico del crédito, objetivo del programa según el cual se busca contribuir a mejorar la satisfacción de los bogotanos con los servicios prestados por la Alcaldía y que solicita que al final del programa y en los 2 años siguientes al menos el 80% de los usuarios de la Red CADE afirme que los servicios recibidos han mejorado, se concluye, con base en toda la información revisada y en el ejercicio de validación efectuado, que se cumple con el indicador pues a 2010 el porcentaje de ciudadanos satisfechos con los servicios de la Red CADE es de 83% mientras que en el año 2009 fue de 90%.

Por su parte el Indicador de satisfacción Total Red CADE calculado por el CNC, que incluye la percepción de los usuarios de los puntos de SuperCADE, CADE, RapiCADE, Línea 195, Portal Bogotá, Portal Contratación a la Vista, SQS y Ferias fue equivalente al 86% como ya se mostró.

Calidad general del servicio que presta la Administración Distrital a través de los diferentes Puntos de Atención



Calidad general del servicio que presta la Administración Distrital a través de los diferentes Puntos de Atención







¿Cómo califica la calidad del servicio que presta ...	TOTAL Red CADE	Super CADE	CADE	Rapi CADE	FERIAS	Portal Contratación a la vista	Portal Bogotá	Línea 195	SQS
TOP TOW BOXES	49.1	46	46	54	62	66	63	46	10
TOP THREE BOXES	86	87	90	93	99	86	97	91	45
PROMEDIO		1.57	1.61	1.80	1.99	1.71	1.89	1.60	1.93

FUENTE: Encuesta CNC.

### Componente 3. MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.

Este componente contempla actividades que buscan fortalecer las capacidades gerenciales de la DDSC dirigidas a garantizar una mejor calidad de la gestión de los servicios ofrecidos, e incluyen: 1) sistema de gestión de los servicios y de administración; 2) cualificación de servidores en la atención, orientación y divulgación de servicios al ciudadano; 3) tecnologías y sistemas de información y 4) elaboración del Plan Maestro de Sedes Administrativas.

El mejoramiento de la gestión de los servicios ha sido posible mediante el desarrollo e implementación de sistemas de gestión, la cualificación de los servidores y la implementación de Sistemas de Información.

#### 4.3.1. Sistema de Gestión de los Servicios.

De acuerdo con el diagnóstico efectuado para la estructuración del Programa, uno de los principales problemas que enfrentaba la Dirección es la disponibilidad de información sistematizada, oportuna y confiable para tomar decisiones.

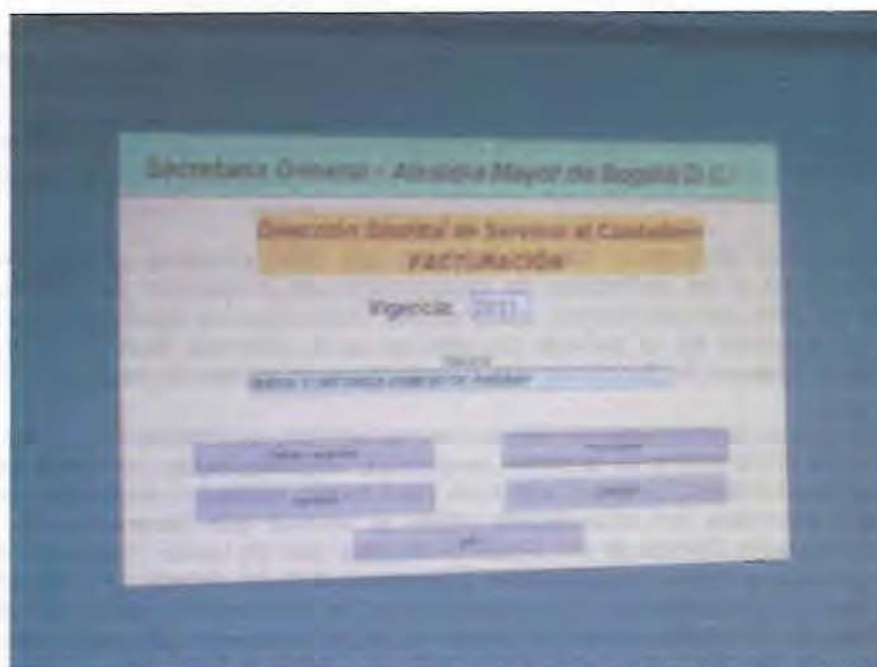
El programa aporta recursos para el diseño e implementación de un sistema de gestión que permita al menos: i) conocer y evaluar el financiamiento y costos de inversión recurrentes para la operación de cada uno de los centros de la Red; ii) conocer y evaluar la calidad de la gestión de los servicios del SDSC, en base a estándares previamente establecidos, y la satisfacción del ciudadano; y iii) proyectar la demanda de servicios así como su financiamiento y costos asociados en los diferentes canales y localidades de la ciudad.

Teniendo en cuenta lo anterior, una de las funciones principales de este proyecto es la de aportar recursos, buscando con esto desarrollar e implementar sistemas de administración, particularmente contables y financieros; así como la capacitación del personal en su correcta utilización; destacándose las siguientes actividades para su fortalecimiento:

- En Junio del 2007 se hizo un contrato con el **Ing. Hernando Olarte** para el "Diseño, desarrollo e implementación del sistema de facturación para la DDSC"; el cual se ejecutó según **contrato No. 320-2007**, por un valor de **\$30'000.000 M/CTE**. Es importante mencionar que anterior a la ejecución de este software, la facturación de la recuperación de gastos en los Súper CADE se estuvo haciendo por medio de archivos en hojas electrónicas.

A partir de enero del 2009, se inició el uso del aplicativo anteriormente mencionado, el cual es de gran utilidad pues automatiza tareas que se realizaban en forma manual, realizando toda una serie de verificaciones y enlaces con la contabilidad ahorrando tiempo a su usuario, puesto que ha sido desarrollado en un lenguaje de alto nivel, lo que le proporciona mayor seguridad. Además, es mucho más amplio y puede manejar reportes para diferentes conceptos.





Pantallazo del software "Diseño, desarrollo e implementación del sistema de facturación para la DDSC". Menú principal.

Del contrato **No. 320-2007**, se extraen algunos de los compromisos de importancia que son:

- Gastos: Definir variables de conceptos de gasto, elaborar certificaciones pago, alimentar la contabilidad, realizar interfaces con los aplicativos de la DDSC, elaborar reportes de centros de costo, reportes de concepto del gasto.
- Ingresos: definir conceptos de ingreso (arriendos, administración, alquiler, publicidad, etc), Expedir cuentas individuales de cobro y oficio remitisorio de las mismas, elaborar la interfaz con Contabilidad, pantalla de captura de consignaciones de las entidades, elaborar la conciliación bancaria, registro de cuentas de cobro en contabilidad, Reporte de Cuentas por Cobrar, reporte por centros de costo, reporte por terceros y contratistas, manejo de CADE, SuperCADE, Canal Virtual, Canal Telefónico, Manejo de terceros, manejo de áreas en CADE y SuperCADE, cálculo de costos mensuales, reporte de ingresos y egresos.

• En el año 2007, se evidencia la contratación **No. 415-2007** con la firma **BISA CORPORATION**, para realizar el Análisis para el diseño, desarrollo e implementación de los sistemas de monitoreo y evaluación de los servicios prestados en los canales de interacción con el ciudadano, estudios de proyección de demanda y evaluación de servidores de puntos de contacto, por un valor de **\$28'000.000 M/CTE**. Se firmó Acta de Iniciación el 23 de octubre de 2007 y terminó el 22 de diciembre de 2007. Se firmó Acta de Liquidación del Contrato el 23 de abril de 2008. A la finalización del término de ejecución del contrato, se entregaron los términos de referencia para la contratación del Desarrollo e Implementación de los Sistemas de Monitoreo, Evaluación y Seguimiento de los servidores, servicios prestados y trámites de las Entidades en los canales de interacción con el ciudadano.

El diseño permite obtener una base de datos de servidores de los puntos de contacto; realizar la evaluación periódica de competencias aplicando la metodología de 180 grados, con su respectivo seguimiento; manejar estándares e indicadores sobre trámites de las entidades distritales, así como los resultados de encuestas aplicadas a funcionarios y ciudadanos y manejar indicadores sobre procesos.

• Desarrollo e implementación de la base de datos de servicios de puntos de contacto, así como los módulos de evaluación de conocimientos y evaluación de competencias, al igual que el Sistema de





Información de Fortalecimiento Institucional (SIFI) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá; contratación realizada con la firma **ADVANCED WEB APPLICATIONS**, según documento **No. 425-2009**, por un valor de **\$25'000.000 M/CTE**. Posteriormente se evidencia una adición al Contrato **No. 425-2009** por la suma de **\$23'000.000 M/CTE**. Cabe mencionar que según lo expuesto en el Plan Operativo anual del año 2009, el costo total del contrato es de **\$178'000.000 M/CTE**. Esta contratación no fue hecha con recursos del Crédito, si no con dineros provenientes de la Secretaría General.

Dentro de este contrato se incluyeron varios módulos del SIFI (Sistema de Información de Fortalecimiento Institucional) y en particular, lo relacionado con el Sistema de Gestión de Los Servicios fue incluido en este contrato inicial, como en un OtroSi que se firmó posteriormente. El contrato finalizó y se encuentra en el período de soporte de la empresa AWA a la Dirección de Sistemas de la Secretaría General. Se desarrolla una prueba piloto en el mes de Mayo.

Las especificaciones concretas del Sistema de Gestión de los Servicios se encuentran en los objetivos particulares 23 a 30 y en el Otro Si y se presenta enseguida. Adicionalmente, en forma paralela, la DDSC en la Subdirección de Calidad, preparó una Guía para medir, evaluar y seguir los trámites del servicio al ciudadano<sup>45</sup> que tiene un gran detalle sobre el reporte que deben realizar todas las entidades distritales al respecto. Dentro de los objetivos de esta guía se busca: "presentar las etapas a seguir para medir, evaluar y realizar seguimiento a la prestación del servicio, las herramientas a utilizar en esta medición y la presentación de informes donde se mostrará los grados de satisfacción del servicio y/o las acciones de mejora. A través de esta se podrá ejercer la labor de monitoreo sobre la calidad del servicio que prestan las entidades del Distrito Capital y que hacen presencia en los canales de interacción a la ciudadanía."

Los objetivos particulares del contrato con AWA fueron:

23) Crear en el SIFI un módulo para el manejo de la información de los servidores de puntos de contacto (SPC), que le permita a la DDSC tener una base de datos con información personal básica y con el punto de contacto en el cual se desempeñan. 24) Permitir la creación de un perfil de administrador general para la DDSC y otro para cada entidad, que permita el registro de las novedades relacionadas con (ingresos, retiros, traslados) de los SPC. 25) Ajustar el SIFI para que permita manejar información relacionada con el cargo actual, las funciones y competencias laborales de cada SPC. 26) Crear un módulo para la administración de la información básica relacionada con los puntos de la red CADE y los puntos de atención propios de las entidades distritales. Ej: Cadel, Subdirección locales entre otras. 27) Desarrollar un componente para la evaluación de competencias y habilidades de los SPC, de acuerdo con la guía metodológica de seguimiento establecida por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. 28) Permitir que el sistema pueda registrar información básica de las entidades del orden nacional y privado que hagan presencia en la red CADE, relacionada con nombre de la entidad y/o dependencia, dirección, teléfono y correo electrónico. Lo anterior teniendo en cuenta que hay puntos de contacto que tienen que ver con servicios que prestan a la ciudadanía estas entidades. 29) Ajustar el módulo actual del SIAC en el SIFI para que sea posible manejar información relacionada con los cursos de capacitación de los servidores de Punto de Contacto. 30) Desarrollar un nuevo módulo en el SIFI, denominado "Reportes de Puntos de Contacto", que permita a la DDSC contar con los siguientes seis (6) reportes establecidos y otros (5) reportes más que serán diseñados conjuntamente entre la DDSC y el interventor técnico del contrato: a) General consolidado y por entidad del número de funcionarios por tipo de vinculación con sus respectivos totales, b) General y por entidad de algunos de los datos de los funcionarios (nombre de entidad, nombre de funcionario, punto de atención, punto de contacto y tipo de vinculación), c) servidores de Punto de Contacto por entidad por tipo de vinculación d) General y por entidad del nivel de escolaridad e) General y por entidad de los datos demográficos f) Servidores de Punto de Contacto por entidad y por punto de atención de las novedades presentadas (motivos del retiro, motivos del traslado, consolidación por traslado y por retiro y porcentaje de rotación)."

<sup>45</sup>Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Guía metodologías de medición, evaluación y seguimiento del servicio al ciudadano, versión 02, Noviembre 2010. Tomado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sig/ProcedimientosYFormatos/GUIAS/2212100GS023.pdf>





En el OtroSI por un valor de \$ 23 millones, se adicionó un módulo para encuestas con los siguientes objetivos:

1. ENCUESTAS (Numeral 17 del contrato) Extender las funcionalidades del componente al que se refiere el numeral 17. Con el fin de que sea aplicado al SIFI por el administrador de la DDSC y complementarlo para que permita al administrador crear, modificar, eliminar y publicar encuestas a través de una dirección URL basadas en múltiples preguntas con múltiples respuestas. El módulo debe contar con tres componentes: 1.1. El primero debe permitir la definición de las encuestas, a través de la generación de un banco de preguntas y respuestas dinámico, el tipo de respuesta (única respuesta, selección múltiple y respuesta abierta), con opción de activar o desactivar la encuesta; 1.2. El segundo permite la publicación de la encuesta para ser registrada por usuarios registrados o ciudadanos; 1.3. El tercero permite mostrar la información consolidada de las diferentes respuestas, y en el caso de preguntas abiertas, generar un listado que permita, además de los reportes a los que hace referencia el numeral 17, exportar a Excel los registros, con los comentarios de las respuestas abiertas y su frecuencia, e igualmente generar reportes comparativos e históricos entre entidades y sectores de la administración. 2. ESPACIOS DE DISCUSIÓN E INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN. (Numeral 5 contrato) Extender las funcionalidades del componente al que se refiere el numeral 5, con el fin de que sea aplicado al SIFI para ser administrado por la DDSC, referente al tema de foros de discusión. Chat y blogs que permita a los usuarios registrados de los CADES y SUPERCADÉ el intercambio de información relacionada con la prestación de servicio al ciudadano en donde se cuente con espacios de discusión e intercambio con la posibilidad para los participantes de subir archivos, lo que implicaría la creación de un nuevo perfil de administrador que permita ser moderado por uno o varios coordinadores o dinamizadores. 3. DESARROLLO DE MODULO DE CAPACITACION. (Numeral 29 extender) Desarrollar nuevos componentes para el módulo de capacitación con el fin de que sea aplicado al SIFI para ser administrado por la DDSC; específicamente en lo relacionado con la evaluación de los servidores de punto de contacto del Distrito Capital, en cuanto a la evaluación pre y post de los cursos de capacitación, así como su temática, logística y capacitador, generando reportes consolidados por curso, histórico por servidor y comparativo pre y post por servidor.

En conclusión, la actividad de completar un sistema de gestión por resultados se desarrolló de acuerdo a las especificaciones desarrolladas por la empresa BISA CORPORATION LTDA y en el momento se encuentra en la etapa de soporte y realización de una prueba piloto. El sistema funciona en la Intranet de la Secretaría General y tiene el soporte del área de sistemas de la misma Secretaría General.

Adicional a lo anterior, se destacan los siguientes contratos:

- Nuevas funcionalidades en el sistema de Contratación a La Vista, mediante **contrato No 361-2007**, con el **Ing. Rafael Ocampo**, por un valor de **\$34'800.000 M/CTE**, permitiendo a los contratistas del Distrito conocer en forma diaria los procesos de contratación que se adelantan por parte de las entidades del distrito.
- Ajustes y nuevas funcionalidades del sistema de Quejas y Soluciones, mediante **contrato No. 527-2007**, con la firma **IBISCOM LTDA** por valor de **\$169'359.996 M/CTE**. Su uso quedo definido de la siguiente manera: La Oficina de Quejas y Soluciones administra las solicitudes, reclamos y quejas presentadas ante el Despacho del Alcalde Mayor y la Secretaría General, además atiende los requerimientos recibidos a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la DDSC.

Cabe mencionar que para el año 2008, no se adelantó el proceso de Diseño, Desarrollo e Implementación de los Sistemas de Monitoreo y Evaluación de los Servicios Prestados en los Canales de Interacción con el Ciudadano, Estudios de Proyección de Demanda y Evaluación de Servidores de Puntos de Contacto y/o Profesionales, teniendo en cuenta que se han efectuado requerimientos en dos ocasiones, al igual que cotizaciones a diferentes empresas para llevar a cabo el estudio de mercado, sin que sea posible su comparación, puesto que las cotizaciones remitidas, contienen precios cuya diferencia entre si es considerable, por lo cual no permite la elaboración de un estudio de mercado confiable.





Esta actividad ha requerido un total de **\$356'659.996 M/CTE**, de los cuales solo **\$28'000.000 M/CTE** fueron financiados con recursos del crédito, más exactamente para el contrato **No. 415-2007** con la firma **BISA CORPORATION LTDA.**

A continuación se presenta un detallado de los contratos realizados:

#### RELACIÓN DE CONTRATOS SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

OBJETO DEL CONTRATO		VALOR				Contratista	Contrato No.	Plazo
		Orédito	Contrapartida	Otros Distrito	Total			
1878	Servicios profesionales para realizar el desarrollo de ajustes y nuevas funcionalidades del sistema Contratación a la Vista versión 2.0 utilizando la tecnología existente en la entidad y metodología que indique la Subdirección de Informática		\$ 34,800,000		\$ 34,800,000	Rafael Ocampo	361-2007	Julio 30-07 a Julio 29-08
1879	Desarrollo de ajustes y nuevas funcionalidades del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones utilizando la tecnología existente en la entidad y la metodología que indique la Subdirección de Informática y Sistemas de la Secretaría General		\$ 169,359,996		\$ 169,359,996	IBISCOM Ltda.	527-2007	Enero 24 a Noviembre 23 de 2008
1985	Implementación del sistema e facturación y costos de los canales de atención al ciudadano.		\$ 30,000,000		\$ 30,000,000	Hernando Enrique Oarte Sanchez	320-2007	Junio 29-07 a Abril 27-08
1986	Análisis para el diseño, desarrollo e implementación de los sistemas de monitoreo y evaluación de los servicios prestados en los canales de interacción con el ciudadano, estudios de proyección de demanda y evaluación de servidores de puntos de contacto	\$ 28,000,000			\$ 28,000,000	BISA Corporation	415-2007	Octubre 23-07 a Dic. 22-07
2033	Servicios profesionales para apoyar el proyecto de Mejoramiento de los Servicios al Ciudadano en las Entidades del Distrito		\$ 31,500,000		\$ 31,500,000	Daniel Armando Orjuela Delgado	360-2007	Julio 23-07 a Abril 22-08
2034	Servicios profesionales para apoyar el proyecto de Mejoramiento de los Servicios al Ciudadano en las Entidades del Distrito		\$ 31,500,000		\$ 31,500,000	Libia Andrea Zapata Rondón	350-2007	Julio 23-07 a Abril 22-08
2035	Servicios profesionales para apoyar el proyecto de Mejoramiento de los Servicios al Ciudadano en las Entidades del Distrito		\$ 31,500,000		\$ 31,500,000	José Manuel Rubiano López	355-2007	Julio 23-07 a Abril 22-08
TOTAL 2007		\$ 28,000,000	\$ 320,659,996		\$ 348,659,996			
GRAN TOTAL		\$ 28,000,000	\$ 320,659,996		\$ 348,659,996			

FUENTE: Archivos POA 2007 a 2010, DDSC

#### 4.3.2. Cualificación de Servidores en la atención, orientación y divulgación de servicios al ciudadano.

Tiene como objetivo ofrecer un servicio de calidad superior y lograr una fluida relación entre la ciudadanía y la Administración Distrital. Para ello, el programa financia el diseño e implementación de programas de capacitación que permitan: i) desarrollar habilidades y mejorar los resultados, mediante la administración del tiempo en la entrega de productos y servicios; ii) promover un adecuado trabajo en equipo y la posibilidad de intercambiar tareas; iii) reconocer las condiciones económicas, culturales y étnicas de los individuos que acceden al servicio, con el fin de dar un trato personalizado más adecuado; iv) construir una filosofía común de servir al ciudadano, mediante la aplicación de una comunicación efectiva, basándose en valores compartidos y con responsabilidad mutua; v) establecer y monitorear la aplicación de estándares de calidad de atención; y vi) fortalecer el desarrollo personal con el propósito de calidad de atención; y vi) fortalecer el desarrollo personal con el propósito de estructurar valores y visiones, y optimizar el rendimiento y el bienestar del servidor.

En esta actividad se ha ejecutado un total de **\$484'523.345 M/CTE**, de los cuales **\$355'900.000 M/CTE** fueron financiados con recursos del crédito, teniendo en cuenta las siguientes contrataciones:

- Se le adjudicó a la firma **DU BRANDS S. A.**, la coordinación y realización del II Seminario Internacional de Servicio al Ciudadano, por medio del contrato **No. 372-2010**, con un costo total de **\$123'623.345 M/CTE**.
- Prestación de los servicios profesionales para diseñar e implementar actividades relacionadas con la formación de ciudadanos en diferentes temáticas, orientadas a la adecuada utilización de los





servicios de la RED CADE y trámites en línea de las diferentes Entidades del Distrito Capital, según contrato **No. 654-2009**, con la **Sra. María Patricia Botello**, por un valor de **\$24'000.000 M/CTE**

• Mediante el Seminario Taller: Gerencia de Servicio al Ciudadano, el cual fue dictado por la **UNIVERSIDAD DEL ROSARIO** según contrato **No. 519-2009**, se busca cualificar a los servidores de puntos de contacto y/o profesionales de servicio al ciudadano, con el fin de enriquecer el perfil a través de la implementación de procesos efectivos de servicio y así direccionar las estrategias de formación y acciones correctivas en la prestación de un servicio de excelencia. Dicho seminario demandó una inversión total de **\$160'000.000 M/CTE**, de los cuales **\$152'000.000 M/CTE** fueron financiados con recursos del crédito.

Igualmente en el año 2007, se evidencia el primer seminario con la **UNIVERSIDAD DEL ROSARIO** dirigido a los servidores de puntos de contacto y/o profesionales de servicio al ciudadano, mediante contrato **No. 474-2007**, con un valor total de **\$143.900.000 M/CTE**, el cual fue financiado en su totalidad por el crédito.

Como antecedente a esta contratación, la DDSC llevó a cabo una serie de muestreos que detectaron las prioridades y necesidades con respecto al servicio. El problema identificado fue la debilidad de los servidores con respecto a habilidades y destrezas que permitan ofrecer un mejor servicio al ciudadano. Para superar lo anterior se determinó que el recurso humano debe ser seleccionado con estrictos parámetros de calidad y ser permanentemente cualificado para brindar un servicio oportuno y eficiente.

Los objetivos específicos de esta contratación, de conformidad con los términos de referencia, fueron:

- Desarrollar habilidades y mejorar los resultados, mediante la administración del tiempo en la entrega de productos y servicios.
- Promover un adecuado trabajo en equipo y la posibilidad de intercambiar tareas.
- Reconocer las condiciones económicas, culturales y étnicas de los individuos que acceden al servicio, con el fin de dar un trato personalizado más adecuado.
- Construir una filosofía común de servir al ciudadano mediante la aplicación de una comunicación efectiva, basándose en valores compartidos y con responsabilidad mutua
- Establecer y monitorear la calidad de estándares de servicio y atención.
- Fortalecer el desarrollo personal con el propósito de estructurar valores y visiones y optimizar el rendimiento y bienestar del servidor.

Los productos obtenidos fueron:

- La ejecución de 3 seminarios para la cualificación de los funcionarios.
- Entrega en medio magnético y en original impreso, del contenido del Seminario
- Cualificación de 2.900 servidores en promedio, así como los resultados obtenidos en este.
- Para el contrato **No 474-2007** con el **COLEGIO MAYOR DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO**, se llevó a cabo la realización de una Presentación Gerencial del proceso desarrollado a la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano.

En conclusión, se evidencia el logro de un servicio de mejor calidad, mejorando la relación entre la ciudadanía y la administración distrital, a través de una cualificación adecuada de sus servidores, lo cual ha sido posible mediante:

- El establecimiento de parámetros estrictos para la selección de los servidores, así como la permanente cualificación de estos.
- El establecimiento de estándares de calidad, los cuales son permanentemente monitoreados.
- El establecimiento vigoroso de una filosofía y perfil común de servicio al ciudadano.
- La correcta administración del tiempo de trabajo.
- La promoción del trabajo en equipo.

A continuación se presentan en detalle las contrataciones realizadas:





## RELACIÓN DE CONTRATOS CUALIFICACIÓN DE SERVIDORES EN LA ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y DIVULGACIÓN DE SERVICIOS AL CIUDADANO

OBJETO DEL CONTRATO		VALOR				Contratista	Contrato No.	Plazo
		Crédito	Contrapartida	Otros Distrito	Total			
906	Contratar el desarrollo del II Seminario Internacional de Servicio al Ciudadano	\$ 60,000,000	\$ 33,623,345	\$ 30,000,000	\$ 123,623,345	DU BRANDS S.A.	372-2010	Dic 10 del 2010 a 23 enero del 2011
TOTAL 2010		\$ 60,000,000	\$ 33,623,345	\$ 30,000,000	\$ 123,623,345			
OBJETO DEL CONTRATO		VALOR				Contratista	Contrato No.	Plazo
		Crédito	Contrapartida	Otros Distrito	Total			
601	Cualificación dirigida a los servidores de puntos de contacto y/o profesionales de servicio al ciudadano.	\$ 152,000,000		\$ 8,000,000	\$ 160,000,000	Universidad del Rosario	519-2009	Agosto 10-09 a Noviembre 09-09
919	Prestación de servicios para el desarrollo de las actividades de cualificación de la Subdirección de Calidad de la DDSC		\$ 18,000,000		\$ 18,000,000	Clara Marcela Ortiz	440 - 2009	Julio 22-09 a Abril 21-10
1500	Prestación de los servicios profesionales para diseñar e implementar actividades relacionadas con la formación de ciudadanos en diferentes temáticas, orientadas a la adecuada utilización de los servicios de la RED CADE y trámites en línea de las diferentes Entidades del Distrito Capital.		\$ 24,000,000		\$ 24,000,000	María Patricia Botello	654-2009	Noviembre 9 de 2009 a Mayo 8 de 2010
TOTAL 2009		\$ 152,000,000	\$ 42,000,000	\$ 8,000,000	\$ 202,000,000			
OBJETO DEL CONTRATO		VALOR				Contratista	Contrato No.	Plazo
		Crédito	Contrapartida	Otros Distrito	Total			
1382	Cualificación dirigida a los servidores de puntos de contacto y/o profesionales de servicio al ciudadano.	\$ 143,900,000			\$ 143,900,000	Universidad del Rosario	474-2007	Noviembre 26-07 a Abril 18-08
2271	Prestación de servicios para el levantamiento y documentación del proceso de selección por competencias para el área de cualificación, identificación, evaluación y plan de intervención para riesgos psicosociales, así como para el diagnóstico organizacional		\$ 7,500,000		\$ 7,500,000	Sandra Catalina Bustos González	452-2007	Noviembre 19-07 a Abril 18-08
2272	Prestación de servicios para la documentación del proceso de capacitación, estructuración del instrumento para identificar necesidades, evaluación de gestión de conocimiento e impacto de las capacitaciones		\$ 7,500,000		\$ 7,500,000	Elizabeth Alvarez Ochoa	459-2007	Noviembre 19-07 a Abril 18-08
TOTAL 2007		\$ 143,900,000	\$ 15,000,000		\$ 158,900,000			
GRANTOTAL		\$ 355,900,000	\$ 90,623,345	\$ 38,000,000	\$ 484,523,345			

FUENTE: Archivos POA – DDSC

### 4.3.3. Tecnologías y Sistemas de Información.

Esta actividad busca dotar los diferentes puntos y canales de servicio al ciudadano de la Red CADE con los bienes y sistemas de información de uso colectivo que permitan una adecuada administración del respectivo Centro, tales como: redes de voz y datos; comunicaciones internas y externas; programas de gerencia y consolidación estadística de datos que dimensionen el servicio de la Red en forma integral y por punto; y demás equipos y elementos requeridos para mejorar la infraestructura tecnológica de la DDSC para la gestión del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano. Cabe aclarar que el programa no asigna recursos para las entidades que participan en la Red.

Dentro de esta actividad se han ejecutado contratos por un total de **\$2.881'359.666 M/CTE**, de los cuales han sido financiado por el crédito **\$2.399'884.212 M/CTE**, teniendo en cuenta que los diferentes puntos y canales de servicio de la Red CADE se han dotado con equipos y software que han permitido una adecuada administración del servicio; para lograr esto, se destacan las siguientes contrataciones:

- Para la adquisición, instalación, configuración y puesta en funcionamiento de equipos activos para el **SUPERCADÉ PORTAL SUR ORIENTE**, se suscribió **contrato No. 823 - 2009** con la firma **NEWNET** por valor de **\$179'835.593 M/CTE**. Posteriormente, en marzo de 2010, se evidencia una adición por un valor de **\$27'189.375 M/CTE** aumentando así el plazo para su ejecución final en sesenta días calendario. Para esta adquisición se presentó un financiamiento con recursos del crédito por un total de **\$162'901.155 M/CTE**





- Mediante los contratos **No. 507-2007 y 509-2007** con las firmas **UNIÓN TEMPORAL MTA DE COLOMBIA - MIKRONET y NEWNET S. A.**, por valor de **\$188'256.052 M/CTE** y **\$364'048.470 M/CTE**, se llevó cabo la Adquisición, Instalación, Configuración y puesta en funcionamiento de Equipos Activos - Switches, Enrutadores, Firewall + IPS; Equipos de cómputo, Videobeam, DVD y Scanner para los SuperCADE.

- Para el año 2009, se suscribió Contrato **No. 800-2009** con la firma **Q - MATIC AB**, por valor de **US \$244.174** (conversión tasa de cambio fecha factura = **\$575'000.000 M/CTE**, según consta en el Plan Operativo Anual del año 2009), con el que se busca lo siguiente:

- Contratar la adquisición, instalación, configuración y puesta en funcionamiento de un sistema de asignación de turnos para el SuperCADE portal sur oriente.
- La adquisición de un software de integración de información histórica del servicio, de los diferentes sistemas de turnos que actualmente están implementados en los puntos de atención de la Red CADE y la perteneciente al actual sistema a contratar.
- La adquisición de un software para la implementación de un portal gerencial.

La primera contratación realizada con la firma **Q-MATIC AB**, fue llevada a cabo el 26 de Diciembre de 2007, fecha en la cual se firmó el **Contrato No. 514-2007** por valor de **\$1.455'155.176 M/CTE**, el cual tenía como finalidad la Adquisición e Implementación de Sistemas de Asignación de Turnos CADE y SuperCADE.

Mediante la instalación del sistema **Q-MATIC AB**, se desarrolló e implementó un sistema electrónico de manejo inteligente de turnos, el cual permite atender de manera eficiente los requerimientos de los ciudadanos y manejar estadísticas de afluencia, tiempo, eficiencia y servicios. También permite:

- La asignación del turno directamente en cada CADE o SuperCADE, con cita obtenida a través de Internet vía Web y/o por la Línea 195.
- Un manejo integral promedio de aproximadamente 6.000 turnos diarios de atención en los SuperCADE y de 2.000 en los CADE. Prevé la inclusión de las entidades participantes de los SuperCADE y CADE con sus diferentes clases de servicios, subservicios, distribución de módulos y tiempos de atención.
- El manejo integral de turnos de atención, operando variables como entidades, servicios de información, trámites, tiempos, cantidad y distribución de los módulos, puestos de atención, salas de conciliación y manejo personalizado del tiquete.
- El manejo de prioridades dinámicas, teniendo en cuenta diferentes grupos de ciudadanos (adultos mayores, discapacitados, mujeres embarazadas, entre otros) y según el modo por el cual se acceda al turno (local, web o línea 195).
- El manejo integral de mínimo 100 terminales virtuales de atención (usuarios en red en una misma oficina), administración y de asignación de turnos, un mínimo de parametrización de 30 entidades participantes y 250 servicios ofrecidos.
- Que cada grupo de módulos de la misma entidad tenga programado por software el logo de su entidad para que aparezca en el aplicativo de llamado de turnos
- El tráfico de usuarios realizando consultas a nivel administrativo y estadístico sin alterar la calidad del servicio de atención al ciudadano
- Monitorear todos los puntos de atención a través de la red
- El manejo estadístico de generación de informes (por entidad, servicio, jornada, usuario, grupos de usuarios, periodos (hora, día, rango, mes, año afluencia, turnos, entre otros) y manejo de los índices de gestión
- La administración de la red desde cualquier punto de la red.
- La definición de nuevas entidades, servicios, tiempos, jornadas, usuarios, grupo de usuarios

El módulo de citas web Q-Matic permite:

- Asignar la cita por entidad, servicio, lugar, fecha y hora, entre otros.





- Consultar administrativamente las citas para cada una de las entidades (lugar, día, fecha, persona, entre otros).
- Solicitar la dirección electrónica al ciudadano (si es el caso) para retornar un mail para recordar la cita.

Además, el Sistema maneja políticas de seguridad, tanto individuales como de grupo y políticas de manejo de contraseñas por parte de los usuarios y contempla actualizaciones de las versiones mejoradas del aplicativo por 2 años.

Las contrataciones realizadas, se presentan en detalle a continuación:

### RELACIÓN DE CONTRATOS TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

OBJETO DEL CONTRATO		VALOR				Contratista	Contrato No.	Plazo
		Crédito	Contrapartida	Otros Distrito	Total			
1330	Adición contrato 823-2009 Newnet, equipos activos SuperCADE 20 de Julio	\$ 27,189,375			\$ 27,189,375	NEWNET S.A.	823-2009	Mayo 30 del 2010
TOTAL 2010		\$ 27,189,375			\$ 27,189,375			

OBJETO DEL CONTRATO		VALOR				Contratista	Contrato No.	Plazo
		Crédito	Contrapartida	Otros Distrito	Total			
602	Adquisición e instalación Sistema de Asignación de Turnos SuperCADE	\$ 383,995,191	\$ 148,037,983	\$ 42,966,826	\$ 575,000,000	Q-MATIC-AB	800-2009	Se contrató por US\$244,174 (conversión contra tasa de cambio fecha factura)
1327	Adquisición de equipos activos SuperCADE	\$ 135,711,780	\$ 41,290,786	\$ 2,833,027	\$ 179,835,593	NEWNET S.A.	823-2009	Feb 1 del 2010 a 31 marzo del 2010
TOTAL 2009		\$ 519,706,971	\$ 189,328,769	\$ 45,799,853	\$ 754,835,593			

OBJETO DEL CONTRATO		VALOR				Contratista	Contrato No.	Plazo
		Crédito	Contrapartida	Otros Distrito	Total			
1386	Adquisición e instalación Sistema de Asignación de Turnos CADE y SuperCADE	\$ 1,208,808,344	\$ 246,346,832		\$ 1,455,155,176	Q-Matic	514-2007	Febrero 14 a Abril 28 de 2008
2040	Interventoría Técnica y Administrativa para la Adquisición e instalación Sistema de Asignación de Turnos CADE y SuperCADE	\$ 91,875,000			\$ 91,875,000	Consorcio Carlos Caycedo	530-2007	Febrero 14 a Mayo 28 de 2008
1391	Adquisición de bienes y equipos SuperCADES	\$ 552,304,522			\$ 552,304,522	Newnet S.A. / Mikronet S.A.	509-2007 / 507-2007	Febrero 19 a Abril 18/08
TOTAL 2007		\$ 1,852,987,866	\$ 246,346,832		\$ 2,099,334,698			
GRANTOTAL		\$ 2,399,894,212	\$ 435,675,601	\$ 45,799,853	\$ 2,881,369,666			

FUENTE: Archivos POA - DDSC

#### • Soporte de la Secretaría General, Subdirección de Informática y Sistemas

Dentro de las funciones de la Secretaria General del Distrito se encuentran las de: a) formular, orientar y coordinar las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa distrital y su modernización, a través de las estrategias de información y comunicación, de la utilización de los recursos físicos, financiero, tecnológicos e informáticos, de desarrollo de desarrollo de las funciones de organización, dirección, control y seguimiento; b) liderar, orientar y coordinar la política del sistema integral de información y su desarrollo tecnológico; y liderar y orientar el desarrollo y funcionamiento de la Comisión Distrital de Sistemas.

Las anteriores obligaciones son ejecutadas por la Subdirección de Informática y Sistemas, cuyas funciones comprenden: a.) Asesorar y apoyar al Director Distrital de Desarrollo Institucional en la formulación y desarrollo de los planes y programas relacionados con los sistemas de tecnología e información requeridos por las Entidades Distritales de conformidad con las políticas y estrategias definidas por la Comisión Distrital de Sistemas -CDS; b.) Ejercer la Secretaría Técnica de la Comisión Distrital de Sistemas - CDS; c.) Preparar, formular y ejecutar el plan estratégico informático de la entidad, de conformidad con las políticas y estrategias definidas por la Comisión Distrital de Sistemas, con el fin de apoyar su gestión y la de sus dependencias, así como garantizar la seguridad y control de los sistemas tecnológicos y de las comunicaciones; d) Definir las necesidades que en materia de tecnología de la información y de comunicaciones requiera la entidad, e) velar por el desarrollo, ajuste e integración de los aplicativos, el mejoramiento continuo de las aplicaciones existentes y administrar el proceso de operación, mantenimiento y actualización del hardware y software adquirido





e implantado para el soporte de la gestión en las diferentes dependencias y de los sistemas en línea desarrollados y adoptados para desarrollar la función transversal que compete a la Secretaría General; f) Asesorar y apoyar a las diferentes dependencias de la Secretaría General sobre el uso de los equipos de cómputo, procesamiento de datos, programas y aplicaciones y demás aspectos básicos para la correcta utilización de los sistemas y recursos informáticos, así como contribuir a la formulación del plan de capacitación para fortalecer la cultura informática de los servidores de la entidad.

Dentro de esta estructura organizacional, el Programa de Mejoramiento de la Calidad de Servicios al Ciudadano ha recibido el apoyo y la asesoría de la Subdirección de Informática y Sistemas en los procesos de contratación e interventoría de los contratos ejecutados dentro de los Componentes 2 y 3 (Mejoramiento y Diversificación del Acceso a los Servicios y Mejoramiento de la Gestión de los Servicios) que han requerido adquisición de hardware o desarrollos de software.

Operativamente la subdirección administra el convenio administrativo con la ETB de comunicación y transporte de datos, donde es responsable para operación, administración y control de toda la operación de la Red (SuperCADE, CADE, Página Web y CADE Virtuales). A nivel interno es responsable en las instalaciones de los CADE, SuperCADE y CADE Virtuales por ser responsable de la conectividad, administración y mantenimiento.

Entre los principales inconvenientes de operación de la red son de la infraestructura externa sobre los cuales opera, ya que en los sectores donde no se han realizado renovación de las redes en cobre (responsabilidad de la ETB) a fibra óptica, el ancho de banda disponible de 24 megas baja hasta 512K (especialmente en el sector sur y oriental de la ciudad) se presentan inconvenientes en los tiempos de respuesta y de estabilidad en la conexión. Adicionalmente, en algunas zonas apartadas de la ciudad se presenta con alguna frecuencia el robo del cableado, afectando así la prestación de los servicios.

Dentro de las actividades que hoy están asociadas a la Red está el de consolidar el servicio de los CADE virtuales y SuperCADE (red de trámite digital con cobertura digital), contrato que se inició con la empresa GESTIONTEK y Nicolás Rey

Dentro de los planes de la Subdirección en el mediano plazo está ofrecer a la ciudadanía la implementación de trámites en línea con firma digital y la tarjeta ciudadana. A largo plazo llegar a un Gobierno Electrónico.

A nivel de políticas participa en los grupos temáticos de la Comisión de Sistemas del Distrito Capital, que el momento está definiendo las políticas en este aspecto para el Distrito Capital.

#### **4.3.4. Plan Maestro de Sedes Administrativas.**

El programa incluyó la financiación de la elaboración de este Plan Maestro, a 15 años, el cual debía ser la base de la programación de la inversión sectorial en el mediano y largo plazo y prever las necesidades de atención ciudadana con posterioridad a la terminación del proyecto y cubrir toda la zona metropolitana de la ciudad.

En el año 2007 se realizó el "Plan Maestro de Sedes de la Administración Pública Distrital, Sedes de Gobierno Local y equipamientos especializados en Atención al Ciudadano". En este plan intervinieron funcionarios de diferentes dependencias del Distrito Capital y los profesionales de la DDSC realizaron lo relacionado con la Red CADE. El Plan tiene una proyección de largo plazo hasta el 2019. El Plan se encuentra para la firma del Alcalde para establecerlo en forma oficial. El Plan Maestro contempla la reubicación en el 2010 de los CADE de Suba y Santa Lucía.





#### **4.3.5. Asistencia Técnica a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano<sup>46</sup>.**

Este ítem comprende básicamente acerca del desarrollo y seguimiento de las actividades contractuales, en materia arquitectónica, para el diseño y ejecución de las obras; así como los servicios profesionales para el cumplimiento de las metas relacionadas con el componente técnico del proyecto,

Igualmente se encuentra el aspecto relacionado con los servicios profesionales para el desarrollo de las actividades contractuales y presupuestales del Proyecto de Inversión 1122 "Más y Mejores Servicios a la Ciudadanía" asignados a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. El levantamiento y digitalización de planos, detalles arquitectónicos y todo los aspectos claves en el desarrollo de obras y en la formulación de proyectos de servicio al ciudadano. Revisión, gestión y tramite de los procesos contractuales de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, en la Subdirección de Contratación.

Compilar, analizar y proyectar la documentación necesaria para el trámite de procesos contractuales, así como para el seguimiento de los Convenios suscritos con las Entidades participantes en la Guía de Trámites y Servicios.

<sup>46</sup> Programa de mejoramiento de la calidad de los servicios al ciudadano – Alcaldía Mayor de Bogotá – Secretaria General – Crédito BID 1759/OC- CO (Informe de Gestión BID – Febrero 2011)



## Asistencia técnica a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

OBJETO DEL CONTRATO	VALOR				Contratista	Contrato No.	Plazo
	Crédito	Contrapartida	Otros Distrito	Total			
604 Prestación de los servicios profesionales para el desarrollo y seguimiento de las actividades de formulación, normativas y contractuales en materia arquitectónica		\$ 81.408.000		\$ 81.408.000	Patricia Torres Navarro	39-2009	Febrero 20-09 a Febrero 19-10
1027 Servicios profesionales para el cumplimiento de las metas relacionadas con el componente técnico del proyecto, en desarrollo de las actividades precontractuales y de ejecución del Diseño y Construcción de los SuperCADE		\$ 70.774.000		\$ 70.774.000	Diego Luis Angulo Martínez	99-2009	Marzo 17-09 a Febrero 16-10
605 Servicios profesionales para el desarrollo de las actividades presupuestales, precontractuales y de ejecución del Proyecto de Inversión 1122		\$ 64.339.000		\$ 64.339.000	Claudia Patricia Mendoza R.	98-2009	Marzo 17-09 a Febrero 16-10
607 Servicios profesionales para revisar, gestionar y tramitar los procesos contractuales de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, en la Subdirección de Contratación.		\$ 18.720.000		\$ 18.720.000	Diana Delgadillo	300-2009	Mayo 19-09 a Enero 18-10
608 Prestar los servicios profesionales para adelantar actividades precontractuales operativas, de apoyo al Proyecto de Inversión.		\$ 57.200.000		\$ 57.200.000	Gabriel Latorre	102-2009	Marzo 19-09 a Febrero 18-10
609 Servicios profesionales para el seguimiento del servicio de recaudo, estudios y tareas programadas por el Comité Financiero, a que hace referencia el Decreto 335 de 2005.		\$ 36.400.000		\$ 36.400.000	Francisco Cortés	435 - 2009	Julio 22-09 a Febrero 21-10
<b>TOTAL 2009</b>		<b>\$ 328.841.000</b>		<b>\$ 328.841.000</b>			

OBJETO DEL CONTRATO	VALOR				Contratista	Contrato No.	Plazo
	Crédito	Contrapartida	Otros Distrito	Total			
691 Prestación de los servicios profesionales para el desarrollo y seguimiento de las actividades de formulación, normativas y contractuales en materia arquitectónica, para el diseño y ejecución de las obras de puntos de servicio al ciudadano		\$ 68.490.240		\$ 68.490.240	Patricia Torres Navarro	101-2008	Marzo 18-08 a Febrero 01-09
692 Servicios profesionales para el cumplimiento de las metas relacionadas con el componente técnico del proyecto, en desarrollo de las actividades precontractuales y de ejecución del Diseño y Construcción de los SuperCADE		\$ 68.054.272		\$ 68.054.272	Diego Luis Angulo Martínez	173-2008	Abril 11-08 a Marzo 10-09
693 Servicios profesionales para el desarrollo de las actividades presupuestales, precontractuales y de ejecución del Proyecto de Inversión 1122 de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, en desarrollo del Contrato de Crédito BID 1759 OC/CO		\$ 61.867.520		\$ 61.867.520	Claudia Patricia Mendoza R.	184-2008	Abril 11-08 a Marzo 10-09
694 Servicios profesionales para revisar, gestionar y tramitar los procesos contractuales de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, en la Subdirección de Contratación.		\$ 20.247.552		\$ 20.247.552	Diana Delgadillo	138-2008	Abril 02-08 a Enero 01-09
Adición y prórroga contrato de prestación de servicios No. 2212100-138-2008		\$ 10.123.776		\$ 10.123.776	Diana Delgadillo	138-2008	a Mayo 16 de 2009
695 Prestar los servicios profesionales para adelantar actividades precontractuales operativas, de apoyo al Proyecto de Inversión.		\$ 55.000.000		\$ 55.000.000	Gabriel Latorre	11-2008	Feb. 25-08 a Enero 24-09
696 Servicios profesionales para el seguimiento del servicio de recaudo, estudios y tareas programadas por el Comité Financiero, a que hace referencia el Decreto 335 de 2005.		\$ 21.632.000		\$ 21.632.000	Jairo Gómez	596-2008	Diciembre 01-08 a Marzo 31-09
<b>TOTAL 2008</b>		<b>\$ 305.415.360</b>		<b>\$ 305.415.360</b>			

OBJETO DEL CONTRATO	VALOR				Contratista	Contrato No.	Plazo
	Crédito	Contrapartida	Otros Distrito	Total			
1408 Desarrollo y seguimiento de las actividades contractuales, en materia arquitectónica, para el diseño y de ejecución de las obras del SuperCADE Portal del Sur y SuperCADE Norte y para el seguimiento e implementación de la imagen corporativa en los puntos		\$ 68.992.000		\$ 68.992.000	Patricia Torres Navarro	163-2007	Marzo 15-07 a Febrero 14-08
1417 Servicios profesionales para el cumplimiento de las metas relacionadas con el componente técnico del proyecto, en desarrollo de las actividades precontractuales y de ejecución del Diseño y Construcción de los SuperCADEs Portal del Sur - Carrera 10 y Norte		\$ 62.291.733		\$ 62.291.733	Diego Luis Angulo Martínez	19-2007	Febrero 06-07 a Febrero 05-08 Prórroga Marzo 30-08
1422 Servicios profesionales para el desarrollo de las actividades contractuales y presupuestales del Proyecto de Inversión 1122 "Mitos y Mitos Servicios a la Ciudadanía" asignados a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, ejecución vigencia 2007.		\$ 74.460.133		\$ 74.460.133	Claudia Patricia Mendoza R.	44-2007	Febrero 05-07 a Febrero 07-08 Prórroga Marzo 30-08
1430 Servicios profesionales para el levantamiento y digitalización de planos, detalles arquitectónicos y todo lo que se requiera digitalizar en el desarrollo de obras y en la formulación de proyectos de servicio al ciudadano.		\$ 28.600.000		\$ 28.600.000	Adriana Castro Alba	168-2007	Marzo 22-07 a Febrero 21-08
1432 Servicios profesionales para revisar, gestionar y tramitar los procesos contractuales de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, en la Subdirección de Contratación.		\$ 25.958.400		\$ 25.958.400	Diana Delgadillo	181-2007	Marzo 27-07 a Marzo 26-08
1705 Prestar los servicios profesionales para compilar, analizar y proyectar la documentación necesaria para el trámite de procesos contractuales, así como para el seguimiento de los Convenios suscritos con las Entidades participantes en la Guía de Trámites		\$ 15.840.000		\$ 15.840.000	Ximena Ospina Valencia	222-2007	Abril 19-07 a Abril 18-08
1748 Servicios profesionales para el seguimiento del servicio de recaudo, estudios y tareas programadas por el Comité Financiero, a que hace referencia el Decreto 749 de 2000.		\$ 52.000.000		\$ 52.000.000	Alvaro Guerrero Díaz	271-2007	Mayo 14-07 a Marzo 13-08
<b>TOTAL 2007</b>		<b>\$ 348.132.266</b>		<b>\$ 348.132.266</b>			
<b>TOTALES</b>		<b>\$ 982.388.626</b>		<b>\$ 982.388.626</b>			

FUENTE: Archivos POA 2007 a 2010, DDSC





## **5. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL Y SOSTENIBILIDAD DEL SDSC – LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO**

La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, DDSC, tuvo su origen en la creación de la Unidad Coordinadora del programa CADE, cuya estructuración de los Centros de Atención Especializados, CADE, fue hecha a través del Decreto 150 de 1997; se definió entonces el gerente del programa CADE. El decreto 749 de 2000, aclaró y puntualizó el objetivo de los tutores o entidades tutoras de los CADE. El decreto 331 de 2003 modificó la estructura de la Secretaría General de la Alcaldía y creó la DDSC.

### **5.1. ORGANIGRAMA Y FUNCIONES.**

Las funciones que le atribuyó el artículo 18 del decreto 331 a la Dirección y sus Subdirecciones son las siguientes:

Funciones de la **Dirección**:

- a. Apoyar al Secretario General, en coordinación con la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, en la formulación de las políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios distritales al ciudadano y de acercamiento de la Administración Distrital al ciudadano;
- b. Velar por la implementación y desarrollo de sistemas de información relacionados con la prestación de servicios al ciudadano;
- c. Orientar y supervisar el funcionamiento y calidad de los centros de atención personalizada y de los medios de atención virtual y telefónica que se adopten para la prestación de los diferentes servicios al ciudadano;
- d. Orientar y supervisar el funcionamiento del sistema de Quejas y Soluciones, monitorear la gestión de las entidades distritales en esta materia y presentar los informes evaluativos y las recomendaciones pertinentes al Secretario General.
- e. Planificar y ejecutar procesos integrales de entrenamiento y actualización dirigidos a los servidores públicos del Distrito Capital encargados del servicio al ciudadano y a la ciudadanía;

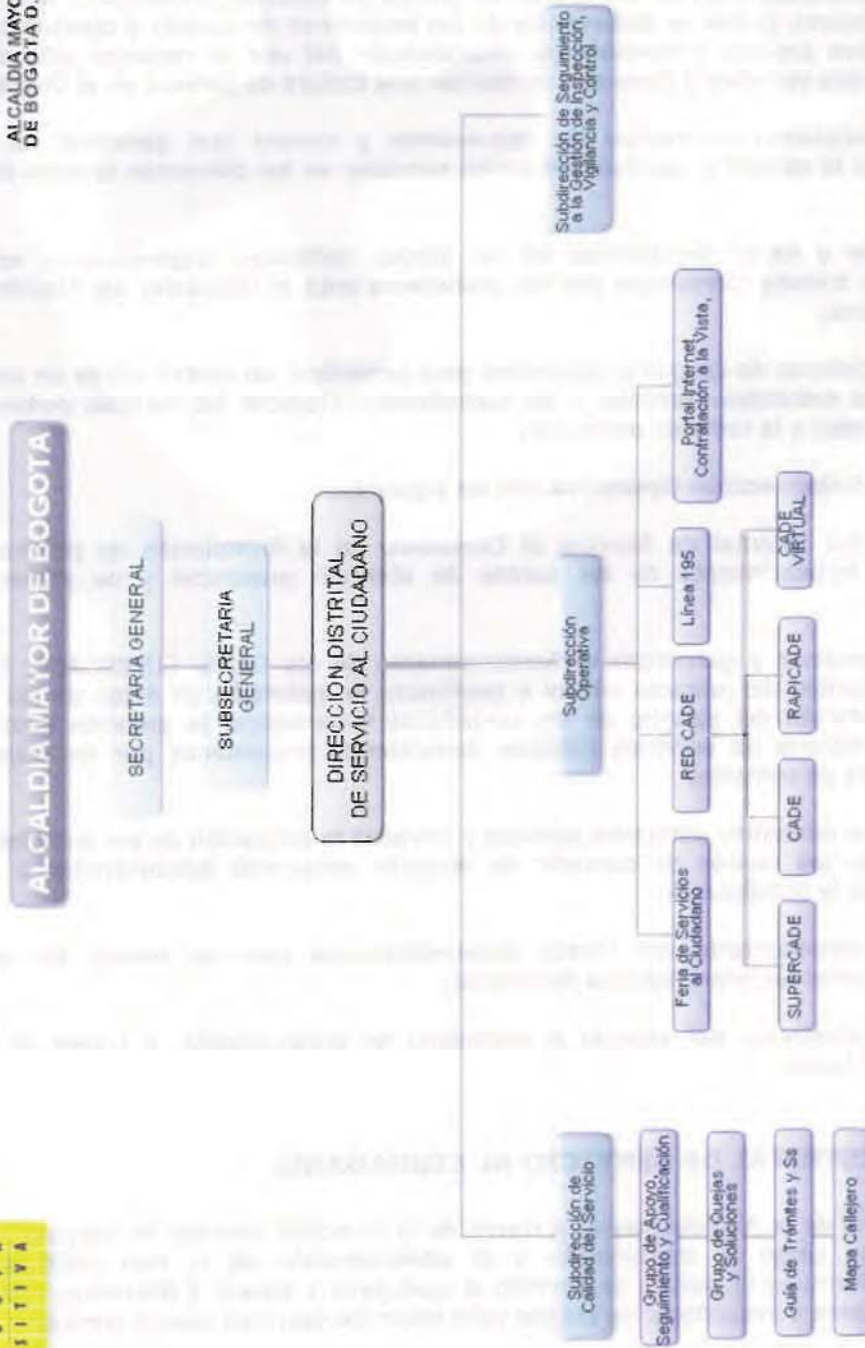
El organigrama de la DDSC es el siguiente:



## ORGANIGRAMA DDSC



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



FUENTE: <http://www.bogota.gov.co/portal/libreria/jpg/ORGANIGRAMADDSC-jpg.jpg>



Las funciones de la **Subdirección de Calidad del Servicio**, son las siguientes:

- a. Apoyar al Director Distrital de Servicio al Ciudadano en la formulación de las políticas, planes y programas de servicio al ciudadano;
- b. Supervisar el funcionamiento de los diferentes puntos de contacto presencial y no presencial de servicio al ciudadano, definir la observancia de los estándares de calidad y oportunidad definidos para el respectivo proceso y promover la incorporación del uso de recursos informáticos en la prestación de estos servicios y generar y consolidar una cultura de servicio en el Distrito Capital;
- c. Desarrollar e implantar el modelo de seguimiento y control que garantice las mediciones permanentes de la calidad y oportunidad de los servicios en los diferentes canales de servicio al ciudadano;
- d. Recibir, tramitar y hacer seguimiento de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información y/o trámite formuladas por los ciudadanos ante el Despacho del Alcalde Mayor y la Secretaría General;
- e. Administrar el Sistema de Quejas y Soluciones para garantizar un control eficaz de las respuestas ofrecidas por las entidades distritales a los ciudadanos y propiciar las mejoras pertinentes en los procesos tendientes a la toma de decisiones.

Las funciones de la **Subdirección Operativa** son las siguientes:

- a. Apoyar al Director Distrital de Servicio al Ciudadano en la formulación de políticas, planes y programas de fortalecimiento de los puntos de atención presencial y no presencial de los ciudadanos;
- b. Administrar, coordinar y garantizar el funcionamiento de los CADE, SUPERCAD, RAPICAD Y TURISCAD y puntos de contacto virtual y telefónico, la aplicación en éstos de las políticas de atención y prestación del servicio de los ciudadanos y garantizar la atención oportuna de las solicitudes en materia de servicios públicos domiciliarios presentadas por los usuarios en los diferentes puntos de contacto;
- c. Coordinar con las diferentes entidades públicas y privadas la prestación de los servicios que a cada una compete en los puntos de contacto de atención presencial administrados y coordinados directamente por la Subdirección;
- d. Coordinar el funcionamiento del Comité Interinstitucional para el manejo de los CADE, y desempeñarse como secretaria técnica del mismo;
- e. Administrar la prestación del servicio al ciudadano no personalizado, a través de los medios electrónicos y virtuales.

## **5.2. SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO.**

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor, a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano (DDSC), tiene a su cargo la coordinación y la administración de la Red CADE así como la responsabilidad de formular la política de servicio al ciudadano y apoyar a diferentes entidades en la adopción de estándares e indicadores de calidad para todos los servicios que se prestan.

Los antecedentes de los servicios prestados por la red CADE en los años anteriores al 2006 se observan en la tabla siguiente:



### Evolución en el número de operaciones de la Red CADE

Año	No. Operaciones (miles)	Crecimiento anual (%)
2002	17.774	NA
2003	24.225	36.3
2004	32.599	34.6
2005	42.247	29.6
<b>2002 - 2005</b>	<b>115.302</b>	<b>137.7</b>

FUENTE: Informe Junio 2008 al BID, crédito 1759.

Nota: Red CADE hace referencia a todos los canales y puntos de servicio.

En contraste con lo anterior, los servicios prestados del 2003 al 2010 han tenido el comportamiento que se muestra a continuación, donde se puede observar en forma muy clara, la acogida que el programa ha tenido en la ciudadanía al registrar más de 5 millones de servicios mensuales que pueden estar llegando a un porcentaje muy importante de la población de Bogotá.

### Evolución de los Servicios prestados en los canales

	2.003	2.004	2.005	2.006	2.007	2.008	2009	2010	TOTALES
SuperCADE		2,367,461	3,713,325	6,175,903	9,538,457	12,430,670	11,536,972	14,699,098	60,421,886
CADE	12,355,678	12,131,444	13,312,703	11,705,012	13,852,932	14,260,890	15,260,188	13,936,245	105,826,092
RepICADE	10,878,287	14,268,281	17,129,045	19,822,814	20,762,696	22,907,145	22,310,680	23,623,733	151,722,681
PIF-TurICADE	57,988	37,000	79,741	69,948	80,951	116,167	165,841		607,636
Feria de Servicios	45,550	372,280	515,232	351,910	222,772	259,413	462,876	281,415	2,511,448
Línea 195	627,383	1,408,261	2,180,908	2,794,038	2,133,388	2,335,992	2,500,798	2,808,574	16,789,342
Portal Bogotá	43,066	1,816,905	2,387,596	3,533,214	6,918,621	6,595,787	8,426,162	22,023,239	51,744,590
CADE Virtual						154,697	299,662	171,283	625,642
Contrat a la Vista	210,000	353,541	907,061	4,680,052	6,069,446	5,977,649	6,210,110	9,506,077	33,913,908
Quejas y Soluc	7,021	26,929	29,006	26,696	31,894	45,534	41,781	40,435	248,300
<b>TOTAL</b>	<b>24,224,973</b>	<b>32,802,102</b>	<b>40,254,617</b>	<b>49,160,587</b>	<b>59,621,157</b>	<b>65,083,944</b>	<b>67,215,071</b>	<b>87,050,103</b>	<b>425,412,554</b>
<b>Crecimiento Anual SERVICIOS</b>		<b>35%</b>	<b>23%</b>	<b>22%</b>	<b>21%</b>	<b>9%</b>	<b>3%</b>	<b>30%</b>	

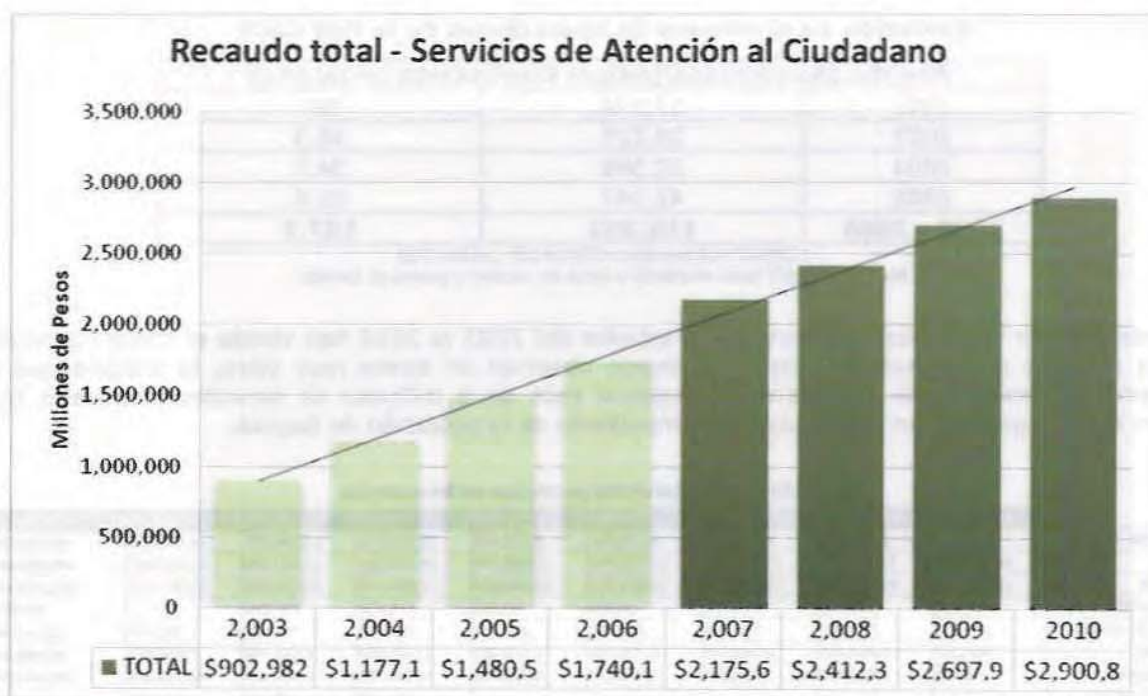
### Evolución del Recaudo en los canales \$ Millones

	2.003	2.004	2.005	2.006	2.007	2.008	2009	2010	TOTALES
SuperCADE		\$4,413.1	\$83,568.8	\$147,686.9	\$313,926.7	\$348,320.3	\$413,292.5	\$527,156.8	\$1,838,385.1
CADE	\$449,407.6	\$551,170.9	\$517,151.2	\$505,365.6	\$613,765.3	\$599,528.4	\$731,617.5	\$732,594.4	\$4,700,600.8
RepICADE	\$453,574.8	\$621,610.1	\$879,845.3	\$1,087,077.4	\$1,247,963.3	\$1,464,519.4	\$1,553,061.9	\$1,641,131.5	\$8,948,783.7
<b>TOTAL</b>	<b>902,982</b>	<b>1,177,194</b>	<b>1,480,565</b>	<b>1,740,130</b>	<b>2,175,655</b>	<b>2,412,368</b>	<b>2,697,972</b>	<b>2,900,883</b>	<b>15,487,750</b>
<b>Crecimiento Anual RECAUDO</b>		<b>30%</b>	<b>26%</b>	<b>18%</b>	<b>25%</b>	<b>11%</b>	<b>12%</b>	<b>8%</b>	

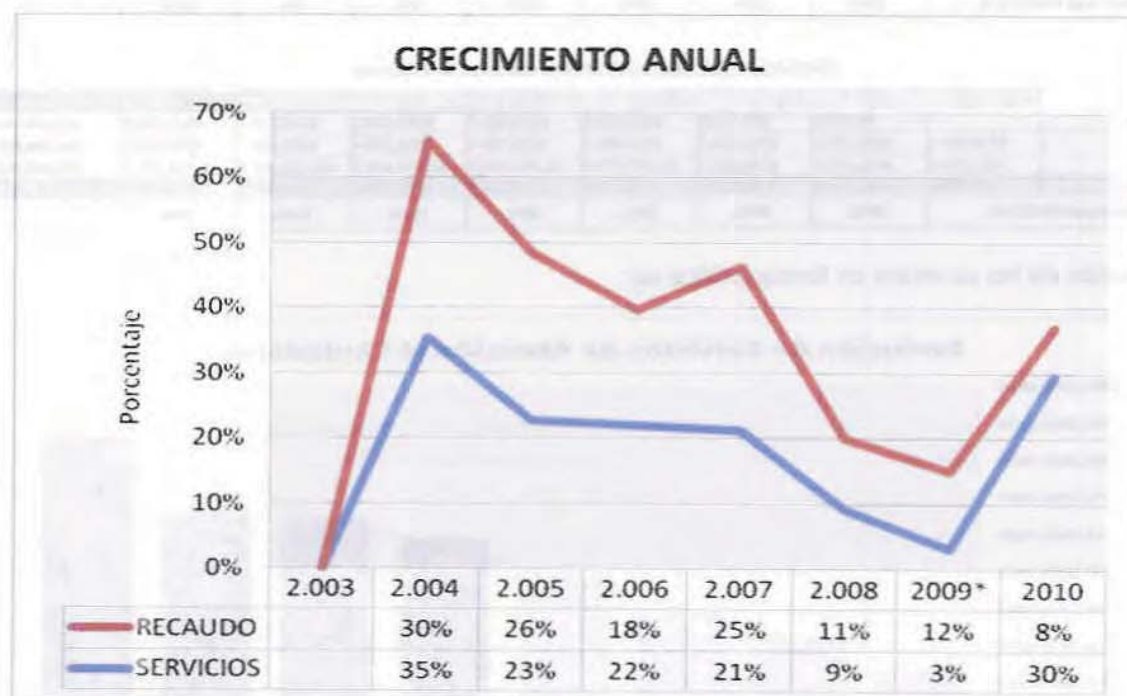
La evolución de los servicios en forma gráfica es:

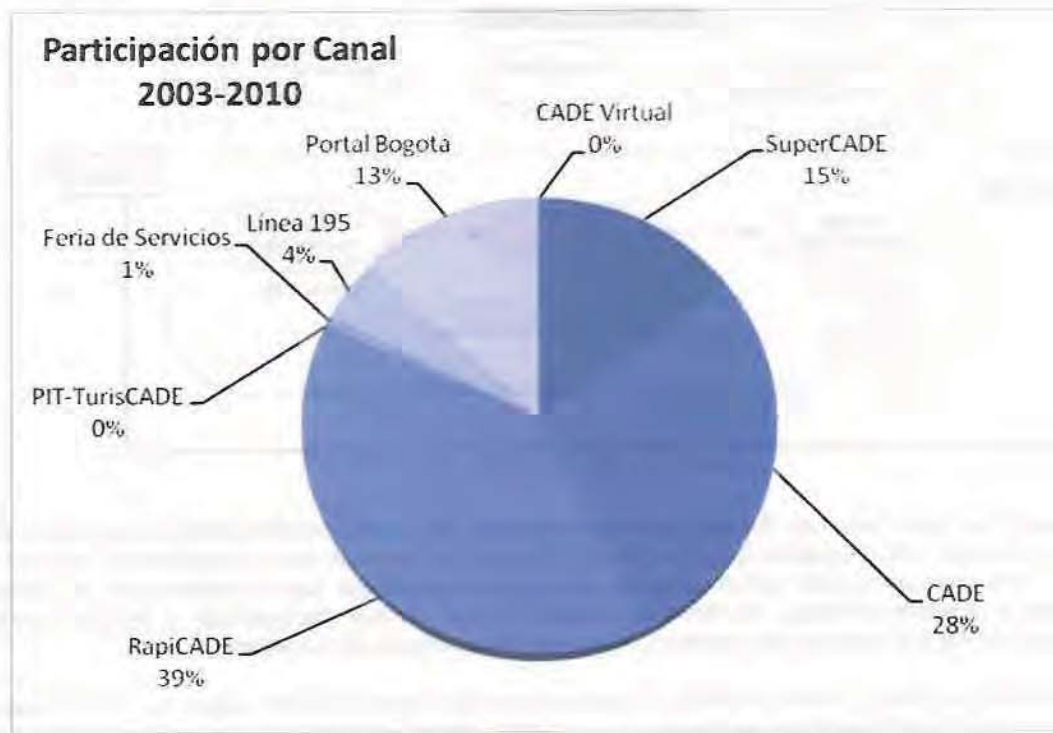






FUENTE: Archivos estadísticos de la DDSC





La descripción del sistema es la siguiente:

### 5.2.1. Misión de la DDSC.

La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano<sup>47</sup> apoya al Secretario General en la formulación de políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios distritales orientados a los ciudadanos y ciudadanas del Distrito Capital y de acercamiento de la Administración Distrital a la ciudadanía.

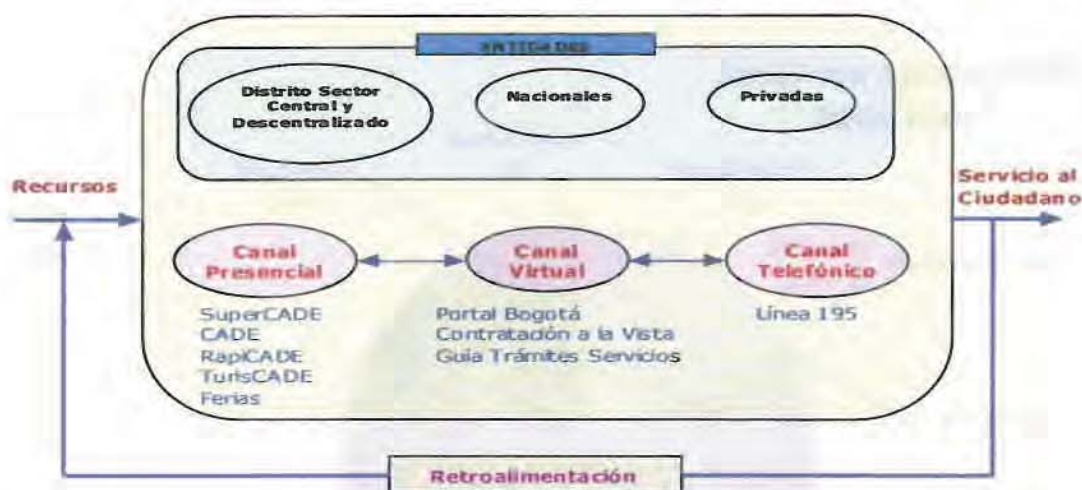
Procura la consolidación del servicio al ciudadano en Bogotá D.C., que integra la ciudad humana y moderna, garantizando un servicio Confiable, Amable, Digno y Efectivo a través de los diferentes canales de interacción ciudadana, con la participación de entidades Distritales, Nacionales y Privadas, que contribuyan con el mejoramiento continuo de los servicios prestados a la ciudadanía, con un equipo humano calificado y con vocación de servicio.

### 5.2.2. Componentes.

El sistema tiene varios componentes que interactúan entre sí, como se observa en la figura siguiente y se explica posteriormente:

<sup>47</sup> Tomado de <http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/decide.php?patron=01.01151203>





Como lo indica la figura anterior del esquema del sistema, los componentes están constituidos por los canales de servicio y las entidades que operan el sistema. Los canales son: el presencial, el virtual y el telefónico, cada uno compuesto como se ve en la figura mencionada. Las entidades son las Distritales centralizadas y descentralizadas, las del orden nacional que se han incorporado y algunas entidades privadas. Las entidades utilizan los canales para lograr la atención al ciudadano.

Estos componentes tienen unas medidas de desempeño por medio de las cuales es posible medir su comportamiento. El software de asignación de turnos mide la cantidad de transacciones que se producen para cada entidad durante cada día con los tiempos de espera y atención para cada transacción. Para los recaudos de servicios públicos se tiene la cantidad de cupones que fueron pagados y el valor pagado.

### 5.2.3. Recursos.

El sistema utiliza los recursos para cumplir con su misión; el sistema usa los recursos y los transforma; los recursos con que cuenta el sistema se componen de:

- Aportes del presupuesto distrital para el funcionamiento
- Aportes del presupuesto distrital para planes de inversión
- Recursos del crédito BID
- Convenios con las entidades participantes para sufragar los gastos de operación mensual
- Las instalaciones de los SuperCADE, CADE, RapiCADE, TurisCADE, así como su mobiliario e infraestructura
- La infraestructura tecnológica de equipos y software presente en los canales de atención presenciales y virtuales

### 5.2.4. Medio ambiente.

El medio ambiente del sistema le impone restricciones para su operación; es lo que el sistema no puede modificar; se tienen los siguientes:

- Los ciudadanos a quienes se atiende en sus necesidades.
- La reglamentación legal sobre los trámites de las entidades que deben realizarse como han sido definidos.
- Las entidades en sí mismas.





### 5.2.5. Administración del sistema.

El sistema en cabeza del director se administra con diferentes mecanismos que se encuentran presentes en la DDSC y son los siguientes:

- **Mecanismos de planeación:** anualmente se elabora por parte de la Dirección y su equipo directivo, el plan de acción para el año siguiente; este plan se ajusta a lo largo del año, de acuerdo a lo que vaya ocurriendo.
- **Mecanismos de control:** la Subdirección Operativa realiza una reunión mensual con los directores de los puntos de atención con el propósito de examinar las novedades en la red. Igualmente, los coordinadores presentan un informe gerencial y un informe estadístico mensual que muestran los aspectos administrativos y la producción del punto de atención. Además se tiene en operación el sistema de turnos al cual se tiene acceso en el nivel central. También se tiene una comunicación permanente por correo electrónico y teléfono, de tal forma que se tiene conocimiento de la actividad que se desarrolla.
- **Mecanismos de evaluación:** Los informes mensuales son una de las bases para evaluar la operación; adicionalmente, la Subdirección de Calidad desarrolla un Monitoreo, Evaluación y Seguimiento periódico a los SuperCADE y CADE con el propósito de evaluar varios aspectos del sitio de acuerdo a una metodología que se tiene establecida; una vez se completa la visita se hace un reporte con las sugerencias de los puntos o aspectos que se deben mejorar.

Se han realizado encuestas para medir la satisfacción de los usuarios y entrevistas de cliente incógnito para también conocer cuál es la calidad del servicio que se presta.

Los datos que se reportan en forma mensual en el informe gerencial y el informe estadístico, este último que operó hasta Noviembre, también son base para evaluar el desempeño de cada sitio, lo que se hace todos los meses por parte de la Subdirección Operativa en reuniones con los coordinadores.

- **Mecanismos de coordinación:** La tarea de coordinar las más de 60 entidades que participan en los canales presencial y virtual se realiza con el soporte legal y jurídico de los convenios con fuerza de contrato que han sido suscritos con las entidades. Un grupo de funcionarios de la subdirección operativa tiene a su cargo la solución de cualquier tipo de problema que llegue a presentarse con una entidad y se encuentra en comunicación permanente con los funcionarios que cada entidad ha asignado al proyecto; es decir, siempre existen en las entidades los funcionarios que se encuentran a cargo de su presencia en los canales. En el caso de la Línea 195, esta coordinación se ejerce por intermedio de la directora de la Línea 195.
- **Sistemas de información:** Los sistemas de información principales que se utilizan en el sistema son: el sistema de asignación de turnos **Q-MATIC** y el aplicativo de la Bitácora donde se registra en forma diaria las novedades del sitio; el CAD de la carrera 30 tiene un sistema de asignación de turnos de otra empresa y que opera desde hace más de 5 años y requiere su actualización y modernización. Se producen los informes mensuales gerencial y estadístico para la subdirección operativa. La línea 195 tiene el software propio de los "Call centers" que producen una gran variedad de información sobre el comportamiento.

### 5.3. FORTALEZAS Y DEBILIDADES.

El sistema de servicio al ciudadano tiene una serie de Fortalezas y Debilidades que han sido identificadas en las encuestas que se han realizado, en las visitas de inspección que hace la Subdirección de Calidad, en las reuniones mensuales que hace la subdirección operativa y en las opiniones del Director y su grupo de asesores. En este numeral se indican las que resaltan en esta investigación para realizar la Evaluación final.





## **DEBILIDADES.**

- Los módulos en los SuperCADE (exceptuando el SuperCADE Bosa) y CADE se encuentran en su mayoría asignados y no es fácil incluir una entidad adicional, modificar las existentes o tener una asignación más dinámica. Es decir, no es fácil hacer cambios en la asignación o disposición actual.
- Las cifras de cantidad de servicios prestados parecen indicar que los CADE se han estabilizado sin crecer y la ciudadanía prefiere los SuperCADE que son más costosos de operar.
- La Feria de servicios ha presentado altibajos en su cantidad de trámites, llegando al medio millón en el 2005, pero a menos de 300.000 en el 2010.
- A pesar de los convenios que se tienen con las entidades, la coordinación con las mismas crece en complejidad cada día, pues hay más asuntos que atender, más entidades y más necesidades de parte de las mismas.
- La rotación de funcionarios de las entidades en los CADE y SuperCADE dificulta la capacitación y por ende el servicio al ciudadano, lo que ha ocurrido por tratarse de personal contratista que no garantiza estabilidad en el cargo.
- Hay problemas con la actitud de funcionarios de entidades en algunos puntos; el coordinador del SuperCADE o CADE no es el jefe natural de ellos lo que dificulta la relación de trabajo.
- Una parte importante de los funcionarios de la DDSC que apoyan la gestión del programa no son de planta sino supernumerarios y contratistas, lo que pone en riesgo el avance y continuidad del programa.
- Hay problemas con la figura del Coordinador de SuperCADE o CADE, por lo cual sería viable estudiar la posibilidad de Coordinadores por localidad.
- La estadística que se obtiene sobre la cantidad de servicios se procesa por medio de hojas electrónicas y su presentación ha variado dependiendo del funcionario encargado de la misma. No existe un software estadístico para procesar esta información en forma ágil.
- En algunas zonas de la ciudad la conectividad no es adecuada por la infraestructura de la ETB

## **FORTALEZAS.**

- La red CADE, SuperCADE, CADE, RapiCADE tienen un reconocimiento claro entre la ciudadanía que se demuestra por la inmensa cantidad de servicios que se prestan diariamente en crecimiento constante.
- Tanto en la DDSC como en los SuperCADE y CADE se cuenta con funcionarios que además de estar capacitados en el área de gestión de servicios, tienen un alto grado de motivación y sentimiento de pertenencia a un programa que consideran importante.
- Muchos funcionarios claves en la DDSC se encuentran vinculados desde los inicios del programa, lo que garantiza la continuidad y estabilidad del programa.
- Se ha logrado una imagen positiva de estos centros tanto en los ciudadanos como en las entidades que hacen presencia en estos Centros. De requerirse una gestión importante para convencer a algunas entidades de hacer presencia en los mismos, se ha pasado a tener que decidir que facilidades se ofrecen a las entidades que solicitan espacios.
- Existe uniformidad conceptual de trámites y servicios entre la red presencial y la red virtual y telefónica, soportada por la guía de trámites y servicios.





- El apoyo gubernamental a nivel distrital para el programa de servicio al ciudadano, se ha consolidado y es un componente de la filosofía del Distrito. No hay dudas ni cuestionamientos con respecto a su continuidad por parte del alto gobierno.
- El programa da servicio preferencialmente a la población de menores recursos en los estratos uno, dos y tres.
- Hay un gran compromiso de las entidades presentes en la Red de CADE y SuperCADE con la operación del sistema

#### 5.4. SOSTENIBILIDAD DEL SISTEMA.

El Sistema de Servicio al Ciudadano es uno de los componentes sociales del gobierno de Bogotá, tal como son la Salud, Educación, Cultura, Deportes, Recreación. Dentro del presupuesto del Distrito se encuentra la Secretaría General y dentro de esta, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano que cuenta con presupuesto asignado para su Funcionamiento e Inversión. El Rubro CADE financia los gastos de los SuperCADE y el rubro Información, los de la Línea 195.

AÑO	RUBRO			
	CADE		INFORMACIÓN	
	APROPIACIÓN INICIAL (\$)	APROPIACIÓN DEFINITIVA (\$)	APROPIACIÓN INICIAL (\$)	APROPIACIÓN DEFINITIVA (\$)
2008	4.360.000.000	4.314.940.380	3.000.000.000	4.240.000.000
2009	4.503.200.000	4.480.497.839	3.120.000.000	4.692.357.469
2010	5.500.000.000	5.505.841.900	2.537.189.000	3.242.595.250
2011 (*)	6.000.000.000	5.756.105.667	2.800.000.000	2.800.000.000
<b>TOTALES</b>	<b>20.363.200.000</b>	<b>20.057.385.786</b>	<b>11.457.189.000</b>	<b>14.974.952.719</b>

(\*): Para el 2.011 la apropiación definitiva corresponde a la actual.

Fuente: Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano

El rubro CADE contempla varias actividades tales como: Supernumerarios, alojamiento (hosting) del portal Bogotá, canales de comunicación, mantenimiento y reparación, carpas de las ferias, muebles y enseres red CADE, mantenimiento inmuebles, papelería, útiles, tintas, tonner, material de oficina, compra de muebles y equipos, seguridad industrial, vigilancia, servicios generales, servicios públicos, arrendamientos Usaquén, Seguros y otros.

Esto muestra que el Distrito Especial por intermedio de la Secretaría General destina un presupuesto importante para la operación del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano y que lo ha venido haciendo desde su inicio; es decir, hay garantía de continuidad del Sistema y además es un proyecto imposible de eliminar o suprimir.

Los CADE tienen la figura de las tutorías, cuya última reglamentación se estableció en el decreto 335 de 2006. El artículo 4 del decreto indica lo siguiente:

**"ARTÍCULO 4.-** Cada uno de los CADE tendrá una tutoría a cargo de uno de los organismos, empresas o entidades participantes. Entiéndase por tutoría la obligación que asumen las entidades de prestar los servicios de vigilancia, aseo y cafetería, así como el mantenimiento y las reparaciones generales de los Centros de Atención Distrital Especializados - CADE.





Por lo tanto, la entidad tutora debe hacer las respectivas provisiones presupuestales para la conservación, adecuación y mantenimiento del inmueble donde funciona el punto de servicio y sufragar los gastos ocasionados por concepto de servicios generales, tales como vigilancia, aseo, cafetería y servicios públicos (con excepción del servicio telefónico que será sufragado por cada Entidad participante)."

La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano asigna los funcionarios de coordinación del CADE que son funcionarios de planta y los informadores que son personal supernumerario a cargo de la Secretaría General.

Los RapiCADE también se encuentran a cargo de una entidad Tutor y los funcionarios son los del Banco que se encuentra operando en el RapiCADE.

Para los SuperCADE se ha establecido un esquema de sostenibilidad que se indica a continuación:

- El esquema para garantizar la sostenibilidad de los SuperCADE consiste en que las entidades públicas participantes, suscriben un convenio o contrato y cancelan un valor por metro cuadrado para sufragar los gastos de operación mensual. Las entidades privadas cancelan un canon de arrendamiento mensual mediante la firma de un contrato de arrendamiento. El valor del arriendo corresponde al avalúo comercial del inmueble para cada oficina.

Los gastos de operación y funcionamiento que se incluyen en los costos a recuperar son los siguientes:

- Recurso humano de soporte a la gestión (informadores y orientadores)
- Servicios generales de vigilancia
- Aseo
- Cafetería
- Mensajería Motorizada
- Servicios públicos ( Agua, Luz, teléfono)
- Imprevistos de 10% a 15 % según estado del inmueble

El área del SuperCADE, exceptuando los locales se distribuye entre las entidades así: a) área por módulos, b) área por oficinas, cuando la entidad tiene asignada una de éstas y c) área por prorratio de zonas comunes.

- La Secretaría de Hacienda Distrital asigna los recursos necesarios para garantizar la sostenibilidad de los SuperCADE en el presupuesto de gastos de funcionamiento rubro "Proyectos y Convenios Especiales CADE" de la Secretaría General.
- A las entidades del Sector Central (IAS) (Secretarías y Departamentos) y organismos del control no se les factura, toda vez que pertenecen al mismo centro de costos de la Secretaría General del Distrito.
- Las entidades distritales descentralizadas, del orden nacional, la Cámara de Comercio y las empresas prestadoras de servicios públicos se les aplica un valor de administración, equivalente a los gastos de funcionamiento mensuales, prorratea de acuerdo con el área asignada.

Los cobros se iniciaron en Octubre del 2006 y en ese año, para los cuatro meses se hicieron facturas por valor de \$ 329 millones de pesos<sup>48</sup>.

<sup>48</sup>Cuadro Comparativo - Gastos Administrativos, archivo Excel, DDSC.



Para el año 2007 a 2010 los gastos totales de los SuperCADE fueron:

Millones de pesos				
SúperCADE	2007	2008	2009	2010
CAD	\$1,059.7	\$1,041.6	\$1,084.3	\$1,072.9
Américas	\$727.5	\$636.4	\$729.9	\$746.9
Calle 13	\$686.5	\$81.1	\$324.7	\$306.8
Movilidad		\$601.9	\$474.6	\$331.9
Suba	\$717.3	\$704.0	\$770.1	\$780.4
Bosa	\$621.2	\$603.3	\$626.0	\$628.6
20 de Julio				\$515.0
<b>Total</b>	<b>\$3,812.2</b>	<b>\$3,668.2</b>	<b>\$4,009.6</b>	<b>\$4,382.5</b>

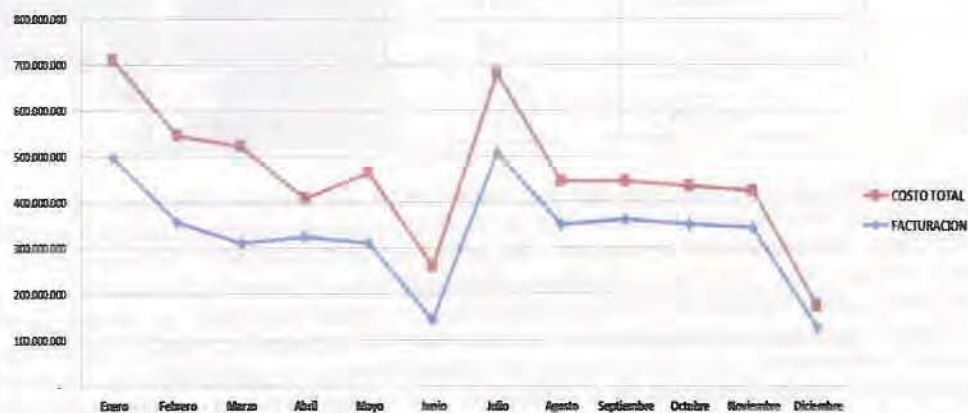
Fuente: Archivo Cuadro Comparativo – Gastos Administrativos, DDSC,

El SuperCADE Calle 13 facturó desde Septiembre del 2008, pues los primeros meses estuvo como Habitat. Para el año 2010 los costos totales de los SuperCADE y sus valores de facturación fueron:

#### COSTOS DE OPERACIÓN Vs. FACTURACION EN SUPERCADDES

ABRIL 2010	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL 2010
COSTO TOTAL	497.579.941	358.498.560	311.070.801	325.035.039	311.021.909	104.934.615	507.505.272	353.326.582	361.942.025	351.136.235	343.295.056	127.217.801	3.992.564.636
FACTURACION	212.955.063	186.740.184	212.316.851	83.986.982	155.139.310	116.103.286	174.037.030	92.582.991	83.362.262	83.750.000	81.791.000	46.876.122	1.529.649.081
DIFERENCIA	284.624.878	171.758.376	89.753.950	241.048.057	155.882.599	88.831.329	333.468.242	260.743.591	278.579.763	267.386.235	261.504.056	80.341.679	2.462.915.555
Porcentaje de Facturación sobre Costo	43%	52%	68%	26%	50%	80%	34%	26%	23%	24%	24%	37%	38%

FUENTES DE DATOS: Archivo mensual Proyección Costos Global 2010; Control Pagos - FACTURACION 2010 - Subdirección Operativa - DDSC



Al evaluar el comportamiento por mes, se encuentra que Enero y Julio son los que registran mayores costos de operación. Por su parte Diciembre y Junio registran los costos más bajos. Además, a partir del registro mensual y acumulado de costos y facturación del año 2010, se tiene que en promedio la facturación generada en los SuperCADE cubre el 38% de los costos acarreados por el funcionamiento u operación de estos centros especializados. La facturación por uso de los módulos y servicios comunes de los SuperCADE se hace exclusivamente a las entidades de Orden Nacional que operan en estos supermercados de servicios, por tanto resulta lógico el porcentaje del 38% si se considera que la





mayor presencia la tienen las entidades de orden distrital a quienes lógicamente no se factura, la diferencia existente (62% aproximadamente) es cubierta por el programa con recursos distritales.

En cuanto a la cartera, se tiene un control de esta, pues algunas entidades se demoran en el pago. Sin embargo, la recuperación de estos gastos ha sido total.

**COSTOS Y FACTURACION POR SERVICIO - AÑO 2010**

SuperCADE	No. SERVICIOS PRESTADOS (TRAMITES MAS CUPONES)	COSTOS FUNCIONAMIENTO	COSTOS PERSONAL	COSTOS TOTAL 2010 (en millones de \$)	COSTO UNITARIO POR SERVICIOS	FACTURACION 2010	VALOR FACTURADO POR SERVICIO	DIFERENCIA POR SERVICIO
CAD	3.101.205,0	\$ 208.154.622	\$ 809.183.859	\$ 1.017.338.481	\$ 328,05	\$ 226.204.000	\$ 72,94	\$ (155,11)
AMERICAS	3.002.133,0	\$ 120.846.853	\$ 574.297.150	\$ 695.143.003	\$ 231,55	\$ 189.301.000	\$ 56,38	\$ (173,18)
MOVILIDAD	771.152,0	\$ 1.423.060	\$ 415.978.745	\$ 417.401.805	\$ 542,57	\$ 10.454.000	\$ 13,81	\$ (528,76)
SUBA	3.123.483,0	\$ 94.147.060	\$ 851.578.344	\$ 945.725.404	\$ 238,78	\$ 258.743.967	\$ 82,84	\$ (155,94)
BOSA	2.069.792,0	\$ 104.873.395	\$ 528.210.235	\$ 633.083.630	\$ 305,87	\$ 241.261.167	\$ 116,58	\$ (189,29)
CALLE 13	1.621.070,0	\$ 17.517.460	\$ 302.941.564	\$ 320.459.024	\$ 197,68	\$ 30.322.000	\$ 18,70	\$ (178,98)
20 DE JULIO	970.263,0	\$ 20.367.993	\$ 141.944.496	\$ 162.312.489	\$ 167,29	\$ 11.474.933	\$ 11,83	\$ (155,46)
		\$ 557.007.443	\$ 2.223.334.793	\$ 2.780.342.236		\$ 947.951.967		

\* Datos comparados para los 10 meses de operación del SuperCADE en el 2010

FUENTES DE DATOS: Archivos excel Proyección Costos Global 2011 Control Pagos - FACTURACION 2010 - Subdirección Operativa - DDSC

NOTA: Los datos de Facturación considerados para este análisis incluyen únicamente módulos de entidades, no locales ni otros conceptos facturados

SuperCADE	No. SERVICIOS PRESTADOS (TRAMITES MAS CUPONES) - 2010	METROS CUADRADOS Uso Entidades	Costo por M2 2010	Facturado por M2 2010
CAD	3.101.205,0	4477	\$ 217.866	\$ 50.526
AMERICAS	3.002.133,0	2947	\$ 241.391	\$ 57.449
MOVILIDAD	771.152,0	2108	\$ 149.961	\$ 4.978
SUBA	3.123.483,0	2924	\$ 254.178	\$ 88.490
BOSA	2.069.792,0	2219	\$ 269.768	\$ 108.725
CALLE 13	1.621.070,0	1517	\$ 192.642	\$ 19.988
20 DE JULIO	970.263,0	2049	\$ 239.363	\$ 5.600

De la información cuantitativa se observa que los SuperCADE con mayor área útil, es decir área en uso por las entidades (módulos-salas), presentan un menor costo por metro cuadrado lo cual resulta lógico bajo el concepto de economía de escala. Es así como el SuperCADE CAD con la mayor área efectiva registra el menor costo por metro cuadrado mientras que el SuperCADE Calle 13 con la menor área efectiva de todos estos Centros de Servicio registra los costos más altos por metro cuadrado. Lo anterior podría sugerir que esta constituiría una barrera para la entrada de nuevas entidades a estos Centros de Servicio prefiriendo estas tener presencia institucional en SuperCADES de mayor área que representen igualmente mayor afluencia de ciudadanos por la multiplicidad de servicios a los cuales acceder en un mismo punto. No obstante al analizar las cifras de costos unitarios por servicios prestados se evidencia que en SuperCADES como CAD y AMERICAS de amplia área y volumen de servicios los costos unitarios por servicio son mayores que en SuperCADE Calle 13.

El SuperCADE Movilidad representa un caso especial puesto que es especializado y operado básicamente para presencia institucional de la Secretaría de Movilidad por lo que los valores tanto de costos como de facturación no presentan la misma dinámica de los SuperCADE con multipresencia institucional. Por su parte, el SuperCADE 20 de Julio operó solo desde Marzo de 2010 por lo que sus cifras de costos y facturación no son comparables en esta vigencia con los otros SuperCADE.





CONSOLIDADO DE SERVICIOS Y FACTURACION EN SUPERCADÉS

No.	ENTIDAD	NUMERO DE TURNOS ATENDIDOS POR ENTIDAD 2010 (Módulos) (En todos los Supercadés)		VALOR FACTURADO POR ENTIDAD (Módulos)		COSTO POR TURNO ATENDIDO
		2010	%	2010	%	2010
1	ALCALDÍAS LOCALES	25	0,00%	-	0,00%	-
2	ASOCAJAS	29.278	0,83%	23.484.000	2,28%	802
3	CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ	115.743	3,29%	19.569.047	1,90%	169
4	CODENSA S.A	192.805	5,48%	65.481.000	6,36%	340
5	CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	1.712	0,05%	12.232.000	1,19%	7.145
6	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SEGURIDAD -DAS	68.896	1,96%	-	0,00%	-
7	DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES -DIAN	265.304	7,54%	213.381.000	20,72%	804
8	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO BOGOTÁ -EAAB	166.745	4,74%	62.412.000	6,06%	374
9	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ - ETB	213.485	6,07%	84.489.000	8,21%	396
10	FONCEP			22.195.000	2,16%	
11	GAS NATURAL S. A. ESP.	148.502	4,22%	48.379.000	4,69%	272
12	HOSPITALES DE LA LOCALIDAD	19.771	0,56%		0,00%	-
13	INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE-IDRO	11.712	0,33%	16.430.000	1,60%	1.403
14	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-IDU	64.423	1,83%	36.679.000	3,56%	569
15	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	925	0,03%	4.161.000	0,40%	4.698
16	INSTITUTO DE LOS SEGUROS SOCIALES - ISS	349.559	9,94%	109.755.000	10,66%	314
17	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL		0,00%		0,00%	
18	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES - Fondo Rotatorio	127.094	3,61%	56.663.000	5,50%	446
19	PERSONERIA DE BOGOTÁ	47.951	1,36%		0,00%	-
20	POLICIA METROPOLITANA		0,00%		0,00%	
21	POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	101.942	2,90%	123.304.000	11,98%	1.210
22	PREVISORA COMPAÑIA DE SEGUROS		0,00%	11.231.000	1,09%	
23	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	7.073	0,20%	9.652.000	0,88%	1.280
24	REGISTRADURIA DISTRITAL DEL ESTADO CIVIL		0,00%		0,00%	
25	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	107.336	3,05%		0,00%	-
26	SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	35.533	1,01%		0,00%	-
27	SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE		0,00%		0,00%	
28	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	4.520	0,13%		0,00%	-
29	SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	409.358	11,84%		0,00%	-
30	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	3.045	0,08%		0,00%	-
31	SECRETARIA DISTRITAL DE HABITAT	77.566	2,20%		0,00%	-
32	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	280.206	7,97%		0,00%	-
33	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD- VARIOS	7.046	0,20%		0,00%	-
34	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	232.273	6,60%		0,00%	-
35	SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ	201	0,01%		0,00%	-
36	SMIT	4.757	0,14%	10.494.000	1,02%	2.201
37	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	124.162	3,53%	30.151.000	2,93%	243
38	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	-	0,00%		0,00%	
39	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	3.344	0,10%	19.428.067	1,89%	5.810
40	TELECOM	84.178	2,68%	53.022.000	5,15%	563
41	ULDE		0,00%		0,00%	
42	UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CATASTRO DISTRITAL	201.343	5,72%		0,00%	-
43	UNIVERSIDAD DISTRITAL			5.569.000	0,54%	
44	CENTRO DE ATENCION A LA POBLACION VICTIMA DE DESPLAZAMIENTO Y VIOLENCIA - CAVIH				0,00%	
45	CONSULTORIO TECNICO - Convenio Universidades				0,00%	
46	CONSULTORIO JURIDICO - Convenio Universidades				0,00%	
47	CONSULTORIO SICOLOGICO - Convenio Universidades				0,00%	
48	VEEDURIA DISTRITAL				0,00%	
TOTAL		3.517.825	100,00%	1.029.534.114		



## 6. AVANCE DEL MARCO LÓGICO.

Las cifras principales de los indicadores del Marco Lógico se han venido describiendo a lo largo de este informe relacionando las acciones y datos verificados, adicionalmente se presentan aquí los resultados de evaluación de indicadores relacionados con los tiempos de atención y espera:

### 6.1. TIEMPOS DE ATENCIÓN Y ESPERA.

El cálculo del tiempo global de atención y espera se obtiene del sistema de asignación de turnos, **Q-MATIC** a través del cual se puede generar una gran variedad de informes estadísticos sobre los ciudadanos que solicitaron turno en los SuperCADE y CADE y minutos de atención efectiva de estos. Este sistema tuvo unas modificaciones o actualizaciones, por lo cual fue instalado de nuevo en los puntos de servicio. En virtud de lo anterior, la estadística que se obtiene a la fecha comienza en el mes de Abril del 2008 para unos puntos de servicio y desde Septiembre de 2008 para otros.

Una muestra del reporte que se ha utilizado para el cálculo del tiempo global se presenta a continuación; se aclara que estos promedios incluyen todos los trámites que se realizan en los SuperCADE y los CADE. El sistema también produce estadísticas por cada una de las entidades que hacen presencia en los puntos lo cual les permite a estas monitorear dicha variable para surtir las acciones que tengan lugar.

#### Resumen por Categoría

06/01/2011 11:52  
KONSULTORIA  
252

Categoría	Clientes				Tiempo de Atención			Tiempo de Espera				
	Arribados	Atendidos	%	No. Atendidos	Total	Promedio	Max	< NS	> NS	%	Promedio	Máximo
ACU- Especial	102	78	76.5 %	24	5:29:46	0:04:13	0:27:14	78	0	0.0 %	0:03:03	0:12:56
ACU- Especial	184	71	38.6 %	113	5:28:54	0:04:37	0:35:26	71	0	0.0 %	0:01:34	0:13:38
ACU- Especial	114	104	91.2 %	10	6:58:28	0:04:01	0:59:12	104	0	0.0 %	0:01:57	0:10:26
ACU- Especial	124	106	85.5 %	18	8:00:32	0:04:32	0:22:28	104	2	1.9 %	0:02:53	0:25:52
ACU- Especial	105	77	73.3 %	28	3:15:32	0:02:32	0:14:50	75	2	2.6 %	0:04:04	0:26:14
ACU- Especial	103	80	77.7 %	23	6:36:08	0:04:57	0:21:14	79	1	1.2 %	0:04:02	2:58:34
ACU- Especial	104	55	52.9 %	49	2:59:36	0:03:15	0:10:54	55	0	0.0 %	0:02:28	0:07:58
ACU- Especial	155	100	64.5 %	55	6:18:04	0:03:46	0:19:06	100	0	0.0 %	0:03:12	0:15:00
ACU- Especial	35	35	100.0 %	0	2:30:16	0:04:17	0:21:08	35	0	0.0 %	0:02:50	0:09:12
ACU- Especial	77	55	71.4 %	22	5:22:24	0:05:51	0:39:26	55	0	0.0 %	0:03:53	0:18:52
ACU- Especial	43	23	53.5 %	20	2:35:14	0:06:44	0:25:34	23	0	0.0 %	0:01:47	0:13:32
ACU- Especial	51	26	51.0 %	25	1:50:02	0:04:13	0:13:24	26	0	0.0 %	0:01:35	0:09:50
ACU- Especial	66	62	93.9 %	4	4:08:30	0:04:00	0:14:12	62	0	0.0 %	0:03:49	0:16:10
ACU- General	22,077	20,781	94.1 %	1,296	1470:55:40	0:04:14	0:59:40	16,714	4,067	19.6 %	0:12:31	2:41:16
ACU- General	9,257	8,120	87.7 %	1,137	697:26:58	0:05:09	0:59:44	7,540	580	7.1 %	0:06:12	1:35:54

Tomado del sistema Q-MATIC, en Junio 2011

A partir de los datos arrojados por Q MATIC para el año 2010, se obtienen los siguientes promedios de tiempos de espera y atención en los diferentes puntos CADE:





CADE	Turnos Expedidos 2010	Turnos Atendidos 2010	TIEMPOS DE ESPERA			TIEMPOS DE ATENCION		
			TIEMPO PROMEDIO ESPERA 2008	TIEMPO PROMEDIO ESPERA 2010	TIEMPO MAXIMO ESPERA 2010	TIEMPO PROMEDIO ATENCION 2008	TIEMPO PROMEDIO ATENCION 2010	TIEMPO MAXIMO ATENCION 2010
1 Candelaria	138.425	110.918	00:12:12	00:15:54	08:40:56	00:04:42	00:04:56	01:05:48
2 La Gaitana	75.839	69.001	00:08:02	00:08:02	08:45:28	00:05:22	00:04:45	01:00:00
3 Chico	63.220	51.906	00:15:44	00:10:18	08:24:54	00:08:18	00:06:56	01:08:56
4 Servita	166.813	156.665	00:11:08	00:14:00	07:03:16	00:05:30	00:04:53	01:17:08
5 Kennedy	41.521	36.698	00:05:52	00:04:31	03:36:52	00:05:04	00:04:32	01:00:00
6 Muzú	95.583	91.649	00:10:46	00:12:35	07:08:24	00:05:08	00:05:36	01:52:42
7 Plaza américas	96.506	89.385	00:05:22	00:06:34	04:31:14	00:05:10	00:04:57	01:13:08
8 Santa Lucia	125.866	109.065	00:13:50	00:14:05	04:30:46	00:04:52	00:04:51	01:14:24
9 Santa Helenita	163.284	148.401	00:21:44	00:22:47	09:02:54	00:04:48	00:05:34	01:11:32
10 Tunal	56.068	50.807	00:09:50	00:05:32	03:16:30	00:05:02	00:04:34	01:30:32
11 Usaquen	122.265	116.799	00:06:56	00:14:24	04:15:30	00:07:12	00:06:58	01:01:50
12 Victoria	54.641	49.388	00:21:14	00:10:39	07:51:30	00:04:22	00:05:37	03:37:06
13 Yomasa	132.135	109.293	00:13:04	00:20:15	07:01:20	00:04:16	00:04:35	01:07:14
14 Suba	4.601	4.014		00:16:43	08:14:06		00:00:43	01:00:10
15 Fontibón	207.101	198.331		00:10:46	07:16:36		00:05:28	05:20:30
<b>TOTAL CADES</b>	<b>1.543.868</b>	<b>1.394.300</b>	<b>00:11:59</b>	<b>00:13:37</b>	<b>09:22:54</b>	<b>00:05:13</b>	<b>00:05:12</b>	<b>05:20:30</b>
		<b>90,3%</b>						

SUPERCADE	Turnos Expedidos	Turnos Atendidos	TIEMPO PROMEDIO ESPERA 2008	TIEMPO PROMEDIO ESPERA 2010	TIEMPO MAXIMO ESPERA 2010	TIEMPO PROMEDIO ATENCION 2008	TIEMPO PROMEDIO ATENCION 2010	TIEMPO MAXIMO ATENCION 2010
1 Américas	805.311	751.841	00:22:06	00:16:18	13:29:34	00:06:58	00:06:36	01:48:40
2 Bosa	826.431	792.785	00:17:40	00:13:13	11:12:00	00:07:22	00:06:23	01:40:00
3 Calle 13	200.728	193.621	00:48:56	00:14:46	08:57:04	00:04:06	00:07:45	01:03:52
4 Suba	1.167.452	1.104.195	00:21:04	00:20:21	13:04:14	00:07:40	00:07:07	01:10:56
5 Movilidad	316.135	230.728		00:44:20	11:45:38		00:20:00	05:33:10
6 20 de Julio	354.309	337.614		00:13:24	13:30:26		00:08:13	01:06:28
<b>TOTAL SUPERCADDES</b>	<b>3.670.386</b>	<b>3.410.784</b>	<b>00:27:27</b>	<b>00:18:25</b>	<b>13:30:26</b>	<b>00:06:32</b>	<b>00:08:13</b>	<b>05:33:10</b>
		<b>92,9%</b>						

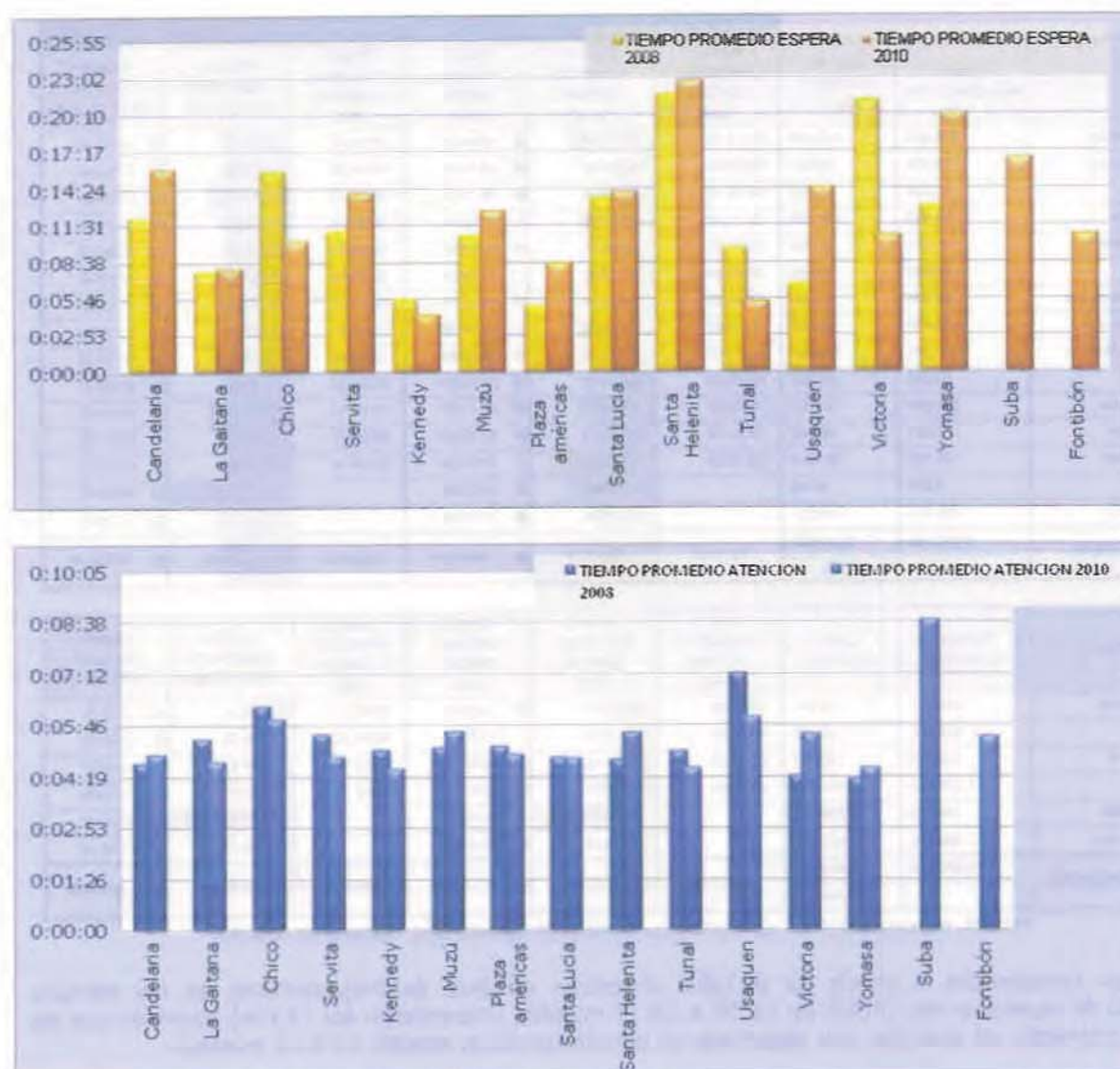
FUENTE: Información Q-MATIC suministrada por Subdirección Operativa 2010 - Cálculos del Consultor

Los datos comparados a través de la tabla muestran un leve desmejoramiento en los tiempos promedio de espera en los CADES de 11:59 a 13:37 minutos (incremento del 13,6%) mientras que los tiempos promedio de atención han registrado un comportamiento estable en 5:12 minutos.

Los CADES que registran tiempos más largos tiempos de espera para los ciudadanos superando los 15 minutos son SANTA HELENITA, YOMASA, SUBA y CANDELARIA. Por su parte los de menores tiempos promedio de espera son KENNEDY, TUNAL, LA GAITANA y PLAZA DE LAS AMERICAS con tiempos inferiores a 10 minutos. En cuanto a los tiempos de atención se destaca que el CADE SUBA que registra poca afluencia de público y cuenta con mínima presencia institucional a saber 3 entidades en el 2010, es quien presenta los tiempos de atención más altos. Probablemente se debe a que al no existir demasiados turnos en espera por la poca afluencia de público, el funcionario pueda atender con mayor holgura las solicitudes del usuario en turno.

A partir de las siguientes gráficas se puede identificar que las variaciones en tiempos de espera entre año 2008 y 2010 más significativas se han registrado en el CADE La Victoria con una importante reducción de tiempos promedio de espera y en el CADE Yomasa donde contrariamente se dio lugar al incremento de estos tiempos. Los tiempos de atención se han comportado de manera estable.





En lo que concierne a los SuperCADE se observa que se registra una importante disminución en los tiempos promedio de espera de 27:27 en el 2008 a 18:25 en el 2010 (equivalente a un 32,8%) mientras tanto los tiempos de atención registraron un incremento de 6:53 en el 2008 a 8:22 en el 2010 (equivalente a un 25,8%).

Los SuperCADE que registran tiempos más largos de espera para los ciudadanos son MOVILIDAD (44:20 minutos) y SUBA (20:21 minutos). Por su parte, los de menores tiempos promedio de espera son BOSA y 20 de Julio (alrededor de 13 minutos promedio). En cuanto a los tiempos de atención se destaca que el SuperCADE MOVILIDAD registra un promedio de atención de 25:30 minutos cuando el promedio de los restantes puntos de servicio oscila en los 7 minutos promedio. MOVILIDAD no puede compararse con los demás, pues se trata de un servicio especializado para los propietarios de vehículos, que antes tenían que dedicar un día o más a la realización de sus trámites, como por ejemplo obtener los documentos para sacar un vehículo de los patios, además de que tenían que ir a diferentes dependencias en diferentes sitios de la ciudad.



FUENTE: Información Q-MATIC suministrada por Subdirección Operativa 2010 - Cálculos del Consultor

Las cifras en general indican que los tiempos promedio de espera para trámites y servicios diferentes a pagos son mayores en los SuperCADE que en los CADE (18:25 vs. 13:37) y que los tiempos promedios de atención son muy cercanos a los 6 minutos en ambos casos.

Las variaciones más importantes en cuanto a tiempos las registra el SuperCADE Calle 13. Se observa un importante mejoramiento en sus tiempos promedio de espera (de 48:56 a 14:46) mientras que registró incremento en los tiempos de atención.

Al efectuar el análisis de los tiempos mínimos y máximos de espera y atención registrados por cada entidad en los dos tipos de canales presenciales CADES Y SUPERCADÉ se obtienen los siguientes resultados:





## TIEMPOS DE ESPERA Y ATENCION POR ENTIDAD EN CADES.

ENTIDAD	Total Turnos Emitidos	Total Turnos Atendidos	Total Abandonos	Mínimo minutos ESPERA	Máximo minutos ESPERA	Mínimo minutos ATENCION	Máximo minutos ATENCION
	Suma	Suma	Suma	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
ACUEDUCTO	190.362	174500	15.862	4.8	17,7	3.3	13,3
CAMARA DE COMERCIO	15.423	14088	1.335	3.6	16,8	3.4	20,2
CATASTRO	46.983	43397	3.586	3.3	16,7	3.5	18
CODENSA	122.268	112188	10.080	8.3	26,4	3.9	19,4
ETB	276.597	250592	26.005	15.4	41,5	4.3	28,1
GAS NATURAL	160.123	150916	9.207	4.4	17,4	3.0	13,6
GOBIERNO	1.172	1167	5	9	3,8	7.2	12,8
HACIENDA	90.447	82941	7.506	15.0	41,3	3.5	23
HOSPITAL LOCALIDAD	2.672	2620	52	5.8	17,5	9.1	21,7
IDU	29.284	28148	1.136	3.2	13,6	5.7	28
PERSONERIA	1.730	1194	536	14.8	34,1	25.2	46
PLANEACION	231.469	213837	17.632	4.7	18,8	2.7	16,2
S. AMBIENTE	1.496	1492	4	1.3	4,6	8.9	14,5
S. GENERAL	3.183	3135	48	3.0	11,4	3.2	12,1
S. GENERAL - PERSONAS JURIDICAS	396	179	217	1.6	6,1	8.9	16,3
S. HABITAT	22.938	22114	824	4.0	14,5	6.1	18,4
SALUD	50.537	45480	5.057	9.6	27,8	4.7	19,2
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	3.894	3517	377	2.2	11,4	6.9	25
TELECOM	20.160	19137	1.023	6.1	22,4	5.1	24,1
TOTAL	1.271.134	1.170.642	100.492	6.4	21,2	4.4	18,8

FUENTE: Información Q-MATIC suministrada por Subdirección Operativa 2010 - Cálculos del Consultor

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB y la Secretaria Distrital de Hacienda son las entidades que en los CADES registran máximos tiempos de espera para sus usuarios (hasta 41 minutos aproximadamente), igualmente entidades como la Personería, la Secretaria de Salud, CODENSA y Telecom registran máximos tiempos de espera de sus usuarios superiores a los 20 minutos.

Los máximos tiempos de atención se registran en la Personería (hasta 46 minutos) lo cual se debe al tipo de trámites atendidos los cuales implican conciliaciones, en segundo lugar la ETB y el IDU presentan tiempos máximos de 28 minutos en atención de sus usuarios.

Igualmente, puede destacarse que en los CADES aproximadamente un 8% de los ciudadanos que solicitan un turno finalmente abandonan su solicitud y no se presentan para ser atendidos.

Al desarrollar el ejercicio con los SuperCADE (el cual se muestra en la siguiente tabla) se identifica que Movilidad – tramites varios es la entidad con máximos tiempos de espera los cuales pueden ser superiores a 3 horas. En el 2010 esta entidad registro tiempos mínimos de 107 minutos y máximos de 198 minutos. Así mismo, el SIMIT registra tiempos de espera de los usuarios que van desde 29,4 hasta 62,5 minutos y en cuanto a la atención los tiempos oscilan entre 27,6 y 101.1 minutos. De nuevo, se advierte que los tiempos de MOVILIDAD no se pueden comparar con el resto de las entidades.

En los SuperCADE al igual que en los CADES la proporción de usuarios que abandonan su intención de ser atendidos es del 8%.



### TIEMPOS DE ESPERA Y ATENCION POR ENTIDAD EN SUPERCADÉ.

ENTIDAD	Total Turnos Emisidos	Total Turnos Atendidos	Total Abandonos	Muestra espera	Muestra espera	Muestra atencion	Muestra atencion
	Suma	Suma	Suma	Promedio	Promedio	Promedio	Promedio
ACUEDUCTO	173.856	166.745	7.111	5.2	19,7	4.5	17,4
ALCALDIA LOCAL	82	25	57	.3	0,4	7.3	7,9
ASOCAJAS	29.791	29.278	513	1.9	11,1	6.1	18,3
CAMARA DE COMERCIO	121.029	115.743	5.286	6.4	24,3	7.0	32,9
CATASTRO	209.967	201.343	8.624	6.6	24,6	5.9	43,6
CODENSA	213.290	192.805	20.485	9.5	31,6	6.0	28,5
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	1.782	1.712	70	.6	3,5	5.2	14,6
DAS	89.243	68.898	20.345	20.1	45,2	5.3	38,5
DIAN	269.306	265.304	4.002	15.2	38,9	7.1	46,4
EDUCACION	2.552	2.168					
ETB	222.473	213.485	8.988	13.6	43,1	5.6	32,3
GAS NATURAL	155.470	148.502	6.968	7.4	26,3	4.3	19,8
GOBIERNO	4.555	4.520	35	1.8	10,2	4.8	14,5
HACENDA	426.291	409.358	16.933	11.9	40,1	8.1	44,9
HOSPITAL LOCALIDAD	20.411	19.711	700	6.1	19,4	5.9	17,9
ICBF	947	925	22	2.6	8,8	16.4	25,3
IDRD	12.171	11.712	459	1.8	8,9	5.9	15,8
IDU	65.282	64.423	859	3.4	13,8	4.0	14,2
ISS	366.551	349.559	16.992	9.1	39,0	5.9	41,6
MIN RELACIONES EXTERIORES	132.628	127.094	5.534	11.8	46,6	5.3	41,8
MOVILIDAD	336.391	280.206	56.185	16.7	66,7	13.3	61,3
MOVILIDAD VARIOS	32.237	7.046	25.191	107.3	198,9	7.2	49,4
PERSONERIA	56.400	47.951	8.449	4.4	18,8	5.1	23,3
PLANEACION	244.721	232.273	12.448	6.5	27,8	5.2	30,9
POSITIVA	104.451	101.942	2.509	2.2	21,9	10.0	44,7
PROCURADURIA	9.502	7.073	2.429	4.3	15,2	2.4	11
S. AMBIENTE	3.098	3.045	53	2.4	7,5	9	16,4
S. EDUCACION	39.411	33.365	6.046	29.4	62,5	8.0	26,1
S. GENERAL -	206	201	5	3.5	18,2	6.0	21,2
S. HABITAT	79.458	77.566	1.892	5.0	22,1	5.8	23,5
S. NOTARIADO Y REGISTRO	152.204	124.162	28.042	3.0	14,2	2.8	16,4
S. SALUD	115.276	107.336	7.940	13.2	44,2	6.7	33,7
S.M.I.T	25.063	4.767	20.296	29.1	69,8	27.6	101,1
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	3.955	3.344	611	1.8	7,6	16.8	28,6
TELECOM	98.675	94.178	4.497	16.8	41,4	6.1	36,3
<b>TOTAL</b>	<b>3.818.725</b>	<b>3.517.765</b>	<b>300.900</b>	<b>9.0</b>	<b>29.1</b>	<b>6.7</b>	<b>29.8</b>

FUENTE: Información Q-MATIC suministrada por Subdirección Operativa 2010 - Cálculos del Consultor





## 6.2 TIEMPOS DE ATENCIÓN Y ESPERA EN PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS.

La Subdirección Operativa realiza la toma de tiempos en el área de Banco – centros de recaudo de sus puntos de servicio CADES, SUPERCADÉ Y RAPICADÉ desde hace más de 7 años (2003). La metodología consiste en definir una muestra que incluya días de ciclo y días sin ciclo, es decir, días en los cuales hay fecha de vencimiento de recibos de servicios públicos y en los cuales hay una mayor afluencia de público así como días con operación normal para reflejar de manera confiable los tiempos promedio de espera y atención; adicionalmente se contabiliza el número de recibos (cupones de pago) que presenta cada persona, pues en forma aproximada, cada ciudadano tramita el pago de dos recibos en promedio.

La información de la toma de datos o muestreo efectuada por la Subdirección operativa durante los últimos tres años y que dan validez al ejercicio se presentan a continuación:

DATOS DE MUESTRA	2008	2009	2010
<b>CADE</b>			
No. Tomas de datos en CADES	409	204	347
No. Personas incluidas en la muestra	4427	2459 de 638.827 atendidas (4 de cada 1000 atendidas)	3745 de 656.140 atendidas (6 de cada 1000 atendidas)
No. Recibos incluidos en la muestra	8249	4882 de 903.247 (5 recibos de cada 1000 pagados)	7440 de 1.279.745 (6 de cada 1000 pagados)
<b>SUPERCADÉ</b>			
No. Tomas de datos en SUPERCADÉ	10	51	47
No. Personas incluidas en la muestra	119 de 28.487 atendidas (4 de cada 1000 atendidas)	608 de 158.551 atendidas (4 de cada 1000 atendidas)	521 de 74.502 atendidas (6 de cada 1000 atendidas)
No. Recibos incluidos en la muestra	393 de 36.112 (1 de cada 100 pagados)	1141 de 216.845 (4 de cada 100 pagados)	896 de 140.306 (6 de cada 1000 pagados)

FUENTE: Informes Ejecutivos sobre TIEMPOS PROMEDIOS DE ESPERA Y DE ATENCIÓN EN BANCOS 2009 y 2010 – Subdirección Operativa  
DDSC – Cálculos del Consultor

Se destaca la validez de las muestras tomadas para el análisis pues equivalen a un 4 por 1000 de personas atendidas en el peor de los casos. Ahora bien, se presentan a continuación los resultados obtenidos de los estudios de tiempos de atención y espera para pagos de servicios por cada una de los canales presenciales en evaluación, a saber, CADE y SUPERCADÉ.

### SuperCADE.

Los SuperCADE registraron los siguientes tiempos de espera y atención en sus respectivos centro de recaudo para el año 2010:



FUENTE: Informe Ejecutivo sobre TIEMPOS PROMEDIOS DE ESPERA Y DE ATENCIÓN EN BANCOS 2010



FUENTE: Informe Ejecutivo sobre TIEMPOS PROMEDIOS DE ESPERA Y DE ATENCIÓN EN BANCOS 2010

El SuperCADÉ que presentó mayor tiempo promedio de espera para pago de servicios en el año 2010 fue SUPERCADÉ AMERICAS (17:23 aprox.) y a su vez constituye el SUPERCADÉ con menor tiempo para atención. Por su parte, el SUPERCADÉ que presentó el mayor tiempo promedio de atención para pagos fue el CAD con 07:08 no obstante ser también el SuperCADÉ que registra menor tiempo promedio en espera.

### TIEMPO DE ESPERA

SUPERCADÉ						
	2008	2009	2010	PROM DEL MES	VAR % 2008-2009	VAR % 2009-2010
ENERO		00:09:47	00:09:20	00:09:33		-4,6%
FEB/RO		00:14:37	00:10:56	00:12:46		-25,2%
MARZO		00:08:06	00:11:31	00:09:48		42,2%
ABRIL		00:13:54	00:08:37	00:11:15		-38,0%
MAYO		00:14:39	00:04:05	00:09:22		-72,1%
JUNIO		00:10:30	00:14:21	00:12:25		36,7%
JULIO		00:11:21	00:10:01	00:10:41		-11,7%
AGOSTO		00:15:11	00:08:42	00:11:56		-42,7%
SEPT/BRE		00:06:05	00:10:41	00:09:23		32,2%
OCT/BRE	00:08:42	00:05:01	00:06:06	00:06:36	-42,3%	21,6%
NOV/BRE	00:08:09	00:15:55	00:10:30	00:11:31	95,3%	-34,0%
DIC/BRE	00:15:10	00:13:49	00:11:55	00:13:38	-8,9%	-13,8%
<b>PROMEDIO</b>	<b>0:10:40</b>	<b>0:11:45</b>	<b>0:09:44</b>	<b>0:10:43</b>	<b>10,0%</b>	<b>-17,1%</b>
DESV.	0:03:54	0:05:47	0:02:42			

FUENTE: Informe Ejecutivo sobre TIEMPOS PROMEDIOS DE ESPERA Y DE ATENCIÓN EN BANCOS 2010– Subdirección Operativa DDSC





En el año 2010 se registra a nivel de los SuperCADE un tiempo promedio de espera para pagos de 9:44. La variación porcentual general de tiempo de espera del año 2008 al 2009 muestra que desmejoraron los tiempos en un 10.0% mientras que el año 2009 al 2010 muestra que se mejoran es decir se disminuyeron los tiempos de espera en un 17.1%.

El mes que históricamente registra mayor promedio en tiempos de espera es diciembre con 13 minutos y 38 segundos.

Revisando los tiempos de atención registrados en el área de recaudo de los SuperCADE no se encuentran significativos por lo que no afectan la calidad de servicio al ciudadano. El tiempo promedio registrado en el año 2010 equivale a 00:26.

## CADE

El promedio de tiempo de espera para el año 2010 en estos centros fue de **18 minutos y 01 Segundos**, y el tiempo de atención por cada cupón o recibo fue de **25 segundos**.

Se observa a continuación el tiempo promedio obtenido para cada punto de servicio CADE:



FUENTE: Informe Ejecutivo sobre TIEMPOS PROMEDIOS DE ESPERA Y DE ATENCIÓN EN BANCOS 2010



FUENTE: Informe Ejecutivo sobre TIEMPOS PROMEDIOS DE ESPERA Y DE ATENCIÓN EN BANCOS 2010

El CADE que presentó mayor tiempo promedio en el tiempo de espera para pagos en el año 2010 fue CADE SERVITA (25:21), y el de menor tiempo promedio de espera es el CADE CHICO (7:47). Por su parte, el CADE con mayor agilidad en atención –área de recaudo, es decir menor tiempo promedio de





atención es CADE FONTIBÓN mientras que el CADE BOSA registra los mayores tiempos promedios para atención.

### TIEMPO DE ESPERA

	CADE						
	2008	2009	2010	PROM DEL MES	VAR % 2008-2009	VAR % 2009-2010	DESV.
ENERO	00:25:22	00:15:09	00:15:37	00:18:43	-40,3%	3,1%	0:05:46
FEB/RO	00:04:34	00:24:52	00:16:41	00:15:22	444,5%	-32,9%	0:10:13
MARZO	00:18:27	00:20:56	00:14:46	00:18:03	13,5%	-29,5%	0:03:06
ABRIL	00:13:52	00:18:01	00:17:57	00:16:37	29,9%	-0,4%	0:02:23
MAYO	00:19:39	00:23:09	00:22:21	00:21:43	17,8%	-3,5%	0:01:50
JUNIO	00:17:43	00:14:35	00:17:54	00:16:44	-17,7%	22,7%	0:01:52
JULIO	00:11:55	00:17:55	00:17:59	00:15:56	50,3%	0,4%	0:03:29
AGOSTO	00:17:05	00:12:37	00:18:32	00:16:05	-26,1%	46,9%	0:03:05
SEPT/BRE	00:15:29	00:23:51	00:19:56	00:19:45	54,0%	-16,4%	0:04:11
OCT/BRE	00:27:00	00:12:55	00:15:46	00:18:34	-52,2%	22,1%	0:07:27
NOV/BRE	00:18:29	00:19:46	00:20:36	00:19:37	6,9%	4,2%	0:01:04
DIC/BRE	00:25:48	00:16:35	00:18:05	00:20:09	-35,7%	9,0%	0:04:57
PROMEDIO	0:17:57	0:18:22	0:18:01	0:18:06	2,3%	-1,9%	
DESV.	0:06:20	0:04:12	0:02:11				

FUENTE: Informe Ejecutivo sobre TIEMPOS PROMEDIOS DE ESPERA Y DE ATENCIÓN EN BANCOS 2010 – Subdirección Operativa DDSC

Efectuando el análisis comparativo entre los diferentes años se encuentra que la variación porcentual del tiempo promedio del 2008 a 2009 muestra un incremento en los tiempos de espera en un 2.3% mientras que del año 2009 al año 2010 se registra una mejoría en los tiempos pues se reducen en un 1.9%.

A partir de la información anterior se concluye que los tiempos promedios de espera para pago de servicios públicos en los CADES han disminuido significativamente con respecto a la línea de base – Año 2006 donde se estimaron tiempos promedio de 35 minutos. Ahora bien, el marco lógico establece también que el programa de mejoramiento de la calidad de los servicios al ciudadano debía procurar una reducción de estos tiempos a 25 minutos promedio como mínimo y los resultados de los estudios de medición evidencian que se ha logrado una reducción real a 18:01 en CADES lo que da cuenta del cumplimiento frente al indicador y del mejoramiento efectivo de los niveles de servicio en los puntos de atención.

### 6.3 TIEMPOS DE ATENCIÓN Y ESPERA EN SECRETARÍA DE HACIENDA, CATASTRO, REGISTRADURÍA

Con base en los datos arrojados por Q-MATIC para el año 2008 (Evaluación Intermedia) y 2010 (Evaluación final) suministrados por la Subdirección Operativa, se obtuvo la información de tiempos promedio de espera y atención para estas tres entidades que por su alto volumen de servicios prestados son objeto de evaluación dentro del marco lógico del Programa de mejoramiento: Secretaría de Hacienda, Catastro (hoy Unidad Administrativa Especial de Catastro) y Registraduría.

Se presenta a continuación un paralelo de la información de tiempos promedio correspondiente a los años 2008 y 2010 para los puntos de servicio en los cuales han tenido presencia estas tres entidades. Se aclara que la presencia de la Registraduría del Estado Civil no ha sido constante en los diferentes puntos de atención al ciudadano -SuperCADE y CADE y por otra parte, su trámite de mayor afluencia el cual consiste en la expedición de cédulas de ciudadanía dada la contingencia por obligación de cambio de este documento a toda la población colombiana, ha implicado que su operación se efectuó





en salas y auditorios y no módulos de atención propiamente dichos por lo cual los trámites de esta entidad no están siendo objeto de la medición de sus tiempos a través del sistema Q-MATIC y por ello no se dispone de registros suministrados por la DDSC para efectos de la evaluación.

### TIEMPOS PROMEDIO DE ESPERA

SECRETARÍA DE HACIENDA				CATASTRO			
TIEMPOS DE ESPERA				TIEMPOS DE ESPERA			
Punto de Servicio	2008	2010	Diferencia	Punto de Servicio	2008	2010	Diferencia
CADE CANDELARIA	28,88	29,95	1,27	CADE CANDELARIA	4,92	6,70	1,78
CADE SANTA LUCIA	34,66	23,72	-10,94	CADE SANTA LUCIA	8,89		-8,89
CADE SERVITÁ	26,67	23,28	-3,39	CADE SERVITÁ	3,83	8,80	4,97
CADE TUNAL	2,68			CADE TUNAL	12,98		
CADE USAQUEN	6,22	35,85	29,73	CADE USAQUEN	7,36	5,67	-1,69
CADE FONTIBON		9,47		CADE FONTIBON		3,65	3,65
				CADE CHICO	3,19	13,80	10,61
				CADE KENNEDY	2,72		
				CADE YOMASA		8,83	
				CADE SANTA HELENITA	4,11	6,98	2,87
SuperCADE Bosa	14,79	18,82	4,03	SuperCADE Bosa	9,44	4,82	-4,62
SuperCADE Calle 13	11,51	27,73	16,22	SuperCADE Calle 13	5,35		-5,35
SuperCADE de las Américas	5,77	12,85	7,08	SuperCADE de las Américas	10,21	4,47	-5,74
SuperCADE Suba	7,20	29,22	22,02	SuperCADE Suba	12,32	21,47	9,15
SuperCADE 20 DE JULIO		16,17		SuperCADE 20 DE JULIO		6,63	
<b>TOTAL</b>	<b>15,35</b>	<b>18,10</b>	<b>2,75</b>	<b>TOTAL</b>	<b>7,11</b>	<b>8,60</b>	<b>1,49</b>
LINEA BASE 2008 88 minutos				LINEA BASE 2008 36 minutos			
-82%				-81%			
-79%				-89%			
18%				21%			
Mínimo 25% de reducción: Máximo tiempo de espera 63 MINUTOS				Mínimo 26% de reducción: Máximo tiempo de espera 60 MINUTOS			

### TIEMPOS PROMEDIO DE ATENCIÓN

SECRETARÍA DE HACIENDA				CATASTRO			
TIEMPOS DE ATENCIÓN				TIEMPOS DE ATENCIÓN			
Punto de Servicio	2008	2010	Diferencia	Punto de Servicio	2008	2010	Diferencia
CADE CANDELARIA	2,14	5,25	3,11	CADE CANDELARIA	4,92	6,75	1,83
CADE SANTA LUCIA	2,30	3,98	1,68	CADE SANTA LUCIA	8,89		-8,89
CADE SERVITÁ	3,46	4,63	1,17	CADE SERVITÁ	3,83	4,72	0,89
CADE TUNAL	5,52			CADE TUNAL	12,98		
CADE USAQUEN	7,65	6,20	-1,45	CADE USAQUEN	7,36	5,00	-2,36
CADE FONTIBON		3,87		CADE FONTIBON		6,10	6,10
				CADE CHICO	3,19	9,83	6,64
				CADE KENNEDY	2,72		
				CADE YOMASA		5,08	
				CADE SANTA HELENITA	4,11	6,02	1,91
SuperCADE Bosa	6,51	6,80	0,29	SuperCADE Bosa	9,44	5,70	-3,74
SuperCADE Calle 13	7,38	8,90	1,52	SuperCADE Calle 13	5,35		-5,35
SuperCADE de las Américas	8,36	7,23	-1,13	SuperCADE de las Américas	10,21	6,97	-3,24
SuperCADE Suba	8,42	9,13	0,71	SuperCADE Suba	12,32	6,58	-5,74
SuperCADE 20 DE JULIO		10,03		SuperCADE 20 DE JULIO		8,33	
<b>TOTAL</b>	<b>5,75</b>	<b>7,80</b>	<b>2,05</b>	<b>TOTAL</b>	<b>7,11</b>	<b>6,46</b>	<b>-0,65</b>
36%				-9%			

FUENTE: Información de Tiempos Q-MATIC suministrada por Subdirección operativa - Cálculos del consultor





De la información que muestran las tablas se concluye que los tiempos promedio de espera y atención para las entidades evaluadas cumplen ampliamente con los estándares solicitados dentro del marco lógico – respecto de los tiempos de la línea base calculada en el año 2006, a saber, **85 minutos** en Secretaría de Hacienda, **80 minutos** en Catastro (hoy Unidad Administrativa Especial de Catastro) y **75 minutos** en Registraduría. Lo anterior evidencia un importante mejoramiento de los niveles de servicio en los puntos de atención que se reflejan en tiempos de espera y atención significativamente inferiores. Un ciudadano puede actualmente esperar en promedio 18,1 minutos para ser atendido en los trámites de Secretaría de Hacienda, siendo el CADE USAQUEN, el CADE CANDELARIA y el SUPERCADÉ SUBA los puntos de atención de esta entidad con mayores tiempos de espera. Ahora bien un ciudadano puede actualmente esperar en promedio 8,60 minutos para recibir atención en la Unidad Especial de Catastro, siendo el SUPERCADÉ SUBA y el CADE CHICO los puntos de atención de esta entidad con mayores tiempos de espera.

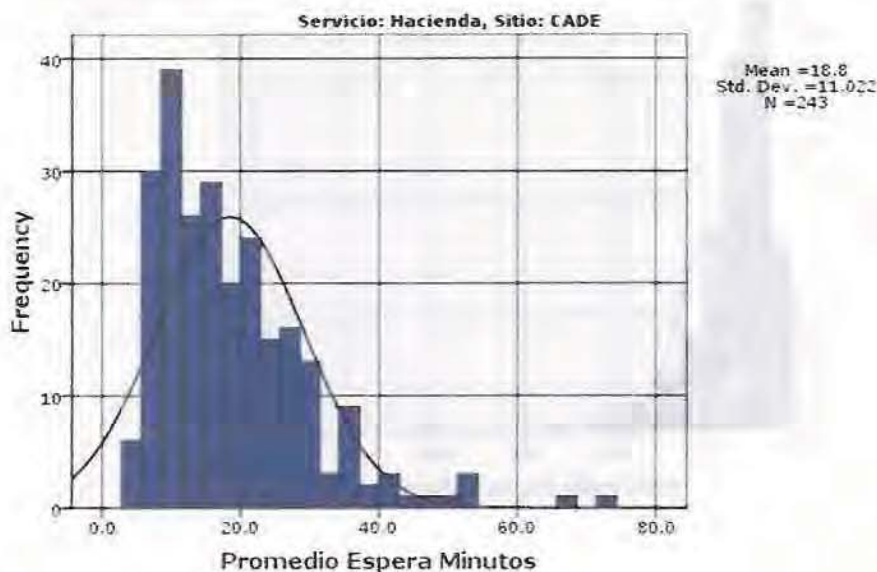
Los tiempos de atención promedio para la Secretaría Distrital de Hacienda son de 7,80 minutos y para la Unidad Especial de Catastro son de 6,46 minutos.

No obstante, al notable cumplimiento frente a los indicadores del marco lógico, se evidencia también a través del paralelo el aumento de los tiempos promedio de espera para el año 2010 con respecto del año 2008 lo cual debe generar procesos de seguimiento por parte de la DDSC que permitan identificar posibles causas y acciones correctivas y preventivas a que haya lugar tales como definición de ciclos de vencimiento diferentes para los impuestos de los ciudadanos, incremento de módulos para cubrir la demanda entre otros en aras de mantener niveles adecuados de servicio al ciudadano. Para el caso de la Secretaría Distrital de Hacienda se generó una variación porcentual del 18%. Por su parte, la unidad de Catastro registra un incremento del 21% en el tiempo promedio de espera.

En lo que concierne a los tiempos de atención, se registra para la Secretaría Distrital de Hacienda un incremento del 36% entre año 2008 y 2010. Mientras tanto la Unidad de Catastro mejoró o disminuyó sus tiempos promedio de atención en un 9%.

Los diagramas de frecuencia permiten visualizar el comportamiento de los tiempos de espera y atención por cada entidad evaluada.

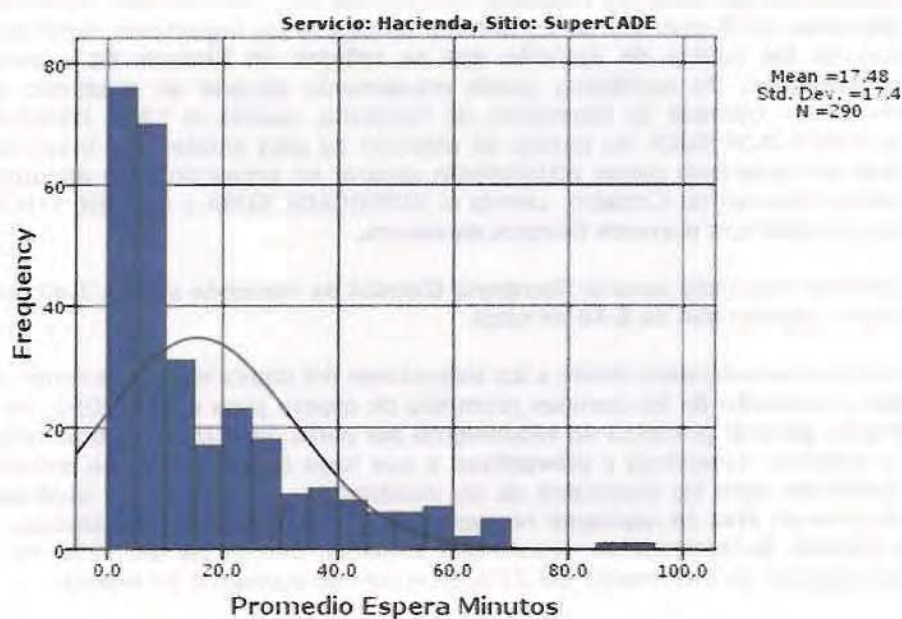
Minutos Promedio espera 2010



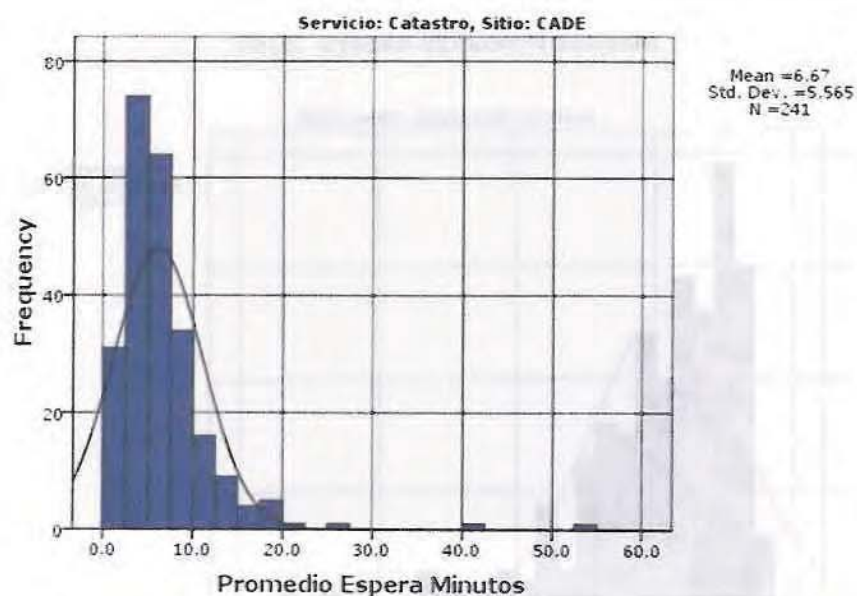




### Minutos Promedio espera 2010

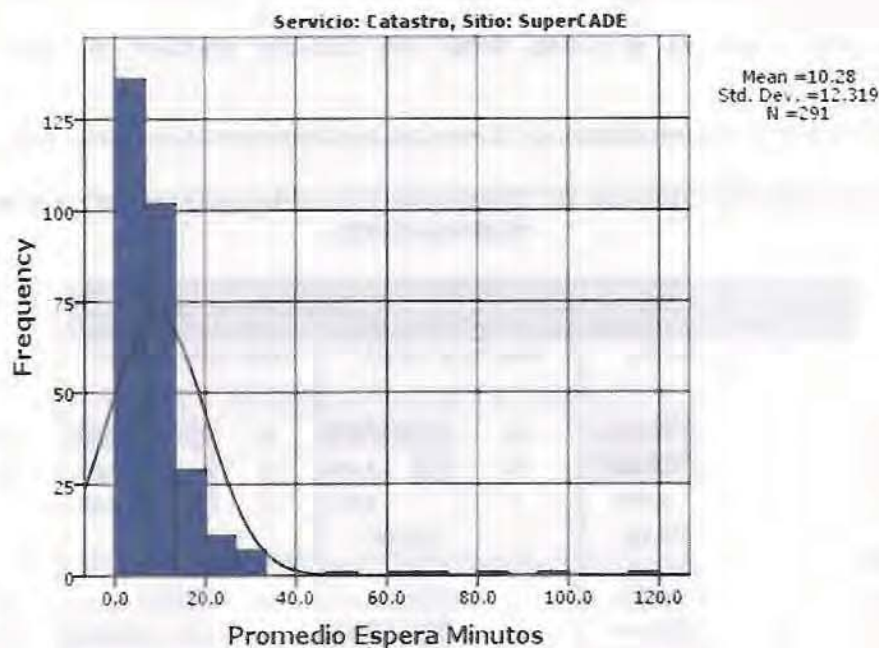


### Minutos Promedio espera 2010





### Minutos Promedio espera 2010



La registraduría presentó durante el año 2008 tiempos promedio de espera de 3,66 minutos y de acuerdo con los registros existentes para el 2010 este tiempo promedio fue de 13 minutos, así mismo en cuanto a tiempos de atención el 2008 registró 13 minutos promedio y a partir de los registros de 2010 se establece dicho promedio en 5.5 minutos. No obstante, en virtud a lo expuesto inicialmente respecto a la no utilización del sistema para la gestión de turnos de la entidad, esta información no se considera confiable.

En documento anexo al presente informe se incluye el análisis y resultados gráficos del procesamiento de tiempos de espera y atención de las tres entidades.

#### 6.4. TIEMPOS DE DESPLAZAMIENTO.

La Subdirección Operativa de la DDSC manifiesta que no se ha realizado una nueva medición sobre tiempos de desplazamiento a los puntos de servicio de la red de SUPERCAD. En virtud de ello, Konsultorias Ltda., desarrolló a modo de validación un ejercicio simple de evaluación de tiempos de desplazamiento a través de encuesta realizada a 195 usuarios de los servicios en los centros de atención o SuperCADE visitados (20 de julio, Bosa y Calle 13) encontrando que en promedio a un ciudadano le toma 30,18 minutos el desplazamiento para acceder a los servicios, siendo el medio de transporte más empleado el transporte público conformado por buses y busetas y en segundo orden los ciudadanos pueden acceder a los centros de servicio caminando.

En este punto cabe mencionar los resultados de la encuesta contratada en el año 2010 con el Centro Nacional de Consultoría, en la cual se evaluó la percepción ciudadana frente a los tiempos de desplazamiento obteniendo una valoración positiva respecto a este ítem. Es importante mencionar algunos detalles de dicho estudio<sup>49</sup>:

<sup>49</sup> El análisis detallado de la evaluación del CNC se encuentra en la página 38 de este informe.





- El 56% de las personas encuestadas consideran que un SuperCADE mejora MUCHO su calidad de vida en razón a la disminución de los tiempos de desplazamiento.
- Solo un 14% de encuestados manifiesta que el SuperCADE mejora POCO o NADA sus tiempos de desplazamiento.
- El SuperCADE SUBA es el punto donde los usuarios perciben el mayor ahorro en desplazamiento.

A continuación se evidencian los resultados de la muestra realizada por Konsultorias Ltda.

### RESULTADOS DE ENCUESTAS DE TIEMPOS DE DESPLAZAMIENTO Y MEDIOS DE TRANSPORTE

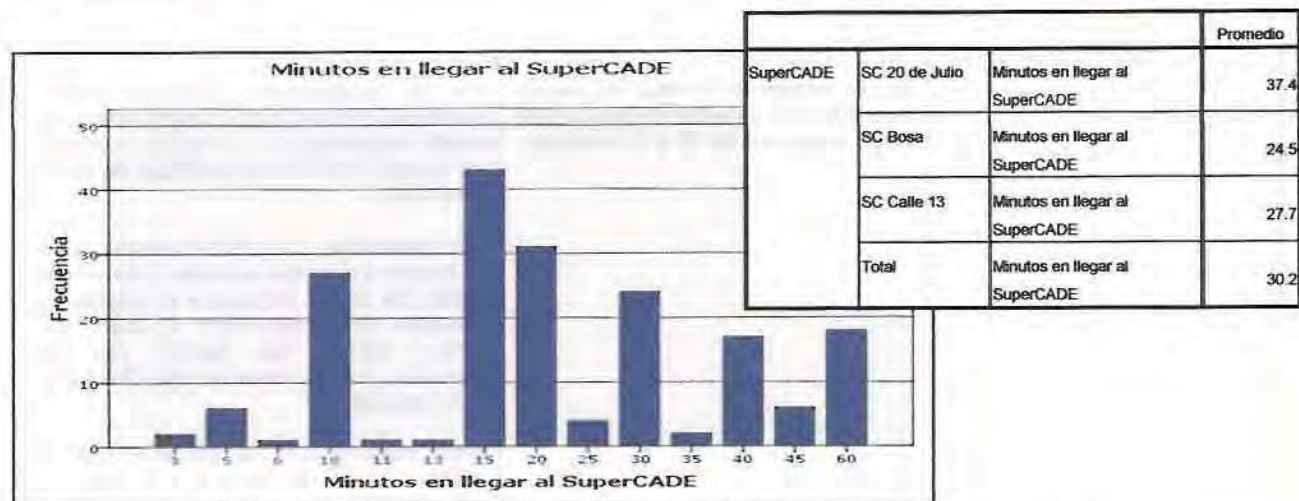
	SUPERCADÉ CALLE 13		SUPERCADÉ BOSA		SUPERCADÉ Cra. 10 (20 de Julio)		TOTALES	
	Fecha: Mayo 4 de 2011		Fecha: Mayo 5 de 2011		Fecha: Mayo 12 de 2011			
ORIGEN								
Casa	30	50,0%	48	75,0%	64	90,1%	142	73%
Sitio de trabajo	29	48,3%	15	23,4%	5	7,0%	49	25%
Otro	1	1,7%	1	1,6%	2	2,8%	4	2%
	100,0%		100,0%		100,0%			
MEDIO DE TRANSPORTE								
Caminando	14	23,3%	17	26,6%	23	32,4%	54	28%
Bus/Buseta	10	16,7%	37	57,8%	43	60,6%	90	46%
Trasmilenio/Alimentador	20	33,3%	2	3,1%	0	0,0%	22	11%
Vehiculo/Moto propio	0	0,0%	6	9,4%	3	4,2%	9	5%
Bicicleta	0	0,0%	1	1,6%	0	0,0%	1	1%
Taxi	0	0,0%	1	1,6%	2	2,8%	3	2%
Otro	16	26,7%	0	0,0%	0	0,0%	16	8%
	100,0%		100,0%		100,0%			
TIEMPO DE DESPLAZAMIENTO (En minutos)								
Tiempo Mínimo	3		5		10		3	
Tiempo Máximo	120		60		150		150	
Tiempo Promedio	27,73		24,45		37,42		30,18	
TOTAL ENCUESTADOS	60		64		71		195	

Fuente: Evaluación de muestra tomadas por el Consultor - Konsultorias Ltda.

Lo anterior representa en términos de tiempo promedio una reducción porcentual del **24,7%** frente al valor de la línea base año 2006: calculado en 40 minutos promedio de desplazamiento, lo que evidencia de manera general el cumplimiento frente al indicador Pc. del marco lógico que establece una disminución del **30%**.

La siguiente gráfica de frecuencias muestra como la mayor parte de los encuestados (aproximadamente 60%) usan 25 minutos o menos para desplazarse hasta los SuperCADE lo cual evidencia como ya se mencionó el cumplimiento del indicador del Marco lógico que solicita una reducción a 28 minutos.

Un 15% aproximadamente usan 30 minutos en desplazarse a los SuperCADE y el 25% restante manifiesta invertir más de 30 minutos para acceder a los servicios.



No se consideró relevante la medición para el SUPERCADÉ MOVILIDAD toda vez que por su especificidad para trámites de única naturaleza, el usuario se ve obligado a asistir a este punto desde los diferentes sitios geográficos no siendo comparable esta condición con la de los SUPERCADÉ que ofrecen servicios de múltiples entidades nacionales y distritales en diferentes localidades. El SuperCADE 20 de Julio ofrece algunos trámites de Movilidad, lo mismo que los SuperCADE de Américas y Suba.

## 6.5. AVANCE MARCO LÓGICO – INFORME FINAL – JULIO 2011 (CO-L1011)

**Nota:** el contrato fue firmado en Diciembre del 2006 y es la fecha base para calificar el cumplimiento de los compromisos representados en los indicadores.

Fin		
<b>F. Contribuir a mejorar la satisfacción de los bogotanos con los servicios prestados por la Alcaldía</b>	<p>Al final del programa y en los 2 años siguientes se tiene que:</p> <p>Fa. Al menos el 80 % de los usuarios de la red CADE afirma que los servicios recibidos han mejorado</p>	<p>Fa. Se contrataron varias encuestas desde el 2007, unas en forma presencial y otras con la metodología del cliente incógnito que se describen en el informe. La última de finales del 2010 que cubre todos los servicios de la Red CADE, muestra que el porcentaje de usuarios satisfechos en la red CADE fue:</p> <p>90 % en el 2009 86 % en el 2010</p> <p>Se ha presentado una disminución con respecto al 2006 cuando se tenía un porcentaje de clientes satisfechos del 88%. Se cumple la meta, pero se requiere examinar las causas de esta disminución.</p>

Propósito		
<b>P. Mejorar la calidad, variedad, cobertura y eficiencia del sistema distrital de prestación de servicios al ciudadano.</b>	<p>Al final del programa y en los dos años posteriores se verifica que:</p>	





	<p>Pa. El tiempo promedio de espera para pago de servicios en los centros CADE se reduce de 35 a 25 minutos.</p>	<p>Pa. La Subdirección operativa realiza muestras en los CADE y SuperCADE para medir los tiempos de atención y espera en el pago de servicios públicos desde el año 2003.</p> <p>Las mediciones del 2010 muestran que el tiempo promedio de espera en la red CADE fue de 18 minutos y el tiempo de atención de 25 segundos. El CADE con mayor tiempo fue Servitá con 25 minutos y el de menor tiempo Chicó con 7.47 minutos.</p> <p>Esto muestra que se continúa con la agilidad que se ha logrado con el recaudo en los bancos participantes.</p>
	<p>Pb. El tiempo promedio de espera en los SuperCADE, para los trámites realizados en puntos de atención de la Secretaría de Hacienda, Registraduría y Catastro (*), se reducen al menos un 25 %. <u>Línea de base año 2008</u>: 85 minutos Secretaría de Hacienda, 80 minutos Catastro y 75 minutos Registraduría. (*) Hoy: Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital</p>	<p>Pb. De acuerdo a la medición realizada por la DDSC durante la vigencia 2007, el tiempo promedio fue de 66 minutos.</p> <p>Para el 2010 los tiempos promedio son: Hacienda 26.6 minutos, Catastro 14.3 minutos y Registraduría no hay cifras confiables, pues su presencia no ha sido constante y ha cambiado a solo la entrega de cédulas que se realiza en salones aislados que no cuentan con el sistemas de turnos. 17.1 minutos.</p> <p>De acuerdo a los cálculos realizados que se muestran en este informe, presentan una reducción significativa. Se anota que la Registraduría no se encuentra operando en el 2008 y 2009.</p>
	<p>Pc. El tiempo promedio en que incurrir los usuarios para desplazarse a los SuperCADE se reduce un 30 %. <u>Línea de base año 2006</u>: 40 minutos</p>	<p>Pc. La consultoría realizó una muestra en los SuperCADE de Calle 13, Bosa y 20 de Julio y obtuvo los tiempos de 27.7, 24.5 y 37.4 minutos respectivamente, para un total promedio de 30.1 minutos. Ligeramente superior a la meta establecida. En el Focus Group realizado en el SuperCADE 20 de Julio, los entrevistados manifestaron tiempos de desplazamiento promedio de 9.5 minutos, pero en una muestra muy pequeña de personas.</p>
	<p>Pd. El número de consultas al portal de Bogotá se incrementa en un 20%. <u>Línea de base año 2006</u>: 9.000 ingresos diarios.</p>	<p>Pd. El Portal Bogotá ha tenido un incremento significativo en el número de consultas diarias y para el 2010 tuvo 22.02 millones de consultas, para un promedio de 60.336 consultas diarias. La evolución de Internet ha logrado que los usuarios ingresen al Portal por diferentes vías, como por ejemplo las redes sociales.</p>



	Pf. El porcentaje promedio de usuarios que alguna vez ha realizado trámites vía internet, pasa del actual 17 % a 22 %, una vez que los centros virtuales locales estén en pleno funcionamiento, 30 % al final del programa y al menos este mismo porcentaje en los siguientes dos años.	Pf. No se ha realizado medición. Se tienen cifras incompletas del 2010 sobre el acceso a los CADE virtuales, pero no es posible calcular sobre un porcentaje de usuarios. En el 2010 hubo 171.283 accesos al CADE Virtual.
	Pg. El número de servicios disponibles en los SuperCADE se incrementa en un 10%. <u>Línea de base año 2006:</u> 160 servicios disponibles.	Pg. A Mayo del 2011 La cantidad de trámites y servicios en el SuperCADE CAD es de 401. Los otros SuperCADE tienen un número menor, pero de todas formas alto. Esto se logra en 35 entidades.
	Ph. El número de servicios prestados en la red de SuperCADE se incrementa, al menos en un 70% al final del programa y al 100 % en los dos años siguientes. <u>Línea de base año 2005:</u> 2.7 millones anuales.	Ph. El número de servicios prestados en la red de SuperCADE durante la vigencia de 2010 fue de 14.6 millones anuales.  El crecimiento es más del 400% lo que supera ampliamente las metas fijadas y muestra la bondad del sistema.
	Pi. Los costos de operación y funcionamiento de los 4 nuevos SuperCADE no se desvían de los previstos ( aprox. 300 mil anuales promedio)	Pi. Los costos promedio de operación de los SuperCADE Calle13 – Movilidad, Calle 13 – Habitat y Bosa, durante el 2010 no se desvían de los previstos: 240 mil anuales promedio

<b>C1. Infraestructura de servicios al ciudadano ampliada y mejorada</b>	C1.a. A los 18 meses de iniciado el programa se han elaborado y aprobado los estudios y diseños necesarios para la construcción de 4 SuperCADE y para la readecuación de 10 CADEs	C1.a. SuperCADE Calle 13 – Movilidad en operación. SuperCADE Bosa en operación. SuperCADE Calle 13 – Habitat en operación. El SuperCADE de la Cra 10. Con nombre 20 de Julio, comenzó a operar desde marzo del 2010.
	C1.b. A los 30 meses de iniciado el proyecto se han readecuado 10 CADEs	C1.b. Se readecuaron 11 CADEs. Se realizó la readecuación de los 10 CADE. Contrato C.O. PUBL No 428-2005 CONSORCIO CONTEIN – INSIGMA, con reconocimiento de 2006 por valor de US\$2.999.932 BID y US\$779.651.17 LOCAL. Se realizó reubicación y construcción CADE Fontibón.  Los 10 CADE se readecuaron antes de la firma del contrato y los costos fueron reconocidos dentro del crédito de acuerdo a las cláusulas del mismo.





	C1.c. En el transcurso del programa se han construido 4 SuperCADE: 2 a los 24 meses de iniciada la operación y 2 al finalizar la misma.	C1.c. C1.a. SuperCADE Calle 13 - Movilidad en operación. SuperCADE Bosa en operación. SuperCADE Calle 13 - Habitat en operación. SuperCADE 20 de Julio en operación desde el 2010. Se contrataron los diseños del SuperCADE Norte en la Carrera 7 con Calle 114. Se amplía la meta a 5 SuperCADE.
<b>C2. Acceso a los servicios mejorado y diversificado</b>	C2.a. A los 24 meses de iniciado el programa se han mejorado los servicios de atención virtual y telefónica: i) la ciudad cuenta con al menos 10 puntos de atención virtual en las distintas localidades y, ii) al menos 10 entidades han recibido asistencia para aplicar la herramienta de edición de contenidos y cuentan con servicios en línea.	C2.a. Durante el primer semestre de 2008 se instalaron y pusieron en operación, 20 Cades virtuales. Los segundos 20 CADE virtuales se adquirieron a la firma DIEBOLD Colombia y quedaron instalados en Enero de 2010. En las direcciones de Internet solo figuran 38 CADE Virtuales.  A diciembre 31 de 2008, 28 entidades han recibido asistencia, cuentan con servicios disponibles de la herramienta de edición de contenidos y cuentan con servicios en línea: Canal Capital, Subsecretaría de Mujer y Género, Instituto de Patrimonio Cultural, Fondo de Vigilancia y Seguridad, Instituto Distrital de la Participación, Metrovivienda, Dirección de Prevención y Atención de Emergencias, Secretaría de Desarrollo Económico, Secretaría de Integración Social, Defensoría del Espacio Público, Secretaría de Ambiente, Secretaría de Planeación, Catastro, Secretaría de Gobierno, Empresa de Acueducto, Línea 123, Secretaría General, Secretaría del Habitat, Subsecretaría de Mujer y Género, Fondo de Vigilancia y Seguridad.  Las metas establecidas han sido superadas en forma amplia.
	C2.b. En el transcurso del programa se han realizado, al menos, 3 campañas de divulgación promoviendo los servicios existentes, haciéndose énfasis en la existencia de los distintos modos de atención (presenciales, virtuales y telefónicos).	C2.b. Se ejecutó una campaña de divulgación durante el 2007 y primer trimestre de 2008, a través de la promoción de los canales en medios televisivos, radiales e impresos.  Se creó y ejecutó durante el 2007 el Noticiero Virtual, que a través de la intranet, llegó al equipo transversal de servicio al ciudadano y a todos los servidores de las entidades distritales, a través de la web. En el 2008 se contrató y ejecutó el diseño y producción de una campaña para divulgar los servicios de la red CADE.  Se realizó la campaña de divulgación del 2009.



		<p>Se logró adelantar la CAMPAÑA MÁS CERCA: se ejecutó la campaña "Mas Cerca Mejor" que contó con un Plan en medios masivos incluyendo: El Tiempo, El Espectador, ADN, El Espacio, 7 medios impresos comunitarios, City TV, Canal Capital, Caracol Radio, Vibra Bogotá, Candela Stereo y RCN Radio.</p> <p>Se realizó impresión afiches, volantes, rompe tráfico y habladores que fueron distribuidos en todas las entidades del distrito.</p> <p>PORTAL BOGOTÁ: Se diseñó un material promocional del Portal Bogotá, un plegable que contiene información sobre los servicios y productos del Portal Bogotá, que está siendo distribuido masivamente. Este material fue distribuido en Colombia Responsable y es distribuido en Ferias de Servicio al Ciudadano y eventos masivos donde la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Adicionalmente se adelantó proceso de contratación para Cafés Internet para realizar la promoción del Portal a través de 1.000 pantallas de cafés internet de la ciudad.</p> <p>Estos contratos han sido hechos con medios que tienen los mayores porcentajes de audiencia y sintonía en la ciudad.</p>
	<p>C2.c. En el transcurso del programa se han realizado, al menos 2 encuestas de opinión para conocer la percepción ciudadana de los servicios ofrecidos en el SDSC</p>	<p>C2.c. Se realizó una encuesta durante el primer semestre de 2007.</p> <p>Se adelantó evaluación de cliente incógnito a finales de 2007.</p> <p>Se ejecutó una 2ª encuesta en el primer trimestre de 2008.</p> <p>Se adelantó en el mes de abril un estudio de identificación de los trámites del Distrito, para efectos de su mejoramiento.</p> <p>Se ejecutó la evaluación de cliente incógnito durante los meses de Agosto y Septiembre. 1ra etapa y Noviembre y Diciembre 2008 2da etapa.</p> <p>A finales del 2010 se realizó una encuesta que tuvo dos objetivos: 1) medir los niveles de satisfacción y 2) medir el impacto de las campañas e identidad de los ciudadanos con la Red.</p>
<b>C3. Gestión de los servicios mejorada</b>	<p>C3.a. A los 24 meses de iniciado el programa se ha elaborado el documento técnico del Plan Maestro</p>	<p>C3.a. Se contrató y recibió el documento de Plan Maestro de Sedes Administrativas. Se encuentra pendiente</p>





	de las Sedes Administrativas, que incluye, entre otros, el levantamiento físico, funcional y mejoramiento de los puntos de servicio al ciudadano.	de la aprobación del Alcalde en forma oficial.  Este es un Plan Maestro para toda la ciudad y contempla todas las entidades del Distrito incluyendo la red CADE.
	C3.b. A los 24 meses de iniciado el programa, 2 nuevos SuperCADE estarán dotados de bienes, sistemas e infraestructura tecnológica, y otros 2 al finalizar la operación	C3.b. C1.c. C1.a. SuperCADE Calle 13 – Movilidad en operación. SuperCADE Bosa en operación. SuperCADE Calle 13 – Habitat en operación. SuperCADE 20 de Julio en operación.  Se ha cumplido satisfactoriamente con la meta
	C3.c. A los 30 meses de iniciado el programa se ha diseñado y comenzado a implementar un sistema de gestión por resultados, que incluye el monitoreo y evaluación permanente de los servicios.	C3.c. Se contrató y ejecutó el levantamiento de los términos de referencia.  Durante el 2010 se adelantó el sistema de información basado en los términos de referencia. En Mayo del 2011 el sistema se encuentra en una prueba piloto.
	C3.d. En el transcurso del programa se cualifican, al menos un 75 % de los servidores públicos vinculados con puntos de contacto del SDSC	C3.d. Se ejecutó el Diplomado Virtual en el 2007. Se ejecutó entre Noviembre de 2007 y Abril de 2008, el Seminario – taller en Servicio al Ciudadano dirigido a 1.500 servidores. En el 2009 se desarrolló un contrato con la Universidad del Rosario para cualificación de servidores de puntos de contacto y profesionales de servicio al ciudadano. En el 2010 se realizó el segundo Seminario Internacional de Servicio al Ciudadano.

## 6.6 RESULTADOS OBTENIDOS EN LOS INDICADORES DEL MARCO LÓGICO.

El Marco Lógico planteó una serie de metas e indicadores y en el numeral 6. AVANCE DEL MARCO LÓGICO se presentan los resultados de estas metas e indicadores. Este numeral indica las razones que hay detrás del haber logrado y superado en forma amplia dichas metas e indicadores:

- **Al final del programa y en los 2 años siguientes se tiene que: Al menos el 80% de los usuarios de la Red CADE afirma que los servicios recibidos han mejorado.**

El numeral 4.2.3.2. Contiene una descripción de las encuestas realizadas y sus principales conclusiones. A las personas entrevistadas se les hicieron varias preguntas sobre calidad del servicio, oportunidad del servicio, atención de los servidores y otras como las que se muestran enseguida, tomadas de las encuestas:

- Tiempo que demoró en el trámite



- Rapidez y oportunidad del servicio
- Eficiencia del funcionario
- Habilidad del funcionario
- Solución a las dudas
- Apoyo visual adecuado
- Apoyo del personal
- Claridad de la información suministrada
- Comodidad
- Señalización
- Tecnología disponible
- Capacitación del personal
- Confiabilidad del personal

Las investigaciones realizadas muestran que los niveles de satisfacción superan el 80 %.

Las razones por las cuales se obtienen estos datos son entre otras las siguientes:

- Desconcentración geográfica de los SuperCADE y canales de atención de los servicios a la ciudadanía e incremento de los mismos
- Mayor cantidad de puntos de atención en los SuperCADE
- Facilidad de acceso a los SuperCADE utilizando la red de transporte de Transmilenio.
- Instalaciones amplias y confortables para los usuarios y funcionarios
- Mayor cantidad de entidades presentes en los SuperCADE
- Mayor cantidad de servicios ofrecidos por las entidades en los SuperCADE
- Se realizó un análisis a todos los trámites de las entidades para mejorar sus tiempos de proceso y eliminar actividades innecesarias.
- Utilización de tecnología de última generación para la atención a los usuarios
- Capacitación permanente al personal de las entidades
- Seguimiento de la calidad de los servicios prestados por las entidades
- Se mejoró la infraestructura tecnológica y el cableado en las instalaciones
- Se adecuaron zonas de espera y atención al público (recaudo y trámites)

En la encuesta realizada en el año 2006 por M y M<sup>50</sup> (Mediciones y Medios), antes de iniciar el contrato de crédito, con respecto a la Calificación General del Servicio, comparando contra los resultados del 2010 por el Centro Nacional de Consultoría, CNC fue de:

Ciudadanos Satisfechos		
SuperCADE	Encuesta 2006 M y M	Encuesta 2010 CNC
SuperCADE BOSA	97%	99%
SuperCADE CAD	72%	91%
SuperCADE Américas	58%	88%
SuperCADE Calle 13	76%	89%
SuperCADE Suba	60%	90%
SuperCADE 20 Julio		95%

Fuente 2010: CNC, Archivo Ciudadanos SuperCADE 23/12/10.  
Encuesta de satisfacción Usuarios MyM

<sup>50</sup> La encuesta de M y M (Mediciones y Medios), no fue financiada por el crédito, pero es un punto de referencia para esta consultoría, permitiendo realizar un análisis de la evolución histórica de la satisfacción frente a un punto específico.





Por consiguiente, en la encuesta del Centro Nacional de Consultoría (año 2010), refleja un aumento positivo en la satisfacción del usuario con respecto a la anterior medición (año 2006), ya que las mayoría de los SuperCADES (Bosa, CAD, Suba y 20 de julio) están por encima del 90%, demostrando así la excelencia en el servicio ofrecido al ciudadano.

**Al final del programa y en los dos años posteriores se verifica que: El tiempo promedio de espera para pago de servicios en los centros CADE se reduce de 35 a 25 minutos.**

Las razones para que el tiempo para pago de servicios que se muestra en el numeral 6.2. se haya reducido a 18 minutos de espera y 25 segundos en la red CADE y en los SuperCADE de 9:44 minutos en tiempo de espera y de solo 26 segundos en tiempo de atención, tal como se muestra en los reportes de la Subdirección Operativa se debe a:

- Mayor número de puntos de recaudo y mayor número de ventanillas.
- Supervisión y control de servicio, en reuniones de seguimiento en los cuales se recomienda y establece compromisos (fechas) de implementación de cambios, tales como:
- Estructuración de planes de contingencia en picos del servicio.
- Acompañamiento y seguimiento (coordinación), estructura definida para la administración de los SuperCADE.
- En los SuperCADE y CADE se destinaron áreas especiales para el pago de servicios, separadas del área de trámites y con mayor cantidad de personal de atención.
- Seguimiento de la calidad de los servicios prestados por las entidades
- Se mejoró la infraestructura tecnológica y el cableado en las instalaciones.

**El tiempo promedio de espera en los SuperCADE, para los trámites realizados en puntos de atención de la Secretaría de Hacienda, Registraduría y Catastro (\*), se reducen al menos un 25%. Línea de base año 2006: 85 minutos Secretaría de Hacienda, 80 minutos Catastro, y 75 minutos Registraduría. (\*) Hoy: Unidad Administrativa Especial de Catastro**

Los tiempos en el 2010 son los siguientes:

	Espera	Atención	Total Minutos
Hacienda	18.1	7.8	25.9
Catastro	8.6	6.46	15.06

La Registraduría no ha continuado con sus trámites habituales y no ha vuelto a utilizar el sistema de turnos Q-Matic, por lo que sus tiempos no son representativos. Realiza: Duplicado de Cédula de Ciudadanía, Entrega de Cédula de Ciudadanía y/o Tarjeta de Identidad, Renovación de Cédula de Ciudadanía, Renovación de Tarjeta de Identidad

Las razones para que el tiempo promedio de espera se haya reducido sustancialmente como se muestra en el numeral 6.3 son las siguientes:

- Desconcentración geográfica de los servicios a la ciudadanía
- Mayor cantidad de puestos de atención para la Secretaría de Hacienda y Catastro en los SuperCADE y CADE
- Instalaciones amplias y confortables para los usuarios y funcionarios
- Utilización de tecnología de última generación para la atención a los usuarios. Se mejoró la infraestructura tecnológica y el cableado en las instalaciones
- Capacitación permanente al personal de las entidades
- Seguimiento de la calidad de los servicios prestados por las entidades
- Se realizó un análisis a todos los trámites de estas entidades para mejorar sus tiempos de proceso y eliminar actividades innecesarias.





14/11

El tiempo promedio en que incurren los usuarios para desplazarse a los SuperCADE se reduce un 30%. Línea de base año 2006: 40 minutos.

En el numeral 6.4. se muestra que los tiempos de desplazamiento a los SuperCADE se encuentra en 30.18 minutos de acuerdo a encuesta realizada en Mayo de 2011. En los ejercicios realizados en los Focus Groups, los entrevistados manifestaron tiempos de viaje bastante menores, pero se trata de un grupo pequeño de entrevistados.

Las encuestas realizadas por el Centro Nacional de Consultoría en 2009 y 2010 no preguntaron sobre este tiempo. Han preguntado sobre tiempos de espera y servicio una vez la persona ingresa al sitio. Las razones para la disminución de este tiempo son entre otras:

- Desconcentración geográfica de los servicios a la ciudadanía con más SuperCADE adicionales; se tienen siete SuperCADE en el 2011 contra dos en el 2006. El del Norte en proceso de ejecución. Sus fechas de apertura y cantidad de servicios prestados ya se han mostrado. La gran mayoría de usuarios de los SuperCADE son de los barrios vecinos o cercanos.
- Facilidad de acceso a los SuperCADE utilizando la red de transporte de Transmilenio. En el mapa de rutas de Transmilenio se observa que los SuperCADE de Calle 13 y Movilidad se encuentran sobre la ruta de la Calle 13, el SuperCADE de Bosa en el portal de Bosa al igual que Américas, Suba y CAD. El SuperCADE 20 de Julio está localizado en el Portal del Sur de la nueva ruta de Transmilenio de la Carrera 10. El SuperCADE del Norte tiene bastantes rutas de transporte público y a la fecha no se conoce si tendrá acceso por Transmilenio. El mapa muestra las rutas actuales y la localización de los SuperCADE.

## MAPA TRANSMILENIO Y UBICACIÓN SUPERCADÉ



- En el punto G se encuentra el SuperCADE de Bosa.
- En el punto C se encuentra el SuperCADE de Suba
- En el punto F se encuentra el SuperCADE de Américas
- En la estación de CAD se encuentra el SuperCADE CAD





- En la estación Zona Industrial se encuentran los SuperCADE Calle 13 y Movilidad.

El documento de justificación del crédito indica, con respecto a los SuperCADE lo siguiente:

**"La capacidad instalada de la Red no resulta suficiente para hacer frente a la demanda.** La actual Red comienza a presentar algunos indicios de saturación y deterioro que permiten inferir que, inclusive sin incrementos adicionales de la demanda, la calidad del servicio podría verse comprometida. También, la alta afluencia de ciudadanos a los SuperCADE, generada en parte por un déficit de cobertura geográfica, ya ha producido un deterioro en la atención, con casos críticos de esperas de varias horas en los meses más concurridos. Por citar algún ejemplo, en el caso específico de uno de los dos SuperCADE se detectó que, para algunas de las entidades presentes, existe una diferencia importante entre la capacidad de atención de clientes por hora y la afluencia de público"<sup>51</sup>

- Mayor cantidad de entidades presentes en los SuperCADE. Las entidades presentes en los SuperCADE en 2006, 2008 y 2010 se muestran en la tabla siguiente:

### Trámites y Servicios

	Entidad	2006	2008	2010
1	Cámara de Comercio de Bogotá			
2	Codensa S.A. ESP			
3	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público			
4	Consejo superior de la Judicatura			
5	Curadurías			
6	Departamento Administrativo de Seguridad - DAS			
7	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN			
8	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP			
9	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P.			
10	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP			
11	Gas Natural S.A. E.S.P.			
12	Hospital de la Localidad			
13	Instituto de Desarrollo Urbano IDU			
14	ICBF regional Bogotá			
15	Idipron			
16	Instituto de Seguro Social - ISS			
17	Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDRD			
18	Ministerio de Protección Social - Asocajas			
19	Personería de Bogotá			

<sup>51</sup> Documento elaborado por la Unidad de Apoyo, DDSC, con fecha Diciembre 2007



	Entidad	2006	2008	2010
20	Policía Metropolitana de Bogotá			
21	Positiva Compañía de Seguros			
22	Previsora S.A. Compañía de Seguros			
23	Procuraduría General de la Nación			
24	Registraduría Nacional del Estado Civil			
25	Secretaría Distrital de Gobierno			
26	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico			
27	Secretaría Distrital de Educación			
28	Secretaría Distrital de Salud			
29	Secretaría Distrital de Ambiente			
30	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte			
31	Secretaría Distrital de Hábitat			
32	Secretaría Distrital de Hacienda			
33	Secretaría Distrital de Planeación			
34	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá			
35	Superintendencia de Notariado y Registro			
36	Superintendencia Nacional de Salud			
37	Superintendencia de Servicios Públicos			
38	Secretaría de Tránsito - Movilidad			
39	Telecentro			
40	Telefónica - Telecom			
41	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá			
42	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital			
43	Universidad Distrital Francisco José de Caldas			
44	Veeduría Distrital			

Fuente: lista de entidades y servicios en SuperCADE de la página de la DDSC  
<http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/decide.php?patron=01.0115>

- Mayor cantidad de servicios ofrecidos por las entidades en los SuperCADE. Ya se ha indicado la cantidad de trámites y cupones que han atendido los SuperCADE desde el 2003 y el incremento durante todos los años.

**El número de consultas al portal de Bogotá se incrementa en un 20%. Línea de base año 2006: 9000 ingresos diarios.**

Las razones para que el número de consultas en el Portal Bogotá se haya duplicado son entre otras las siguientes:

- El diseño del Portal se ha enriquecido con temas adicionales a los previstos en forma inicial. El ciudadano tiene muchas opciones las cuales se mostraron en el mapa del Portal.





- Los ciudadanos pueden acceder al Portal desde el buscador Google, lo que ha incrementado el número de visitas.
- El portal se encuentra referenciado en las redes sociales, Facebook, Twitter, Youtube.
- El Portal apoya a la ciudadanía en la consulta de trámites por medio de la Guía. Las entidades que se encuentran actualmente en la Guía de Trámites son las siguientes:

Alcaldía Local de San Cristóbal
Asopagos antes Operador Asocajas
Caja de vivienda Popular
Cámara de Comercio de Bogotá
Canal Capital
CODENSA
Consejo Superior de la Judicatura
Contraloría de Bogotá
Corporación para el Desarrollo y la productividad Bogotá Región
Curadurías Urbanas
Defensoría del Espacio Público-DADEP
Departamento Administrativo de Seguridad
Departamento Administrativo del Servicio Civil
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
Dirección de Prevención y Atención de Emergencias - DPAE
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
Empresa de Renovación Urbana
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá
Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones (FONCEP)
Fondo de Prevención y Atención de Emergencias-FOPAE
Fondo de Vigilancia y Seguridad para Bogotá
Fundación Gilberto Alzate Avendaño
Gas Natural ESP
Hospital Bosa ESE
Hospital Meissen ESE
Hospital San Cristóbal ESE
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Instituto de Desarrollo Urbano
Instituto de Investigación Educativa y Desarrollo Pedagógico-IDEP
Instituto de Seguros Sociales ISS
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC
Instituto Distrital de Recreación y Deporte-IDRD
Instituto Distrital de Turismo
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON



Instituto para la Economía Social-IPES
Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis
Lotería de Bogotá
Metrovivienda
Ministerio de la Protección Social
Ministerio de Relaciones Exteriores
Orquesta Filarmónica de Bogotá
Otras Entidades
Personería de Bogotá
Policía Nacional
Portal Bogotá
Positiva Compañía de Seguros
Previsora, Compañía de Seguros
Procuraduría General de la Nación
Punto de Recaudo Red CADE
Registraduría Distrital del Estado Civil
Registraduría Nacional del Estado Civil
Secretaría de Educación del Distrito
Secretaría Distrital de Ambiente
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
Secretaría Distrital de Gobierno
Secretaría Distrital de Hacienda
Secretaría Distrital de Integración Social
Secretaría Distrital de Movilidad
Secretaría Distrital de Planeación
Secretaría Distrital de Salud
Secretaría Distrital del Hábitat
Secretaría General de la Alcaldía Mayor
Servicios Integrales para la Movilidad - SIM
SIMIT - Sistema sobre Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito
Superintendencia de Notariado y Registro
Superintendencia de Servicios Públicos
Superintendencia Nacional de Salud
Telefónica - Telecom
Terminal de Transporte
Transmilenio
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos
Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Oficial de Bomberos





Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca
Universidad Distrital Francisco José de Caldas
Universidad en Convenio con la Red CADE

Fuente: [http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/guia\\_informe44.php](http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/guia_informe44.php)

- Se ha promocionado el uso del Portal entre los estudiantes de los colegios distritales por medio de concursos. Es habitual su utilización por parte de estudiantes.
- En el 2010 el número de ingresos diarios fue de 61.170, puesto que se comenzó a contabilizar las entradas hechas desde Google. La tabla del numeral 5.2. muestra que la cantidad de consultas durante el 2010 fue de 22.023.239 que equivale a la cifra diaria mencionada y es casi el triple del 2009. Muestra igualmente como se ha venido incrementando en el tiempo desde su iniciación en el 2003.
- Se incorporaron en la página web, entidades que aunque no estén presentes en la Red CADE, presentan la información asociada a los trámites que los ciudadanos deben realizar ante estas entidades. Las entidades se incorporan en la Guía de Trámites y Servicios y en forma simultánea en el Mapa Callejero que son un medio o un servicio más de la página.

**El porcentaje promedio de usuarios que alguna vez ha realizado trámites vía internet, pasa del actual 17% a 22%, una vez que los centros virtuales locales estén en pleno funcionamiento, 30% al final de programa y al menos este mismo porcentaje en los siguientes dos años.**

No se ha hecho una medición con respecto a este punto; la instalación de los CADE virtuales y la disponibilidad de algunos trámites en forma virtual contribuyen a que se logre este propósito.

**El número de servicios disponibles en los SuperCADE se incrementa en un 10%. Línea de base año 2006: 160 servicios disponibles.**

En el SuperCADE CAD, el más antiguo y mayor, se encuentran presentes las siguientes 36 entidades que ofrecen 418 trámites y consultas, superando en forma muy amplia el número de servicios disponibles:

Cámara de Comercio de Bogotá
CODENSA S.A. ESP
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público
Departamento Administrativo de Seguridad - DAS
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ETB - E.S.P.
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones FONCEP
Gas Natural Fenosa
Instituto de Desarrollo Urbano IDU
Instituto de Seguro Social - ISS
Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDRD
Ministerio de la Protección Social
Personería de Bogotá
Policía Metropolitana de Bogotá
Positiva Compañía de Seguros
Previsora S.A. Compañía de Seguros



Punto de Recaudo en la RED CADE
Registraduría Nacional del Estado Civil
Secretaría de Educación del Distrito
Secretaría Distrital de Ambiente
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
Secretaría Distrital de Gobierno
Secretaría Distrital de Hacienda
Secretaría Distrital de Planeación
Secretaría Distrital de Salud
Secretaría Distrital del Hábitat
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
Superintendencia de Industria y Comercio
Superintendencia de Notariado y Registro
Superintendencia Nacional de Salud
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital
Universidad Distrital Francisco José de Caldas
Universidad en convenio con la RED CADE

Fuente: [http://www.bogota.gov.co/mad/info\\_sitio.php?id\\_sitio=25745](http://www.bogota.gov.co/mad/info_sitio.php?id_sitio=25745), en Junio 2011

El incremento se justifica entre otros por lo siguiente:

- Ampliación de puntos de servicio en SuperCADE y RapiCADE, mejoramiento de los CADE.
- Incorporación de nuevas entidades que ven los beneficios de pertenecer a la red de atención
- Las entidades también han incrementado los servicios que ofrecen.
- Política de la DDSC que busca la excelencia en el servicio a la ciudadanía, buscando facilitar la realización de sus trámites
- Los servicios de algunas entidades están siendo objeto de evaluación para su racionalización

**El número de servicios prestados en la Red de SuperCADE se incrementa, al menos, en un 70% al final del programa y al 100% en los dos años siguientes. Línea de base año 2005: 2,7 millones anuales.**

El incremento en la cantidad de servicios prestados por los SuperCADE en el 2011 fue de 14.659.098 como se observa en la tabla del numeral 5.2. Un incremento de casi 5.5 veces, el cual obedece a las razones siguientes:

- Desconcentración geográfica de los servicios a la ciudadanía
- SuperCADE adicionales; se tienen siete en el 2010 contra dos en el 2006. El del Norte adicional en ejecución
- Facilidad de acceso a los SuperCADE utilizando la red de transporte de Transmilenio
- Mayor cantidad de entidades presentes en los SuperCADE
- Mayor cantidad de servicios ofrecidos por las entidades en los SuperCADE
- Utilización de tecnología de última generación para la atención a los usuarios, como es el sistema de asignación de turnos y comunicación permanente vía Internet en las entidades que prestan los servicios.
- Capacitación permanente al personal de las entidades





- Seguimiento de la calidad de los servicios prestados por las entidades
- Se mejoró la infraestructura tecnológica y el cableado en las instalaciones

**Los costos de operación y funcionamiento de los 4 nuevos SuperCADE no se desvían de los previstos (aprox. 300 mil anuales-promedio).**

- La DDSC mantiene un control permanente sobre los gastos que se ejecutan en cada uno de los SuperCADE, pues son la base de cobro o recuperación de gastos a las entidades. Cualquier desviación del comportamiento normal se investiga y averiguan sus razones; de ser necesario, se toman los correctivos del caso. Los costos han sido calculados por metro cuadrado y se factura de acuerdo al tamaño de los módulos que posee cada entidad. Los cálculos del valor promedio del metro cuadrado para 2007 a 2008 y 2010 fueron:

COSTOS MENSUALES POR METRO CUADRADO							
	CAD	AMERICAS	SUBA	BOSA	CALLE 13	MOVILIDAD	20 de JULIO
Metros Cuadrados Usos Entidades	4.477	2.947	2.924	2.219	1.517	2.108	2.049
Costo por Metro Cuadrado Promedio 2007-2008	29.440	33.456	32.313	38.214	18.827	39.322	-
Costo por Metro Cuadrado Promedio 2010	20.831	20.640	22.319	23.775	18.484	17.367	20.741

NOTA: Las cifras de costos incluyen costos de personal, costos de funcionamiento mas un 5% adicional por imprevistos (10% en el CAD)

**A los 10 meses de iniciado el programa se han elaborado y aprobado los estudios y diseños necesarios para la construcción de 4 SuperCADE y para la readecuación de 10 CADE.**

- En Diciembre del 2008 se firmó el contrato para la construcción del cuarto SuperCADE. La readecuación de los 10 CADE fue hecha antes de iniciar el contrato y sus costos se reconocieron tal como se encuentra estipulado en el contrato. Los POA elaborados contemplaron la realización de los proyectos.
- Los numerales correspondientes muestran la relación de los contratos de los SuperCADE y CADE y las fechas correspondientes de iniciación y terminación.
- Adicionalmente se contrataron los diseños del SuperCADE Norte con dineros del crédito.

**A los 30 meses de iniciado el programa se han readecuado 10 CADE.**

- Los 10 CADE fueron readecuados antes de iniciar el proyecto. Con la readecuación se logró renovar la red de cableado estructurado de voz, datos y eléctrico; mejora de acceso a la población discapacitada, reforzamiento de la estructura, se renovaron las salas de espera, módulos de atención y puntos de pago. El contrato se inició el 16 de Enero del 2006 y fue liquidado en Diciembre del 2006. Los CADE se entregaron en grupos. En los CADE de Tunal, La Victoria, Yomasa, Gaitana y Suba se adquirió el sistema de turnos Q-matic; los otros ya tenían dicho sistema. Siete CADE recibieron unidad de UPS que no tenían.

**En el transcurso del programa se han construido 4 SuperCADE: 2 a los 24 meses de iniciada la Operación, y 2 al finalizar la misma**

- El cuarto SuperCADE, 20 de Julio entró en operación en Marzo del 2010. Los diseños del quinto se culminaran en el segundo semestre del 2011.

**A los 24 meses de iniciado el programa se han mejorado los servicios de atención virtual y telefónicos: i) la ciudad cuenta con al menos 10 puntos de atención virtual en las distintas localidades y, ii) al menos 10 entidades han recibido asistencia para aplicar la herramienta de edición de contenidos, y cuentan con servicios en línea.**

La lista de los CADE Virtuales que se encuentran en operación actualmente es la siguiente:





- CADE Virtual Alcaldía Mayor de Bogotá - Edificio Liévano
- CADE Virtual Casa de Justicia - Ciudad Bolívar
- CADE Virtual - Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDRD
- **CADE Virtual Alcaldía Local Ciudad Bolívar**
- CADE Virtual CADE Candelaria
- **CADE Virtual CADE Plaza de Las Américas**
- **CADE Virtual CADE Santa Helenita**
- CADE Virtual Cámara de Comercio
- CADE Virtual Carrefour Calle 170 - Entrada Oriental Parte Exterior
- **CADE Virtual Carrefour Los Hayuelos**
- CADE Virtual Carrefour Santafé
- CADE Virtual Centro Comercial Unicentro de Occidente
- CADE Virtual Centro de Alta Tecnología
- CADE Virtual Éxito Álamos
- CADE Virtual EXITO Américas
- CADE Virtual EXITO Calle 80
- CADE Virtual EXITO Chapinero
- **CADE Virtual EXITO Colina**
- CADE Virtual EXITO Country
- **CADE Virtual EXITO Norte**
- CADE Virtual EXITO Occidente
- **CADE Virtual EXITO Unicentro**
- CADE Virtual Floresta Outlet
- CADE Virtual Hospital de la Victoria
- CADE Virtual Hospital el Tunal
- **CADE Virtual Hospital Kennedy**
- CADE Virtual Hospital Simón Bolívar
- CADE Virtual Hospital Vista Hermosa
- CADE Virtual Secretaría de Salud
- CADE Virtual Subdirección Local para la Integración Social - Ciudad Bolívar
- CADE Virtual SuperCADE 20 de Julio
- CADE Virtual SuperCADE CAD - Portal Interactivo ETB - Costado Occidental
- CADE Virtual SuperCADE CAD - Portal Interactivo ETB - Costado Oriental
- CADE Virtual SuperCADE Movilidad
- CADE Virtual SuperCADE Suba
- CADE Virtual Terminal de Transporte - Entrada Módulo 3
- **CADE Virtual Terminal de Transporte - Módulo 1**

Fuente: <http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/decide.php?patron=01.011515&divs=true>, consultado en Junio 2011

Se supera en forma amplia la meta de establecer 10 puntos.

- Los primeros 20 CADE virtuales fueron dados al servicio en Septiembre del 2008.
- Este es un mecanismo adicional para que la ciudadanía pueda consultar y realizar trámites en forma virtual.
- La DDSC ha dado apoyo a 17 entidades distritales en el uso de la herramienta del Editor de Contenidos para sus páginas de Internet. Con este apoyo la DDSC contribuye a que aquellas entidades con poca capacidad tecnológica pongan al servicio de la ciudadanía sus páginas de Internet. La lista de entidades beneficiadas se transcribe del numeral 4.2.1.1 que han recibido la asesoría desde el 2007 hasta la fecha, con seguimiento y asesoría.
  - Canal Capital
  - Subsecretaría de Mujer y Género
  - Instituto de Patrimonio Cultural
  - Fondo de Vigilancia y Seguridad





- Instituto Distrital de la Participación
- Metrovivienda
- Dirección de Prevención y Atención de Emergencias
- Secretaría de Desarrollo Económico
- Secretaría de Integración Social
- Defensoría del Espacio Público
- Secretaría de Ambiente
- Secretaría de Planeación
- Catastro
- Secretaría de Gobierno
- Empresa de Acueducto de Bogotá
- Línea 123

**En el transcurso del programa se han realizado, al menos, 3 campañas de divulgación promoviendo los servicios existentes, haciéndose énfasis en la existencia de los distintos modos de atención (presenciales, virtuales y telefónicos).**

- Las campañas de divulgación se han realizado en el 2007, 2008, 2009 y 2010 en varios medios de radio, televisión y prensa escrita. Se han destinado \$3.147'008.396 M/CTE de los cuales \$1.721'187.296 M/CTE hacen parte del crédito BID. El numeral 4.2.3.1 muestra la lista de los contratos que han sido realizados. Se ha utilizado Pauta Radial en varias emisoras, Comerciales de Televisión en varias cadenas, Anuncios en diferentes periódicos, campañas especiales para promover un SuperCADE, Diseño de la Pauta Publicitaria y debe resaltarse la encuesta realizada en el 2010, por el Centro Nacional de Consultoría, 2da encuesta, cuyo objetivo fue el de *"Conocer la percepción ciudadana acerca de la campaña de divulgación y comunicación de los diferentes canales de servicio al Ciudadano, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C."*, es decir, evaluar la efectividad de los resultados de las campaña hechas a lo largo de los años.

**En el transcurso del programa se han realizado, al menos, 2 encuestas de opinión para conocer la percepción ciudadana de los servicios ofrecidos en el SDSC.**

- Las encuestas de opinión se han realizado en forma anual, la última a finales del 2010, con el propósito de conocer la percepción de la ciudadanía con respecto a la satisfacción de la calidad del servicio; se han evaluado aspectos de infraestructura, tiempos de servicio, tipos de atención, conocimiento de los funcionarios, agilidad en las respuestas y aspectos que permiten evaluar cada uno de los puntos de atención, tanto presenciales como virtuales y tomar las medidas correctivas en caso de necesidad. El numeral 4.2.3.2. contiene la descripción de las encuestas y sus principales resultados.

**A los 24 meses de iniciado el programa se ha elaborado el documento técnico del Plan Maestro de las Sedes Administrativas, que incluye, entre otros, el levantamiento físico, funcional y mejoramiento de los puntos de servicio al ciudadano.**

- El Distrito elaboró el Plan Maestro general de su infraestructura que contiene los componentes de la red de Servicios al Ciudadano. Este Plan permitirá que en el futuro se realice un ordenamiento en la construcción y remodelación de edificaciones de todas las entidades distritales. La DDSC contribuyó para establecer los parámetros arquitectónicos de las sedes de la red CADE. El documento del Plan Maestro indica:<sup>52</sup>

<sup>52</sup> Plan Maestro de Sedes la Administración Pública Distrital, Sedes de Gobierno Local y Equipamientos especializados en Atención al Ciudadano



- **"Los Planes Maestros** son instrumentos de planeamiento urbanístico de carácter estructurante de primer nivel de jerarquía, que desarrollan y complementan el Plan de Ordenamiento Territorial (artículo 45 POT).
- Orientan la programación de la **inversión sectorial** y definen los **requerimientos de suelo** para el desarrollo de las infraestructuras y equipamientos, de acuerdo con las previsiones de crecimiento de la población.
- Tienen una proyección de largo plazo, esto es, hasta el año **2019** (artículo 149 del POT decreto 190 de 2004).
- Los planes maestros deben recibir la aprobación de la Secretaría de Planeación Distrital y ser adoptados por decreto del Alcalde Mayor."

El Plan Maestro se desarrolló bajo contrato con la entidad Consorcio Plan Maestro que tuvo la colaboración de funcionarios y contratistas de las entidades distritales; por la DDSC participó la arquitecta Patricia Torres. El contrato se inició en el 2006 y finalizó en el 2007. Dentro del crédito BID formó parte de los reconocimientos, en vista de que se inició antes, como ocurrió con la remodelación de los 10 CADE.

**A los 24 meses de iniciado el programa, 2 nuevos SuperCADE estarán dotados de bienes, sistemas, e infraestructura tecnológica, y otros 2 al finalizar la operación**

- El último de los cuatro SuperCADE quedó dotado y en operación en Marzo del 2010: La dotación que se ha incluido en el contrato para cada SuperCADE es la siguiente:
  - Sistemas de seguridad que constan de:
    - Sistema integrador: Computador, impresora, software y mueble.
    - Sistema de incendio con tablero de control, detectores, sirena y extintores; Seguridad con controladora, detector de movimiento, detector de apertura, arcos detección metales, antenas de detección, pulsadores, tarjetas de proximidad.
    - Circuito cerrado de televisión con Unidad de conmutación y control de cámaras, unidad de grabación digital, cámaras fijas, lentes, monitores
    - Servicios básicos, tubería y cableado.
  - Teléfonos y Comunicaciones que constan de:
    - Salidas, salidas de teléfono público, salidas de comunicaciones, salida para asignación de turnos, strip
  - Puesta a tierra y pararrayos
  - Planta eléctrica
  - UPS de 50 KVA
  - Red de cableado estructurado
  - Rack metálico con parales y rodachinas para su movilización
  - Módulos de atención al ciudadano
  - Muebles y divisiones de Oficina de administración
  - Mesas y salas de conciliación
  - Mesas salas de juntas
  - Sillas operativas módulo de atención al ciudadano
  - Sillas sala de espera tipo tandem
  - Mesas cafetería, butacos, papeleras
  - Módulo de información turística
  - Camilla
  - Telón de proyección
  - Materas prefabricadas en concreto
  - Banca exterior, muebles cafetería, lockers, cintoteca, canecas basura





**A los 30 meses de iniciado el programa se ha diseñado y comenzado a implementar un sistema de gestión por resultados, que incluye el monitoreo y evaluación permanente de los servicios.**

- Este proyecto fue realizado dentro de un sistema de información de la Secretaría General, denominado el SIFI, el cual se encuentra actualmente en la fase de soporte técnico y con pruebas piloto. Su desarrollo fue durante el 2010.

**En el transcurso del programa se cualifican, al menos, un 75% de los servidores públicos vinculados con puntos de contacto del SDSC.**

- Esta cualificación se realizó con la Universidad del Rosario en 2007 y 2009 para 1.500 servidores de puntos de contacto. Esto permitió brindar herramientas conceptuales y prácticas para el desarrollo de habilidades y cambio de actitudes para enriquecer el perfil a través de la implementación de procesos efectivos de servicio y así direccionar las estrategias de formación y acciones correctivas en la prestación de un servicio de excelencia al ciudadano.
- Construir una filosofía común de servir al ciudadano mediante la aplicación de una comunicación efectiva, basándose en valores compartidos y con responsabilidad mutua.
- Establecer y monitorear la calidad de estándares de servicio y atención.
- La última actividad fue la realización del II Seminario Internacional de Servicio al Ciudadano realizado en Bogotá.

## **7. CONCLUSIONES.**

1. En general se ha cumplido en forma amplia con el objetivo planteado en el contrato de préstamo y los indicadores del Marco Lógico se han superado muy por encima de las expectativas iniciales.

2. Con la construcción y puesta en servicio de los SuperCADE de Bosa y los SuperCADE de Movilidad, Calle 13, 20 de Julio y el próximo del Norte, para llegar a ocho puntos, se ha mejorado indudablemente la cobertura geográfica en la ciudad; se encuentra pendiente el área de Engativa, para que la ciudad tenga una cobertura casi total. Desde el punto de vista del crédito, se ha superado la meta prevista.

3. La adecuación de los 10 CADE Suba, Servitá, Santa Lucía, Yomasa, Tunal, Santa Helenita, Muzu, La Victoria, Plaza de las Américas y La Gaitana, mejoró sustancialmente el nivel servicio a la ciudadanía. Adicionalmente se instaló el CADE de Fontibón, mediante convenio con la Empresa de Acueducto. Este último tiene unas instalaciones que superan a todos los CADE y presta servicios de varias entidades pareciéndose a un pequeño SuperCADE.

4. Se ha logrado un incremento importante en el número de servicios prestados, tanto en los SuperCADE como en los CADE. Los ciudadanos pueden acudir al SuperCADE más cercano en tiempos menores a 30 minutos.

5. Los servicios en los puntos presenciales en el 2010 fueron un poco más de 52 millones, (cerca de 4.3 millones mensuales) comparado contra 23 millones en el 2003, que representa un crecimiento del 12.3 % anual, muy superior al crecimiento vegetativo de la población; es decir, hay un crecimiento muy importante de usuarios. Cerca de 2 servicios por hogar en forma mensual, lo que muestra una gran cobertura.

6. El pago de servicios públicos se hace con gran agilidad y mucha afluencia de público en todos los sitios en forma diaria. Actualmente se tienen 29 RapiCADE y 14 puntos especializados de recaudo autorizados.

7. Se ha implementado en los Centros la imagen corporativa definida por la Administración Distrital. La ciudadanía ya percibe la existencia de la RED CADE y los beneficios de utilizarla.





8. Hay un claro mejoramiento y diversificación de la oferta de servicios en los Canales Virtuales y Telefónico, Portal Bogotá, Portal de Contratación, Guía de Trámites y Servicios, Mapa Callejero, Quejas y Soluciones, Línea 195. Las consultas al Portal han crecido en forma exponencial, gracias a que se puede realizar el ingreso desde los buscadores como Google.

9. Se realizaron las encuestas dirigidas a evaluar los servicios en los puntos de la red, aunque algunas de las cuales no han sido homogéneas dificultando su comparación y análisis de la evolución del servicio en sus diferentes aspectos. Las encuestas en general muestran gran satisfacción por parte de los usuarios y se realizan en forma anual, lo que permite tomar las acciones de corrección necesarias.

10. Se han venido realizando las campañas de divulgación en varios medios de comunicación impresos, radio y televisión.

11. Llama la atención que a pesar de haber aumentado coberturas con los SuperCADE, CADE y RapiCADE que han entrado en operación en el período 2006-2010, la cantidad de servicios realizados en las ferias no han tenido incrementos significativos, aunque se trata de un esfuerzo de tres días para un poco más de 6.000 servicios diarios en promedio. Es otra manera de acercar a la ciudadanía, pero su divulgación para motivar la asistencia es compleja.

12. Se desarrolló e implementó el sistema electrónico de manejo inteligente de turnos para los CADE y SuperCADE – Q-Matic, el cual permite atender de manera eficiente los requerimientos de los ciudadanos y manejar estadísticas de afluencia, tiempo y servicios.

13. Se han instalado 40 CADE virtuales multimedia con sus respectivos componentes de hardware y software. El sistema de CADE Virtual permite el manejo software administrador de contenidos (servicios, trámites, publicidad entre otros) y de monitoreo, gestión y control remotos.

14. Se recuperan gastos de operación mencionados de los SuperCADE.

15. El Distrito dentro del presupuesto de la Secretaría General hace aportes significativos al programa, lo que garantiza la sostenibilidad del mismo hacia el futuro.

16. Se elaboró el Plan Maestro de Sedes Administrativas.

17. Se realizó el software para el diseño, desarrollo e implementación de los sistemas de monitoreo, evaluación y seguimiento de los servidores, servicios prestados y trámites de las entidades en los canales de interacción con ciudadano. El sistema dentro del SIFI de la Secretaría General, se encuentra en una prueba piloto.

18. Dentro de la Estrategia de Servicio al Ciudadano se han desarrollado procesos de selección, inducción, cualificación y evaluación de los funcionarios y capacitado 1.500 funcionarios que sirven en puntos de atención presencial, sobre el tema "Servicio al Ciudadano".

19. Durante los días 13 y 14 de Diciembre del 2010, se llevó a cabo el **Segundo Seminario Internacional de Servicios al Ciudadano**, en las instalaciones del Hotel Dann Carlton de Bogotá. Su organización corrió por cuenta de la Secretaría General de la Alcaldía mayor de Bogotá, a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

Este evento contó con la asistencia de los siguientes conferencistas:

- Dr. Eduardo González Yáñez (Chile)
- Dra. Yarina Amoroso (Cuba)
- Dr. José Manuel Pazos (España)
- Dra. Elba Sánchez de Andrade (Brasil)
- Dra. Audrey Linette Mathis (Chicago – U.S.A)





Durante el segundo día del evento, se llevó a cabo el Panel "Servicio al Ciudadano", el cual contó con la intervención de los siguientes panelistas:

- Dr. Alejandro Serrano Roa
- Dr. Andrés Collazos
- Dr. Diego Puerta
- Dr. Edgar Mauricio Gracia D.

El moderador de esta actividad fue el Dr. Juan Carlos Rodríguez Arana

En este segundo seminario internacional, los participantes reconocen que el servicio al ciudadano es de interés general y está dirigido a completar, materializar y proteger los derechos fundamentales de estos, fomentando así su participación en las decisiones que los afectan, orientado siempre a la satisfacción de sus necesidades.

Apoyados en un equipo de servidores comprometidos, con la realización de este evento, se busca dar cumplimiento a los siguientes objetivos:

- Garantizar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía, a través del fortalecimiento de la infraestructura y la definición de políticas, estándares, indicadores y mecanismos de seguimiento y control.
- Promover el intercambio de experiencias entre diferentes entes territoriales en materia de servicio al ciudadano.
- Formular directrices en materia de inspección, vigilancia y control de las empresas que tienen su domicilio y operan en el territorio del Distrito.

## **8. RECOMENDACIONES.**

La DDSC ha cumplido en forma amplia con los objetivos del contrato del PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS AL CIUDADANO, PRÉSTAMO BID 1759/OC – CO, por lo cual la gran mayoría de estas recomendaciones hacen referencia a medidas que pueden ser adoptadas para continuar en la mejora del sistema y que no tienen relación con el crédito BID.

**1. Trámites Virtuales:** Dada la trascendencia e importancia que ha tenido el desarrollo de este programa, es conveniente comenzar a definir y estructurar una fase siguiente del mismo que permita continuar con el mejoramiento del servicio a nivel operativo y tecnológico con la ampliación de coberturas. Dentro del contexto de desarrollo tecnológico del distrito alcanzar trámites totalmente en línea con digitalización completa.

**2. Sistema de Costos:** Dada la magnitud del crecimiento del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano, que constituye en esencia una "fábrica" de servicios, se recomienda comenzar a definir o contratar un sistema de costos que pueda medir para cada canal de servicio, el costo unitario de los servicios que se prestan. Esto permite dar mayor énfasis a aquellos de menor costo y mayor utilización por parte de la ciudadanía.

**3. CADE Virtual:** Estos dispositivos instalados en 38 puntos de la ciudad, durante el 2010 tuvieron aproximadamente 375 consultas por mes por punto; como se encuentran disponibles todos los días, significa alrededor de 13 consultas por día lo que es una cifra muy baja para estos equipos que son de alto costo. El CADE Virtual del Éxito Norte tuvo 198 consultas<sup>53</sup> en Mayo del 2011, unas 6.6 diarias. Se recomienda realizar campañas de divulgación en la ciudadanía, con el propósito de que esta herramienta preste un mayor servicio a la ciudadanía.

<sup>53</sup> En Junio 10 de 2001; [http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/guia\\_informe8.php](http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/guia_informe8.php)





**4. Sostenibilidad de los CADE:** Puede ocurrir en un futuro cercano, que la Empresa de Teléfonos de Bogotá, ETB, sea adquirida por algún inversionista privado. Esto puede llevar a que la tutoría que actualmente tiene la ETB disminuya o desaparezca. La pregunta a realizar es si la sostenibilidad podrá durar en forma indefinida o si conviene pensar en otra forma de asegurar la sostenibilidad de estos puntos de atención.

**5. Estadísticas:** El actual sistema estadístico se apoya en múltiples archivos de hoja electrónica, complejos de consolidar, lo cual lo hace vulnerable y con posibilidad de que se cometan errores; debe pensarse en un sistema de información más robusto. Una alternativa consiste en extraer archivos de datos del sistema Q-Matic para que se puedan procesar con un software estadístico como por ejemplo el SPSS (Statistical Package for the Social Sciences); este software es muy versátil y tiene la ventaja de manejar grandes volúmenes de información para producir toda clase de gráficos, tablas, cruces y análisis muy variados. Automatizaría la producción mensual de cifras de los SuperCADE y CADE. Un programa escrito en el lenguaje del SPSS se puede ejecutar en forma mensual para que produzca automáticamente los resultados, sin necesidad de que el usuario tenga que conocer el lenguaje. De todas formas, el SPSS es un lenguaje relativamente fácil de utilizar y que podría ser de mucha utilidad en los procesos de manejo de cifras y estadísticas en la DDSC.

**6. Encuestas:** Continuar con la metodología y contenido de las encuestas con el fin de garantizar la comparación de los años necesarios, buscando con esto el mejoramiento continuo del servicio. El Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano es un sistema masivo en el sentido de que es utilizado por miles o millones de ciudadanos y desde este punto de vista es más conveniente realizar encuestas como la realizada en el 2010 por el Centro Nacional de Consultoría. La disponibilidad de recursos financieros es uno de los puntos a considerar para elegir una u otra modalidad. A mediano plazo, una vez se establezca el sistema, las encuestas pueden ser realizadas con intervalos de tiempo más largos, por ejemplo cada dos o tres años. El trabajo que desarrolla la Subdirección de Calidad puede orientarse un poco en este sentido de evaluar los mismos aspectos sin tener que llegar a muestras muy extensas.

**7. Ampliación Q-MATIC:** Incorporar en el sistema Q-MATIC la procedencia del ciudadano y el tiempo que demoró en llegar. El sistema Q-MATIC maneja la información que permite medir el comportamiento y desempeño de los SuperCADE y CADE, por lo que las mejoras que se le puedan incluir redundan en beneficio del sistema. De no ser posible, realizar muestras semanales o quincenales a grupos de unas 100 personas en cada SuperCADE para indagar sobre el medio de transporte utilizado para llegar, el barrio o localidad de procedencia y el tiempo que demoró en el transporte. Estas muestras las puede hacer la persona que reparte los turnos, la que da la información y no toman más de una hora en cada oportunidad.

**8. Ferias:** Por medio del Decreto 494 de 2010 se institucionalizó la realización de las Ferias de Servicio al Ciudadano. Cada feria implica una asignación importante de recursos de la DDSC y también requieren un gran esfuerzo de parte de las entidades participantes y si estas no ven resultados, pueden comenzar a abandonar su presencia. Las alcaldías locales pueden jugar un papel importante para definir los sitios donde se pueden realizar las ferias y los temas que se deben cubrir; es decir, cuales entidades son las de mayor demanda y necesidad en la localidad respectiva. Es conveniente apoyar su divulgación para una mejor utilización de parte de los ciudadanos.

**9. RapiCADE:** El RapiCADE debe irse expandiendo al tiempo que se expande la ciudad. Se requieren estudios de demanda de mayor precisión para definir puntos nuevos de servicio. Es una herramienta muy utilizada por la ciudadanía y debe seguir creciendo. En ciudades como Tokio, el pago de servicios públicos puede hacerse en los minimercados o "convenient stores" que son el equivalente de tiendas grandes en Colombia. El número de 23.6 millones de servicios en el 2010 es una muestra de su importancia. Para los bancos es también un punto de servicio de menor costo y que les ayuda a no congestionar las sucursales convencionales.

**10. CADE Fontibón:** En la práctica, este es un SuperCADE pequeño y cuenta con entidades que no tienen presencia en los CADE. Sus instalaciones son excelentes y podrían ser la base del SuperCADE de la zona, si por ejemplo se negocian y adquieren los locales vecinos. Este es un tema para explorar.





**11. Educación temprana:** la red virtual, con el portal Bogotá y la Guía de Trámites son un vehículo para conocer muchos aspectos de la ciudad y enterarse de las actividades que en forma cotidiana deben realizar los ciudadanos; el Internet, cada día se incorpora con mayor fuerza en nuestra sociedad, por lo cual es conveniente realizar una educación temprana a los futuros ciudadanos para que modifiquen o se incorporen en la cultura de servicio. Vincular los colegios distritales y privados con el apoyo de la Secretaría de Educación apoya este esfuerzo.

**12. Servicio al ciudadano en Bogotá:** la Guía de Metodologías de medición, evaluación y seguimiento del servicio al ciudadano<sup>54</sup> presenta un conjunto amplio de mecanismos para medir los servicios al ciudadano que se prestan en la ciudad por parte de todas sus entidades; se ha comenzado a generar una gran cantidad de información que permite que la DDSC supervise todos los servicios en la ciudad y pueda ofrecer o indicar planes de mejoramiento, así como definir cuales servicios adicionales pueden ser ofrecidos en la RED CADE.

- **Otros indicadores**

**Cobertura:** este indicador para los SuperCADE, CADE y RapiCADE, buscaría conocer la demanda geográfica de los puntos de atención. No es fácil de calcular pues requiere preguntar al ciudadano el barrio de su procedencia para ubicarlo en la Alcaldía Local correspondiente y compararlo contra el número de viviendas o población de la localidad. Requiere posiblemente una investigación especial pero sería de mucha utilidad para definir la localización de nuevos puntos de atención.

Elaborar un **boletín estadístico mensual** para publicar en la página web de la DDSC, que incluya las cifras básicas que se manejan actualmente y otras como las siguientes:

**Número de fallas** en el servicio por entidad ocasionado por:

- a. Caída de la red o del servicio remoto
- b. Disponibilidad de equipos
- c. Falta de suministros
- d. Falta de recurso humano

**Elaborar gráficas del comportamiento de las entidades** en los últimos doce meses: cantidad de trámites o servicios, tiempos promedio de atención, tiempos máximos. Agregados y por punto.

<sup>54</sup> DDSC. Guía metodologías de medición, evaluación y seguimiento al servicio al ciudadano





## **9. CONCLUSIONES SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA.**

### **Objetivo General.**

#### **Realizar la Evaluación Final del Contrato de Crédito N° 1759/OC-CO.**

En cada uno de los componentes del crédito BID 1759 se recopiló y analizó la información disponible, para mostrar que las metas establecidas de cada uno se habían logrado en forma satisfactoria. Los POA se han venido ejecutando dentro de los presupuestos y planes establecidos. Se pusieron en funcionamiento los cuatro SuperCADE y se elaboraron los diseños del quinto localizado en el Norte. Las encuestas realizadas desde el 2007 al 2010 de las cuales se muestra un pequeño resumen, indican que los usuarios tienen un alto grado de satisfacción con los servicios que reciben en los diferentes puntos de servicio de la red presencial y la red virtual y telefónica.

### **Objetivos Específicos:**

#### **1. Efectuar una evaluación del impacto de los resultados obtenidos, con fundamento en el marco de resultados, los planes operativos anuales y los indicadores de gestión del programa de mejoramiento de la calidad de los servicios al ciudadano 2006 - 2010.**

- La localización de los SuperCADE en sitios estratégicos y cercanos a la población de los estratos más bajos y adicionalmente ubicados en las cercanías de las estaciones de Transmilenio, ha contribuido a que los ciudadanos puedan cumplir con sus responsabilidades de una forma más amigable y amable.
- Al observar la localización de los puntos de atención en el mapa de la ciudad, se puede concluir que es conveniente tener un punto adicional, SuperCADE o CADE en la alcaldía de Engativa, cerca al portal de Transmilenio de la calle 80. Se tienen los diseños del SuperCADE Norte que comenzará su construcción próximamente. Con estos puntos adicionales se tiene un cubrimiento de la ciudad.
- En el 2006, en el SuperCADE CAD (Carrera 30) se realizaron 2.023.098 trámites de un total de 3.735.033 en ese año en los SuperCADE, mientras que en el 2008 se disminuyó a 1.817.731 trámites de un total de 4.990.704 realizados en los SuperCADE; es decir, los nuevos SuperCADE han tomado más importancia y la ciudadanía los utiliza por tener mayor cercanía a sus viviendas o sitios de trabajo.
- Mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, tiempos y costos, principalmente de las poblaciones más necesitadas, considerando que se encuentra ubicadas principalmente en la periferia.
- Mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, porque el sistema cuenta con opciones desde su casa, de consultar el cómo, dónde y cuándo se realiza un trámite, ya sea a través de Línea 195, del portal de Bogotá, de los CADE virtuales o de cualquier punto de servicio del distrito, al contener un único sistema de información de trámites y servicios - Guía de trámites y servicios.
- Mejora espacial de las zonas de influencias, los SuperCADE son estructuras livianas de fácil mantenimiento, que cumplen con las normas de atención a poblaciones especiales.
- Reducción del gasto público, ya sea porque en una misma edificación prestan servicios varias entidades, las cuales comparten los gastos.
- Reducción de tramitadores, considerando que se cuenta con más puntos de atención y mejores estrategias de servicio, acompañado de estructuras confortables.
- Las modificaciones que se han realizado en el canal presencial en SuperCADE, CADE, RapiCADE, han generado una mayor variedad en la cantidad de servicios que ofrecen las entidades; el trabajo que se desarrolla en los puntos en forma periódica con las entidades busca garantizar la calidad de los servicios y corregir aquellos problemas que puedan presentarse. Este control y capacitación permanente de los servidores de las entidades produce una mayor eficiencia en la prestación.





- En el canal virtual y telefónico ocurre algo similar. La oferta de servicios se ha incrementado y se realizan mediciones periódicas para verificar la eficiencia. Igualmente hay reuniones periódicas para examinar los problemas que se puedan presentar y de esta forma garantizar la calidad.
- Se ha fortalecido la presencia del Distrito en diferentes zonas de la ciudad mejorando la calidad, variedad y eficiencia del servicio con la presencia de un mayor número de entidades, mejora en la disponibilidad de los recursos tecnológicos e incremento en los canales de servicio. En el 2010, se tenía la presencia de 36 entidades que ofrecían 418 servicios, mientras que en el 2005 se tenía acceso a 15 entidades en los CADE. En el Portal Bogotá, la guía de trámites y servicios da acceso a consultar 1000 trámites de más de 77 entidades, distritales, nacionales y privadas.
- La DDSC en la Subdirección Operativa realiza un monitoreo permanente sobre los servicios que se prestan en los puntos de atención y mensualmente se realizan reuniones con los coordinadores para verificar la situación que se presenta en cada sitio, examinar los problemas que se han presentado y tomar los correctivos necesarios.

**2. Identificar, conceptuar y valorar el impacto que para los habitantes de la ciudad de Bogotá DC, en materia de mejoras en calidad, variedad, cobertura y eficiencia de los servicios a la ciudadanía, a través de la dotación y readecuación de infraestructura, aumento y diversificación de la oferta de canales y servicios, y mejoramiento de la calidad de los instrumentos de gestión.**

**2.1. Aumento de la eficiencia con reducción de tiempos de espera en los centros:** Esto se ha logrado por los siguientes factores:

- Aumento en el número de puntos de atención con siete SuperCADE que operan actualmente en comparación a los dos que existían en el 2006. Un SuperCADE en el Norte en camino.
- Adecuación y dotación de los CADE con tecnología y recursos físicos
- Optimización de los procesos y trámites que se llevan a cabo en los CADE y SuperCADE, llevando siempre servicios mejorados. Se pasó de 17.9 millones de servicios en el 2006 a 28.5 millones de servicios en el 2010, un crecimiento del 59 % en cuatro años.
- Selección y capacitación de los funcionarios que prestan los servicios al ciudadano, así como evaluaciones y aplicación de encuestas de percepción del servicio
- Control y seguimiento permanente del cumplimiento de los protocolos y estándares de atención establecidos y realización de reuniones periódicas de seguimiento.
- Apoyo tecnológico del sistema de asignación de turnos y orientación al ciudadano lo que contribuye al mejoramiento
- El tiempo promedio de espera en el 2010 fue de 18 minutos en los SuperCADE y de 13 minutos en los CADE; el tiempo de atención fue de 8 y 5 minutos respectivamente. Las cifras se muestran en el numeral 6.1. En el 2006 en la atención de la Secretaría de Hacienda se tenían tiempos de 85 minutos<sup>55</sup>.
- Apoyo de los demás canales con información y oferta de servicios en línea.
- Asignación de citas previas para que el ciudadano acceda fácilmente a los servicios, cuando estos son de alta afluencia y demanda ciudadana.
- Apoyo gerencial, mediante el monitoreo en tiempo real del estado de los puntos (Sistema de asignación de turnos), y el suministro de estadísticas con sus tiempos de atención y espera, que facilitan la proyección y el manejo de ciclos y picos de los trámites y servicios.
- Reuniones periódicas de seguimiento que garantizan que las entidades trabajen en el mejoramiento de los servicios, y cumplan con los estándares definidos en los Acuerdos de Servicios y Desempeños que son parte integral de los Convenios Interadministrativos o Contratos de Arrendamiento, según el tipo de entidad.

<sup>55</sup> Valores tomados de Q – Matic.





## 2.2. Reducción de los costos de desplazamiento:

- No existe una medida de este indicador, pero es claro que con la incorporación de los nuevos SuperCADE, mejora de 10 CADE, RapiCADE, Ferias y puntos de atención virtual y telefónico, los ciudadanos tienen diferentes opciones que les permiten reducir sus tiempos y costos de desplazamiento;
- Contar con canales para informarse previamente, antes de realizar el trámite (Línea195, canal virtual – Guía de Trámites y Servicios, Mapa Callejero).
- Ubicación estratégica de los nuevos puntos, atendiendo las poblaciones más pobre y vulnerables de la ciudad.
- Ubicación de los mismos en la línea del transporte masivo de la ciudad.
- Integralidad de servicios que tienen alto impacto en la ciudad, a la Red CADE, ya sean de carácter permanente o provisional.
- Fortalecimiento del recaudo con los RapiCADE.
- Campañas de divulgación de los servicios de la Red.

## 2.3. Ahorro de recursos en la prestación de servicios presenciales.

- En la segunda encuesta realizada en el año 2010 por el Centro Nacional de Consultorías, se evidencia los beneficios en cuanto a ahorro de dinero y tiempo para la ciudadanía, como se evidencia a continuación:

Teniendo en cuenta la cantidad de beneficios, qué tanto mejora su calidad de vida un SUPERCADÉ... en términos de:

- Ahorro de dinero
  - Mucho [5] - 40.0%
  - Algo [4] - 22.0%
  - Le es indiferente [3] - 16.0%
  - Poco [2] - 9.0%
  - Nada [1] - 13.0%
- En qué sentido o cómo le ahorraría dinero?
  - Transporte - 95.1%
  - Alimentación - 1.9%
  - Pago a intermediarios - 1.9%
  - Papeleo / documentos / copias - 1.0%
- Ahorro de tiempo
  - Mucho [5] - 59.0%
  - Algo [4] - 19.0%
  - Le es indiferente [3] - 9.0%
  - Poco [2] - 6.0%
  - Nada [1] - 7.0%.
- En qué sentido o cómo le ahorra tiempo?
  - Cercanía/en la misma localidad - 37.0%
  - Diligencia rápida / no hay filas - 28.9%
  - Evitaría el desplazamiento / ir y venir - 9.6%
  - Varias diligencias al tiempo - 6.7%
  - Evitaría la demora en transportes/ trancones - 5.9%
  - Dedicaría mas tiempo en labores diarias - 4.4%
  - No necesita pedir permiso laboral - 3.7%
  - Se gasta la mitad del tiempo - 2.2%
  - Dedicaría mas tiempo a la familia - 1.5%





- Desplazamiento, debido a que tiene este SUPERCADÉ en esta localidad
  - Mucho [5] - 56.0%
  - Algo [4] - 17.0%
  - Le es indiferente [3] - 13.0%
  - Poco [2] - 7.0%
  - Nada [1] - 7.0%
- En qué sentido o cómo le ayuda en términos de desplazamiento?
  - A pie / caminando / bicicleta - 40.0%
  - Cercanía - 24.2%
  - No tendría que ir a otro punto mas lejano/otro sector - 21.7%
  - Evita congestión / trancones / no coge transporte - 5.0%
  - Diligencia rápida - 5.0%
  - Hace ejercicio / mejor salud - 1.7%
  - No saldría del barrio - 1.7%
  - Aprovecharía mas el tiempo - 0.8%

Fuente: Segunda encuesta Centro Nacional de Consultorias año 2010

Teniendo en cuenta los resultados arrojados por la encuesta, se evidencia que la ciudadanía ahorraría tiempo y dinero principalmente en el tema transporte, ya que tendría un Centro de Atención en su localidad, al cual podría desplazarse fácilmente, ya sea caminando o en bicicleta.

- El modelo SuperCADE busca la participación de diferentes entidades bajo un mismo punto, lo que permite la distribución de los gastos, de conformidad con los metros cuadrados ocupados por cada una de ellas. Es decir:
- Apoyo del servicio con otros canales como el presencial y el telefónico, donde como se ha mencionado los ciudadanos pueden preguntar primero como y donde hacer el trámite o servicio, para luego ir a él.
- Ya las entidades no deben incurrir en gastos por mantenimientos físicos.
- Considerando que el primer contacto del ciudadano que accede al punto presencial, es responsabilidad del personal de la Dirección, las entidades solamente atienden los ciudadanos que realmente tienen todos los documentos requeridos por el trámite o servicio, o que cumplen las condiciones para acceder al mismo. Es decir, previamente se depuran las filas, para así entregar los turnos.

## **2.4. Aumento en la utilización de canales no presenciales.**

- En los numerales 4.2.1.1. Portal Bogotá, 4.2.1.2. Línea 195, 4.2.1.3. CADE Virtual se muestra como ha sido el crecimiento en la utilización de los canales no presenciales. El Portal Bogotá ha crecido 12 veces desde el 2004; la Línea 195 ha crecido el 347 % desde el 2003. Este factor optimiza el uso de los recursos de las entidades participantes en la red y contribuye con las demandas de los ciudadanos. Dentro de los elementos que han contribuido al incremento en la utilización de los canales no presenciales se pueden mencionar:
- Mejoras o inclusión de nuevas secciones en el Portal y opciones en la línea 195
- Calidad y oportunidad de los contenidos
- Nuevos servicios
- Nuevas entidades en la Red
- Más campañas o programas
- Posicionamiento del canal, reconocimiento ciudadano.
- Soporte contingencias tanto Distritales, como nacionales, como al algunos servicios privados.
- Posibilidad de obtener citas con apoyo del equipo

## **2.5. Mayor grado de satisfacción para los usuarios.**

De acuerdo a la investigación de Cliente Incógnito del 2008, el nivel de satisfacción en los SuperCADE fue de 86 % y en los CADE 87 %, superando la meta del 80 % establecida en el Marco Lógico. En la





encuesta realizada por el Centro Nacional de Consultoría en el 2005, la calidad general de la red CADE se calificó con Muy Buena o Excelente en un 48 % y Buena con 45 %. En general la red CADE ha recibido calificaciones buenas en los últimos tres años.

En la encuesta realizada en el año 2006 por M y M<sup>56</sup>, Mediciones y Medios, antes de iniciar el contrato de crédito, con respecto a la Calificación General del Servicio, comparando contra los resultados del 2010 por el Centro Nacional de Consultoría, CNC fue de:

Ciudadanos Satisfechos		
SuperCADE	Encuesta 2006 M y M	Encuesta 2010 CNC
SuperCADE BOSA	97%	93%
SuperCADE CAD	72%	91%
SuperCADE Américas	58%	88%
SuperCADE Calle 13	76%	86%
SuperCADE Suba	60%	90%
SuperCADE 20 Julio		95%

Fuente 2010: CNC, Archivo Ciudadanos SuperCADE 23/12/10.  
Encuesta de satisfacción Usuarios MyM

Por consiguiente, en la encuesta del Centro Nacional de Consultoría (año 2010), refleja un aumento positivo en la satisfacción del usuario con respecto a la anterior medición (año 2006), ya que las mayoría de los SuperCADES (Bosa, CAD, Suba y 20 de julio) están por encima del 90%, demostrando así la excelencia en el servicio ofrecido al ciudadano.

## 2.6. Analizar las estrategias a ser emprendidas por equipos transversales de apoyo y soporte al programa.

- La Dirección de Informática y sistemas de la Secretaría General ha dado apoyo a los proyectos relacionados con Tecnologías de Información que se han desarrollado con recursos del crédito BID 1759, en vista de que la DDSC no tiene ni amerita un grupo de Informática por el momento, pues el software que utiliza es comercial y no requiere desarrollos complejos.
- Igualmente se tienen grupos de contratistas en diferentes áreas que han venido dando apoyo al proyecto. Un ejemplo es el grupo de Ingenieros y Arquitectos encargado de coordinar las licitaciones de las obras que se han realizado con recursos del crédito. Las tareas que desarrollan los contratistas, como se puede observar, son en su mayoría propias de la marcha de la DDSC, muy pocas de esas tareas desaparecerán con la terminación del crédito. Claramente la Unidad de Apoyo se termina con el crédito, pero el resto de actividades permanece. Según el POA, estos contratistas se han venido pagando con los recursos de contrapartida; es decir, dinero que aporta el Distrito y tendrá que seguir haciéndolo. La lista es la siguiente:

Contratista (POA 2009)	Actividad
Adriana Aguilera Quiroga	Prestación de servicios para la formación de la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual, así como para reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sobre la gestión de los mismos.
Adriana Castro Alba	Servicios profesionales para el levantamiento y digitalización de planos, detalles arquitectónicos y todo lo que se requiera digitalizar en el desarrollo de obras y en la formulación de proyectos de servicio al ciudadano.

<sup>56</sup> Encuesta no financiada por el crédito, pero es un punto de referencia para esta consultoría, permitiendo realizar un análisis de la evolución histórica de la satisfacción frente a un punto específico.





Contratista (POA 2009)	Actividad
Alexandra Sánchez	Prestación de servicios para la formación de la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual, así como para reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sobre la gestión de los mismos.
Álvaro Guerrero Díaz	Servicios profesionales para el seguimiento del servicio de recaudo, estudios y tareas programadas por el Comité Financiero, a que hace referencia el Decreto 749 de 2000.
Ana Patricia Barreiro Lesmes	Prestación de servicios para la formación de la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual, así como para reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sobre la gestión de los mismos.
Ángela Marcela Rodríguez	Prestación de los servicios profesionales de redacción de noticias, crónicas, reportajes, entrevistas e historias para las diferentes secciones que conforman el Portal de Bogotá.
Beatriz Helena Prada Vargas	Prestación de los servicios profesionales de un Experto en Adquisiciones, para la Unidad de Apoyo al Programa.
Betsy Aceneth Andrade Sánchez	Prestación de servicios para la formación de la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual, así como para reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sobre la gestión de los mismos.
César Augusto García M.	Experto Individual para la Coordinación de la Unidad de Apoyo del Programa de Crédito BID 1759 OC-CO
Clara Marcela Ortiz	Prestación de servicios para el desarrollo de las actividades de cualificación de la Subdirección de Calidad de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano
Claudia Patricia Mendoza R.	Servicios profesionales para el desarrollo de las actividades contractuales y presupuestales del Proyecto de Inversión 1122 "Más y Mejores Servicios a la Ciudadanía" asignados a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, ejecución vigencia 2007.
Consuelo Bernal	Prestación de servicios para el apoyo administrativo a la Unidad de Apoyo al Programa.
Daniel De Herrera	Coordinación de la Unidad de Apoyo del Programa de Crédito BID 1759 OC-CO
Danitza Lorena Trujillo	Prestación de los servicios profesionales para el análisis de la calidad de la respuesta a los requerimientos ciudadanos y elaboración y análisis de los reportes e informes estadísticos y seguimiento a los requerimientos sin respuesta
Deyanira del Socorro Caicedo	Prestación de servicios para la formación de la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual, así como para reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sobre la gestión de los mismos.
Diana Alexandra Sánchez	Prestación de servicios para la formación de la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual, así como para reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sobre la gestión de los mismos.
Diana Carolina Pineda	Prestación de servicios de investigación y redacción de noticias, crónicas, reportajes, entrevistas e historias para las diferentes secciones que conforman el Portal de Bogotá, así como para realizar contenidos con multimedia para dicho canal
Diana Delgadillo	Servicios profesionales para revisar, gestionar y tramitar los procesos contractuales de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, en la Subdirección de Contratación.
Diana Posada	Prestación de los servicios profesionales para la divulgación y seguimiento de la estrategia de comunicación organizacional de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.
Diego Luis Angulo Martínez	Servicios profesionales para el cumplimiento de las metas relacionadas con el componente técnico del proyecto, en desarrollo de las actividades precontractuales y de ejecución del Diseño y Construcción de los SuperCADE
Doris Atahualpa Polanco	Prestación de los servicios profesionales en Adquisiciones para la Unidad de Apoyo del Programa.
Erika Piñeros Pinilla	Prestación de servicios para el apoyo administrativo a la Unidad de Apoyo al Programa.
Francisco Cortés	Servicios profesionales para el seguimiento del servicio de recaudo, estudios y tareas programadas por el Comité Financiero a que hace referencia el Decreto 335 de 2006.
Gabriel Latorre	Prestar los servicios profesionales para adelantar actividades precontractuales operativas de apoyo al Proyecto de Inversión.
Héctor Villamil	Prestación de servicios para la formación de la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual, así como para reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sobre la gestión de los mismos.
Jennifer Adriana Alvarado M	Prestación de servicios para la formación de la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual, así como para reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al





Contratista (POA 2009)	Actividad
	Ciudadano, sobre la gestión de los mismos.
Johanna Zarate	Servicios para el control de la actualización y verificación de la información y servicios publicados en la Guía de Trámites y Servicios del Portal de Bogotá de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC.
Jorge Andrés Gracia Castañeda	Prestación de servicios para la formación de la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual, así como para reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sobre la gestión de los mismos.
José Silvino González	Prestación de los servicios profesionales para la administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la vinculación de nuevas Entidades Distritales al mismo.
Juan Carlos Valdés Rosales	Servicios profesionales para realizar consolidación estadística de la información de servicios, trámites y recaudos realizados en los diferentes canales de servicio (presencial, virtual y telefónico) de la DDSC.
Lina María Echeverry	Prestación de los servicios profesionales para la promoción del Portal de Bogotá, a través de interacción con entidades públicas y privadas de la ciudad, así como para la investigación y redacción de noticias, entrevistas e historias para las diferentes secciones del mismo.
María Constanza Romero	Servicios profesionales para la identificación y análisis de los trámites y servicios administrativos de los Puntos de la Red CADE y de los servicios en línea a habilitar en la página <a href="http://www.bogota.gov.co">www.bogota.gov.co</a> , así como la implementación y seguimiento del sistema.
María Patricia Botello	Prestación de los servicios profesionales para diseñar e implementar actividades relacionadas con la formación de ciudadanos en diferentes temáticas, orientadas a la adecuada utilización de los servicios de la REDCADE y trámites en línea de las diferentes Entidades del Distrito Capital.
Mauricio Abelló Rico	Prestación de los servicios profesionales para la Unidad de Apoyo al Programa en el manejo Financiero y Contable del Crédito BID 1759.
Mercedes Solano	Prestación de servicios profesionales en la edición de los artículos elaborados para el Portal de Bogotá <a href="http://www.bogota.gov.co">www.bogota.gov.co</a> y en la redacción y publicación de información en el mismo.
Miguel Oscar Paley	Prestación de los servicios profesionales para el seguimiento al cumplimiento de los protocolos de Servicio al Ciudadano en los canales de la Red CADE, con énfasis en la interacción entre los servidores y ciudadanos.
Nicolás Rey Gallego	Prestación del servicio actuando como Webmaster, para la realización de las tareas técnicas, gráficas y de apoyo de mercadeo, para el Portal de Bogotá de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
Olga Cecilia Parias López	Prestación de los Servicios de edición y mantenimiento de la información (contenido, vínculos y descripciones) que hacen parte de la sección de contenidos del Portal Bogotá.
Omar Jaramillo	Coordinación de la Unidad de Apoyo del Programa de Crédito BID 1759 OC-CO
Oscar Céspedes	Prestación de los servicios profesionales para actuar como cliente incógnito para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad definidos por la Subdirección de Calidad de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.
Pamela Herrera	Prestación de servicios para el diseño y la diagramación de las piezas comunicacionales que requiera la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y sus diferentes canales.
Patricia Pertuz	Coordinación, administración, monitoreo y seguimiento de los CADE Virtual
Patricia Torres Navarro	Desarrollo y seguimiento de las actividades contractuales, en materia arquitectónica, para el diseño y de ejecución de las obras del SuperCADE Portal del Sur y SuperCADE Norte y para el seguimiento e implementación de la imagen corporativa.
Pedro Rodríguez	Prestación de los servicios profesionales para realizar parametrización y apoyo en el funcionamiento del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en las Entidades del Distrito y Gestión de Requerimientos Ciudadanos.
Rafael Ocampo	Prestación de servicios profesionales para realizar el desarrollo de ajustes, mantenimiento y nuevas funcionalidades del sistema Contratación a la Vista.
Raquel Caputo Asaf	Servicios profesionales para traducir al inglés los contenidos de las secciones relevantes del Portal Bogotá <a href="http://www.bogota.gov.co">www.bogota.gov.co</a> para crear una versión alterna en ese idioma.
Ricardo Alfonso Armenta	Servicios para la dirección creativa de todos los aplicativos comunicacionales que requiera la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y sus canales.
Ricardo Rivera	Servicios de apoyo a la gestión para la parametrización de la información de la entidades que se vinculan al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, análisis y





Contratista (POA 2009)	Actividad
	clasificación de requerimientos recibidos
Rosa Elisa García	Prestación de servicios para la administración general del Portal del Proyecto "Contratación a la Vista"
Sandra Patricia Burgos Cháquer	Prestación de los servicios profesionales para desarrollar actividades con el fin de mantener el Sistema de Gestión de Calidad del proceso Sistema Distrital de Quejas y Soluciones e interactuar con el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
Santiago Hernández Plazas	Prestación de los servicios profesionales para el mantenimiento y desarrollo del mapa de la ciudad que se encuentra en el Portal de Bogotá.
Silvia Liliana Zapata	Prestación de los servicios profesionales para la divulgación e implementación de la estrategia comunicacional de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano
Virginia Delgado Flórez	Prestación de servicios profesionales para el análisis, planeación, desarrollo y seguimiento de los adelantos tecnológicos de los diferentes canales de Servicio al Ciudadano.
Walter Alejandro Carrión	Prestación de servicios para la formación de la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual, así como para reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sobre la gestión de los mismos.
Ximena Ospina Valencia	Prestar los servicios profesionales para compilar, analizar y proyectar la documentación necesaria para el trámite de procesos contractuales, así como para el seguimiento de los Convenios suscritos con las Entidades participantes en la Guía de Trámites y servicios
Yadira Bustos Poveda	Servicios para el control de la actualización y verificación de la información y servicios publicados en el Mapa Callejero de la base de datos de la Guía de Trámites y Servicios del Portal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
Yolima González Barrero	Prestación de servicios para la formación de la ciudadanía en el uso de los CADE Virtual, así como para reportar información a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sobre la gestión de los mismos.

### 3. Establecer los resultados económicos, sociales y administrativos que conllevó para la ciudad, la puesta en marcha del programa de mejoramiento de la calidad del servicio al ciudadano.

En el numeral 5 del documento se hace una descripción de la estructura, organigrama y funciones de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, DDSC, lo cual muestra que se tiene la capacidad institucional para la administración y operación de la Red de Servicios al Ciudadano. Esta DDSC fue creada por el decreto 331 de 2003 como Dirección de la Secretaría General de la Alcaldía, mostrando que existió una decisión política de institucionalizar los Servicios a los Ciudadanos; es decir, se buscó crear una dependencia permanente que le diera continuidad a los programas de servicio y atención al ciudadano. Anteriormente existía desde 1991 como Programa CADE y fue fortalecida con una nueva estructura. El crecimiento de la red de atención a la ciudadanía ha sido muy importante en los últimos años, lo que se refleja en las cifras de atención que se presentan en este informe; la estructura administrativa de la DDSC no ha crecido al mismo ritmo y parte de sus funciones se desarrollan con el apoyo de contratistas.

Se corroboró que los funcionarios de las diferentes áreas de la DDSC realizan las funciones que les han sido asignadas; se realizan los planes, evaluaciones y controles acostumbrados en una organización. Las entrevistas que realizó el equipo consultor en las áreas permitieron conocer los planes, evaluaciones y controles que se tienen en las distintas dependencias.

Se puede anotar que el crecimiento de la planta de personal de la DDSC no ha tenido el mismo ritmo que el crecimiento de los servicios prestados y de los puntos de atención implementados.

Uno de los lemas de la DDSC es el de ofrecer los servicios con alto grado de calidad para obtener un alto grado de satisfacción por parte de los ciudadanos, lo cual se ha logrado, pues en forma permanente se están haciendo evaluaciones y seguimiento de los indicadores principales de resultado de las diferentes actividades.



#### **4. Analizar y conceptuar respecto de los indicadores de medición - de tipo cuantitativo y cualitativo - los Avances del MARCO DE RESULTADOS.**

El numeral 6.6 contiene una descripción extensa de los avances logrados con el Marco de Resultados, por lo que no se repiten de nuevo en este párrafo. Basta indicar lo que ha sido mencionado en repetidas oportunidades, que los logros del proyecto superaron en forma muy amplia las metas que fueron establecidas en el contrato de crédito 1759.

#### **10. EJECUCIÓN DEL PROYECTO.**

A continuación se incluye el estado de inversión durante los años 2007 a 2010 y la ejecución financiera final acumulada a Diciembre 31 de 2010 según información suministrada por la Unidad de Apoyo al Programa UAP.





## **BIBLIOGRAFÍA.**

- I. Banco Interamericano de Desarrollo - BID. Colombia. Mejoramiento de la Calidad de los Servicios al Ciudadano. CO- L1012, Propuesta de Préstamo.
- II. Banco Interamericano de Desarrollo - BID. Contrato de Préstamo BID 1759/OC-CO
- III. Grant Thornton, Ulloa Garzón. Informe de Auditoría Externa. 2007
- IV. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Unidad de Apoyo al Proyecto. Solicitudes de Desembolso.
- V. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Ejecución POAs años 2007 a 2009
- VI. Informe ejecutivo Toma de tiempos en los Centros de recaudo de la red CADE. 2009 y 2010. Subdirección Operativa – DDSC.
- VII. Informes de resultados de encuesta de calidad de servicios efectuadas en los años 2005 a 2010.

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS AL CIUDADANO  
CREDITO BID 1759/OC-CO  
ESTADO DE EJECUCIÓN ACUMULADA  
DICIEMBRE 31 DE 2010  
(Valores expresados en Pesos)

COMPONENTE Y CATEGORIAS DE INVERSION		PRESUPUESTO VIGENTE			TOTAL INVERSIONES ACUMULADAS A 2010			% comprometido
CODIGO BID	CATEGORIAS DE INVERSION	BID	LOCAL	TOTAL	BID	LOCAL	TOTAL	
01	COSTOS DIRECTOS	21,039,974,599	9,385,186,282	30,425,160,881	21,039,974,599	9,385,186,282	30,425,160,881	900%
01.01	AMPLIACION, DOTACION Y READECUACION DE LA INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS	14,343,827,923	2,481,776,345	16,825,404,268	14,343,827,923	2,481,776,345	16,825,404,268	100%
01.01.001	Localización de cuatro nuevos puntos de servicio al ciudadano	-	-	-	-	-	-	0%
01.01.002	Diseño, construcción y puesta en marcha de cuatro nuevos centros integrales de servicio (SuperCADES)	11,175,693,347	2,332,612,650	13,508,305,997	11,175,693,347	2,332,612,650	13,508,305,997	100%
01.01.003	Readequación de 10 CADES	3,167,934,576	149,163,695	3,317,098,271	3,167,934,576	149,163,695	3,317,098,271	100%
01.02	MEJORAMIENTO Y DIVERSIFICACION DEL ACCESO A LOS SERVICIOS	3,912,562,464	3,528,051,380	7,440,613,844	3,912,562,464	3,528,051,380	7,440,613,844	300%
01.02.001	Fortalecimiento y diversificación de la oferta de servicios por canales virtual y telefónico	1,707,564,244	1,853,185,207	3,560,729,451	1,707,564,244	1,853,185,207	3,560,729,451	100%
01.02.002	Mejoramiento del servicio de atención en ferias	465,583,560	253,619,000	719,202,560	465,583,560	253,619,000	719,202,560	100%
01.02.003	Campaña de orientación y evaluación ciudadana de los servicios prestados	1,739,414,660	1,421,267,173	3,160,681,833	1,739,414,660	1,421,267,173	3,160,681,833	100%
01.03	MEJORAMIENTO DE LA GESTION DE LOS SERVICIOS	2,783,784,212	3,375,355,557	6,159,142,769	2,783,784,212	3,375,355,557	6,159,142,769	500%
01.03.001	Sistema de gestión de los servicios	28,000,000	384,700,581	412,700,581	28,000,000	384,700,581	412,700,581	100%
01.03.002	Cualificación de servidores en la atención, orientación y divulgación de servicios al ciudadano	355,900,000	114,923,345	470,823,345	355,900,000	114,923,345	470,823,345	100%
01.03.003	Tecnología y sistemas de información	2,399,884,212	1,412,404,205	3,812,288,417	2,399,884,212	1,412,404,205	3,812,288,417	100%
01.03.004	Plan Maestro de Sedes Administrativas	-	480,941,800	480,941,800	-	480,941,800	480,941,800	100%
01.03.005	Asistencia Técnica a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	-	982,388,626	982,388,626	-	982,388,626	982,388,626	100%
02	ADMINISTRACION DEL PROGRAMA	45,500,000	910,595,334	956,095,334	45,500,000	910,595,334	956,095,334	100%
02.01	Personal Unidad de Apoyo al Programa (UAP)	45,500,000	910,595,334	956,095,334	45,500,000	910,595,334	956,095,334	100%
02.02	Funcionamiento UAP	-	-	-	-	-	-	0
03	SEGUIMIENTO Y EVALUACION	228,840,200	-	228,840,200	228,840,200	-	228,840,200	200%
03.01	Auditorías Externas	120,960,200	-	120,960,200	120,960,200	-	120,960,200	100%
03.02	Evaluación Intermedia	107,880,000	-	107,880,000	107,880,000	-	107,880,000	100%
04	IMPREVISTOS	-	-	-	-	-	-	0%
04.01	IMPREVISTOS	-	-	-	-	-	-	0%
TOTAL CREDITO 1759		21,314,516,799	10,205,781,616	31,520,298,415	21,314,516,799	10,205,781,616	31,520,298,415	100%
PARTICIPACION DE LA VIGENCIA		67%	33%	100%	67%	33%	100%	





PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS AL CIUDADANO  
CREDITO BID 1759/OC-00  
ESTADO DE EJECUCIÓN ANUAL

CÓDIGO BID	CATEGORÍAS DE INVERSIÓN	INVERSIONES REALIZADAS 2007			INVERSIONES REALIZADAS 2008			INVERSIONES REALIZADAS 2009			INVERSIONES REALIZADAS 2010		
		BID	LOCAL	TOTAL	BID	LOCAL	TOTAL	BID	LOCAL	TOTAL	BID	LOCAL	TOTAL
01	<b>COSTOS DIRECTOS</b>												
01.01	<b>AMPLIACIÓN, DOTACIÓN Y READECUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS</b>	6,071,002.714	3,514,185.548	9,585,207.262	4,495,700.560	2,418,721.738	7,414,422.298	1,344,633.388	1,486,888.248	3,554,939.836	829,071.829	43,022.343	892,894.854
01.01.001	Localización de cuatro nuevos puntos de servicio al Ciudadano	2,344,615.380	1,280,254.204	3,624,869.584	4,391,431.721	918,100.036	5,410,731.757	147,890.949	90,141.423	238,432.824	100,000.000	-	100,000.000
01.01.002	Diseño, construcción y puesta en marcha de cuatro nuevos centros integrales de servicio (SuperCADES)	2,344,615.380	1,280,254.224	3,624,869.604	4,551,831.721	819,100.036	5,410,731.757	147,890.949	90,141.423	238,432.824	100,000.000	-	100,000.000
01.01.003	Readequación de 10 CADES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
01.02	<b>MEJORAMIENTO Y DIVERSIFICACIÓN DEL ACCESO A LOS SERVICIOS</b>	1,701,516.468	1,294,287.270	2,995,803.738	444,068.828	1,144,304.838	1,588,373.667	1,124,038.832	915,201.293	2,040,240.125	641,882.734	30,000.000	671,882.734
01.02.001	Fortalecimiento y diversificación de la oferta de servicios por canales virtual y telefónico	1,541,745.241	427,745.272	1,875,090.513	-	981,869.840	361,580.840	692,818.200	483,126.265	1,128,569.205	-	-	-
01.02.002	Mejoramiento del servicio de atención en ferias	-	98,519.000	98,519.000	87,340.000	54,880.000	144,740.000	119,033.320	46,560.000	179,033.320	254,310.237	36,000.000	295,310.237
01.02.003	Campaña de orientación y evaluación ciudadana de los servicios prestados	688,376.424	367,822.558	1,056,198.982	359,828.828	574,134.898	934,063.727	205,243.820	304,851.428	735,344.828	210,071.597	-	375,871.697
01.03	<b>MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	2,024,889.866	503,430.094	2,528,319.960	-	323,318.874	310,318.874	871,706.871	164,222.846	1,375,929.488	87,186.375	33,623.345	120,812.720
01.03.001	Sistema de gestión de los servicios	28,000.000	328,655.966	356,655.966	-	11,997.456	11,997.456	-	44,203.129	44,203.129	-	-	-
01.03.002	Cualificación de servidores en la atención, orientación y divulgación de servicios al ciudadano	140,000.000	39,300.000	179,300.000	-	-	-	153,000.000	42,000.000	194,800.000	60,000.000	33,623.345	93,623.345
01.03.003	Tecnología y sistemas de información	1,852,945.866	244,346.832	2,097,292.698	-	25,514.868	35,814.056	818,708.871	189,328.766	1,008,037.637	27,188.276	-	27,188.276
01.03.004	Plan Maestro de Sedes Administrativas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
01.03.005	Asistencia Técnica a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	-	348,152.256	348,152.256	-	305,415.360	305,415.360	329,841.000	-	329,841.000	-	-	-
02	<b>ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA</b>	45,500.000	200,395.000	245,895.000	-	243,061.200	243,061.200	-	225,837.400	225,837.400	-	241,281.734	241,281.734
02.01	Personal Unidad de Apoyo al Programa (UAP)	45,500.000	200,395.000	245,895.000	-	243,061.200	243,061.200	-	225,837.400	225,837.400	-	241,281.734	241,281.734
02.02	Funcionamiento UAP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
03	<b>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b>	36,675.200	-	36,675.200	141,280.000	-	141,280.000	-	-	-	50,441.000	-	50,441.000
03.01	Auditorías Externas	36,675.200	-	36,675.200	33,640.000	-	33,640.000	-	-	-	50,441.000	-	50,441.000
03.02	Evaluación Intermedia	-	-	-	107,640.000	-	107,640.000	-	-	-	-	-	-
04	<b>IMPREVISTOS</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
04.01	IMPREVISTOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL CREDITO 1759</b>		6,454,889.414	4,129,375.808	10,584,265.222	5,437,226.800	7,059,978.508	12,497,205.308	1,944,633.388	1,838,032.146	3,782,665.534	670,119.858	364,603.679	1,034,723.537
<b>PARTICIPACIÓN DE LA VIGENCIA</b>		15%	12%	31%	10%	8%	25%	6%	6%	12%	3%	1%	4%

EJECUCIÓN FINANCIERA ANUAL



Porcentaje de Inversión BID y LOCAL



Inversión por Componente









## ANEXOS

- I. Cifras de trámites, recaudo y cupones CADE Y SUPERCAD
- II. Guion de Focus Group, Fichas de resultados de Focus Group y Registros de asistencia
- III. Encuesta de Evaluación del Portal Bogotá e Informe de resultados arrojado por el sistema
- IV. Encuesta de Evaluación de la Línea 195
- V. Tiempos de Atención y Espera en Puntos de servicio – SuperCADE y CADE
- VI. Tiempos de Atención y Espera en Secretaría de Hacienda, Catastro y Registraduría

## ANEXOS EN MEDIO MAGNETICO

- I. Registro de Audio de Focus Group
- II. Registro fotográfico del trabajo de campo





## ANEXO I.

### CIFRAS DE TRAMITES, CUPONES Y RECAUDO CADES Y SUPERCADES



## CIFRAS DE TRAMITES, CUPONES Y RECAUDO POR PUNTO DE SERVICIO CADE

CADES	2005				2006				2007			
	TRAMITES	CUPONES	RECAUDO		TRAMITES	CUPONES	RECAUDO		TRAMITES	CUPONES	RECAUDO	
USAQUEN	107,428	496,444	\$36,652,227,928		107,297	541,313	\$43,210,344,733		118,726	540,798	\$29,939,696,137	
SERVITA	186,218	667,984	\$33,699,014,851		139,348	603,133	\$33,187,953,780		247,014	679,437	\$25,545,659,575	
CHICO	93,388	594,126	\$54,301,107,190		89,428	700,024	\$64,759,171,818		115,506	689,332	\$43,525,718,100	
LA VICTORIA	72,421	569,750	\$18,336,767,598		76,157	426,020	\$15,728,841,286		108,873	582,810	\$15,411,377,812	
YOMASA	105,025	484,954	\$14,492,632,198		78,050	425,437	\$14,294,639,438		179,191	580,289	\$12,551,623,232	
TUNAL	84,846	659,182	\$25,902,287,788		99,043	599,440	\$26,702,098,719		158,805	816,069	\$26,048,375,006	
BOSA	191,739	584,597	\$17,894,361,241		138,572	564,536	\$21,545,228,901		11,711	553,009	\$15,381,210,220	
KENNEDY	79,958	459,640	\$20,011,208,827		77,733	654,172	\$30,771,287,834		75,972	697,966	\$23,185,602,209	
PLAZA AMERICAS	149,891	1,009,061	\$54,404,395,400		104,244	759,254	\$44,926,299,520		146,654	1,122,904	\$45,347,842,064	
PATIO BONITO	21,369	404,782	\$13,240,383,419		43,688	382,103	\$14,207,854,041		9,365	483,206	\$14,116,450,450	
FONTIBON	87,026	422,457	\$20,649,130,641		81,625	416,859	\$21,215,169,023		136,266	413,452	\$14,539,069,582	
SANTA HELENITA	175,799	721,345	\$37,337,606,624		172,136	598,983	\$33,889,237,325		243,920	817,666	\$32,123,248,580	
SUBA	95,182	657,709	\$29,564,213,862		54,091	590,906	\$27,002,724,685		23,319	548,932	\$18,387,458,365	
LA GAITANA	140,743	588,574	\$18,220,773,288		79,087	280,860	\$9,033,768,323		133,263	485,111	\$12,566,600,665	
MUZU	140,634	602,446	\$27,863,363,199		114,482	461,106	\$23,381,095,388		147,249	706,095	\$24,993,286,011	
SANTA LUCIA	261,312	675,548	\$28,042,322,844		107,417	584,020	\$25,970,733,804		320,132	667,506	\$22,652,114,485	
CANDELARIA	301,653	627,212	\$18,066,953,367		401,035	800,812	\$27,247,961,947		472,229	955,956	\$23,595,997,905	
CALLE 13	71,736	650,305	\$48,452,405,253		37,618	342,487	\$28,281,130,123		0	0	\$0	
<b>TOTAL CADES</b>	<b>2,366,380</b>	<b>10,876,116</b>	<b>\$517,151,153,718</b>		<b>2,001,051</b>	<b>9,682,465</b>	<b>\$505,365,519,488</b>		<b>2,648,195</b>	<b>11,340,538</b>	<b>\$389,921,330,398</b>	





## CIFRAS DE TRAMITES, CUPONES Y RECAUDO POR PUNTO DE SERVICIO CADE

CADES	2008				2009				2010			
	TRAMITES	CUPONES	RECAUDO	TRAMITES	CUPONES	RECAUDO	TRAMITES	CUPONES	TRAMITES	CUPONES	RECAUDO	RECAUDO
USAQUEN	103,220	530,743	\$44,117,050,526	144,881	535,472	\$ 46,441,245,091	146,580	574,547	146,580	574,547	\$ 49,163,832,912	\$ 49,163,832,912
SERVITA	240,318	725,657	\$47,261,053,531	171,637	746,526	\$ 54,464,398,789	264,590	730,537	264,590	730,537	\$ 53,634,248,949	\$ 53,634,248,949
CHICO	126,943	684,184	\$68,450,241,214	82,014	747,284	\$ 81,194,125,750	60,817	748,249	60,817	748,249	\$ 76,387,371,146	\$ 76,387,371,146
LA VICTORIA	127,078	578,085	\$25,721,345,566	119,740	612,389	\$ 29,609,126,089	107,584	597,895	107,584	597,895	\$ 28,520,779,957	\$ 28,520,779,957
YOMASA	124,857	582,321	\$23,367,610,889	123,944	583,164	\$ 25,444,519,064	135,788	558,271	135,788	558,271	\$ 24,208,295,716	\$ 24,208,295,716
TUNAL	72,900	763,707	\$39,123,893,605	64,117	759,805	\$ 41,635,683,321	59,722	881,520	59,722	881,520	\$ 48,676,408,377	\$ 48,676,408,377
BOSA	20,223	689,915	\$32,617,015,774	13,150	774,148	\$ 39,988,414,697	9,569	780,315	9,569	780,315	\$ 39,516,116,531	\$ 39,516,116,531
KENNEDY	78,437	777,306	\$41,300,162,938	51,375	785,815	\$ 47,352,076,450	174,565	756,602	174,565	756,602	\$ 42,641,172,076	\$ 42,641,172,076
PLAZA AMERICAS	93,631	1,110,412	\$73,033,762,758	86,776	1,098,025	\$ 75,969,286,082	98,337	1,100,816	98,337	1,100,816	\$ 77,548,745,911	\$ 77,548,745,911
PATIO BONITO	6,513	492,286	\$21,751,860,694	16,324	506,306	\$ 24,054,630,596	34,685	533,729	34,685	533,729	\$ 25,050,712,329	\$ 25,050,712,329
FONTIBON	164,896	378,343	\$20,487,344,899	166,514	503,434	\$ 33,186,401,173	258,955	525,744	258,955	525,744	\$ 33,314,987,449	\$ 33,314,987,449
SANTA HELENITA	190,825	806,026	\$52,306,685,672	170,239	783,886	\$ 55,058,429,860	184,408	828,631	184,408	828,631	\$ 59,333,995,847	\$ 59,333,995,847
SUBA	49,365	522,769	\$28,336,406,730	7,083	496,963	\$ 28,835,573,379	4,627	509,952	4,627	509,952	\$ 28,703,455,729	\$ 28,703,455,729
LA GAITANA	88,840	527,965	\$23,179,941,378	85,939	559,713	\$ 27,419,934,734	78,456	568,994	78,456	568,994	\$ 27,915,549,941	\$ 27,915,549,941
MUZU	130,831	690,154	\$39,203,135,871	97,151	668,280	\$ 41,303,458,439	118,290	615,133	118,290	615,133	\$ 39,040,632,334	\$ 39,040,632,334
SANTA LUCIA	159,600	628,047	\$36,103,840,555	131,084	623,852	\$ 38,424,565,916	148,003	590,166	148,003	590,166	\$ 37,678,832,912	\$ 37,678,832,912
CANDELARIA	228,984	899,656	\$37,088,755,902	212,908	925,976	\$ 41,235,599,932	234,003	906,167	234,003	906,167	\$ 41,261,771,665	\$ 41,261,771,665
CALLE 13	0	0	\$0		-							
<b>TOTAL CADES</b>	<b>2,007,461</b>	<b>11,388,586</b>	<b>\$653,450,108,302</b>	<b>1,744,876</b>	<b>11,712,038</b>	<b>731,617,469,362</b>	<b>2,118,977</b>	<b>11,807,268</b>	<b>2,118,977</b>	<b>11,807,268</b>	<b>\$ 732,594,909,781</b>	<b>\$ 732,594,909,781</b>



## CIFRAS TOTALES DE TRAMITES, CUPONES Y RECAUDO POR PUNTO DE SERVICIO CADE

TOTAL TRAMITES 2006-2010	TOTAL CUPONES 2006-2010	TOTAL RECAUDO 2006-2010
620,704	2,722,873	\$ 212,872,169,399
1,062,907	3,485,290	\$ 214,093,314,624
474,708	3,569,073	\$ 334,316,627,828
539,432	2,798,209	\$ 114,991,470,710
641,830	2,729,482	\$ 99,864,688,139
454,587	3,820,541	\$ 182,186,459,028
193,225	3,361,923	\$ 149,047,986,123
458,082	3,671,861	\$ 185,250,281,507
529,642	5,191,411	\$ 316,825,936,335
110,575	2,397,630	\$ 99,181,508,110
808,256	2,237,832	\$ 122,742,971,126
961,526	3,836,192	\$ 232,721,597,284
138,485	2,659,522	\$ 131,265,618,888
465,585	2,402,643	\$ 100,115,795,041
608,003	3,141,768	\$ 167,921,608,043
866,236	3,073,591	\$ 160,840,087,672
1,549,159	4,488,567	\$ 170,430,087,351
37,618	342,487	\$ 28,281,130,123
10,520,560	55,930,895	\$ 3,022,949,337,331
100%	100%	100%





## CIFRAS DE TRAMITES, CUPONES Y RECAUDO POR PUNTO DE SERVICIO SUPERCADE

SUPERCADES	2010		
	TRAMITES	CUPONES	RECAUDO
SUBA	1,749,192	1,374,291	\$ 85,951,760,611
CALLE 13	824,882	796,188	\$ 84,149,063,486
BOSA	1,118,785	951,007	\$ 53,270,339,791
CAD	2,062,830	1,038,375	\$ 131,597,435,584
AMERICAS	1,441,413	1,560,720	\$ 88,276,804,530
MOVILIDAD	435,691	335,461	\$ 61,118,200,261
20 DE JULIO	592,272	377,991	\$ 22,793,209,680
HABITAT	-	-	-
<b>TOTAL SUPERCADES</b>	<b>8,225,065</b>	<b>6,434,033</b>	<b>\$ 527,156,813,943</b>



## CIFRAS TOTALES DE TRAMITES, CUPONES Y RECAUDO POR PUNTO DE SERVICIO SUPERCADÉ

TOTAL TRAMITES 2006-2010	TOTAL CUPONES 2006-2010		TOTAL RECALDO 2006-2010		
5,182,304	19%	5,217,364	21%	310,821,538,073	17%
1,321,650	5%	3,250,249	13%	319,162,343,411	18%
3,492,892	13%	3,443,636	14%	183,190,972,021	10%
9,779,955	35%	4,765,351	19%	520,978,106,802	29%
5,832,146	21%	7,434,140	30%	376,445,622,679	21%
1,417,355	5%	335,461	1%	61,118,200,261	3%
592,272	2%	377,991	2%	22,793,209,680	1%
5,971	0%	-	0%		0%
27,624,545	100%	24,824,192	100%	1,794,509,992,927	100%





## **ANEXO II.**

### **GUION DE FOCUS GROUP, FICHAS DE RESULTADOS DE FOCUS GROUP, REGISTROS DE ASISTENCIA**

## GUIÓN PARA DESARROLLO DE FOCUS GROUP

### OBJETIVO

Investigar a través de entrevista grupal y opiniones compartidas acerca de la percepción de los usuarios de la Red CADE presencial en torno a temas específicos como:

1. Facilidades para acceso a los servicios por la población discapacitada
2. Calidad de los servicios ofrecidos en los CADES y SUPERCADES.
3. Identidad de los ciudadanos con la RED o MARCA CADE

### TEMAS A DISCUTIR

Temas para Calidad de Servicios / Identidad de Imagen/ Facilidades población discapacitada

1. CONOCE CUALES SON LOS TRÁMITES QUE USTED PUEDE DESARROLLAR EN EL CADE?  
Relacionar los trámites mencionados por los participantes.
2. COMO O A TRAVÉS DE QUE MEDIOS CONOCIO LA INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS DEL CADE?
3. CONOCE USTED QUE ES LA RED CADE? Y A TRAVES DE CUALES MEDIOS O CANALES PUEDE ACCEDER A LOS SERVICIOS?
4. CUANTO ES EN PROMEDIO SU TIEMPO DE DESPLAZAMIENTO HASTA EL CADE?
5. CALIFIQUE LA ORIENTACION RECIBIDA AL INGRESAR AL CADE? (Señalización, orientador, amabilidad de persona que asigna los turnos)
6. CÓMO CONSIDERA USTED SON LOS TIEMPOS DE ESPERA PARA TRAMITES Y PARA PAGOS? (Según conozcan los participantes)
7. CONSIDERA USTED ADECUADOS Y CÓMODOS LOS ESPACIOS PARA ESPERA?
8. FUÉ AMABLE LA ATENCIÓN RECIBIDA DEL FUNCIONARIO QUE LE ATENDIÓ?
9. FUÉ ADECUADA LA SOLUCION O INFORMACION BRINDADA FRENTE A SU SOLICITUD?
10. COMO CALIFICARIA USTED LA EXPERIENCIA DE UN USUARIO CON DISCAPACIDAD PARA:
  - A. ACCEDER A LAS INSTALACIONES DEL CADE
  - B. CIRCULAR POR LAS INSTALACIONES DEL CADE
  - C. RECIBIR ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN PRIORITARIA

### METODOLOGIA

#### NUMERO DE PARTICIPANTES

Número mínimo de participantes : 5  
Número máximo de participantes : 10



<b>GUION PARA FOCUS GROUP</b>	 <b>Konsultorias Ltda</b>	<b>Dirección Distrital de servicio al ciudadano</b> 
-----------------------------------	--	--

## CONVOCATORIA/INVITACION E INSCRIPCION DE PARTICIPANTES

La invitación a los potenciales participantes se efectuará mediante información que preparará Konsultorias Ltda. y que se suministrará por la orientadora – guía de trámites y servicios del CADE ó SUPERCADÉ a los usuarios que reúnan el perfil requerido para el focus group, a saber:

Usuario de trámites no de pagos en el banco – Preferiblemente con Discapacidad física, Mayor de Edad – Edad máxima 70 años.

En dicha información se comunicará el objetivo de la actividad, hora e incentivo que se suministrará a quienes participen en la actividad.



La orientadora registrará en planilla que se suministrará por Konsultorias Ltda. los datos de los usuarios que manifiesten interés real en participar en la actividad. Se registraran máximo 10 participantes por actividad.

PLANILLA DE INSCRIPCION AL GRUPO FOCAL					
CIUDAD: SANTA LUCIA					
VENEDICCIÓN DE MONEDAS: 1000					
MONEDAS: 1000					
No.	Nombre y apellido	Cédula de ciudadanía	Teléfono	Firma	Observaciones
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					

<b>GUION PARA FOCUS GROUP</b>	 <b>Konsultorias Ltda</b> 
-----------------------------------	--

En el evento en que no se registren anticipadamente los 10 participantes, el día del desarrollo del Focus Group (entrevista grupal) se abordarán los usuarios que se encuentren en las salas de espera para hacer la invitación al evento hasta que se complete el número máximo de participantes (10).

#### **DESARROLLO DE ACTIVIDAD**

En el lugar y hora dispuestos se recibirá a los participantes verificando sus datos de identificación frente a la planilla de inscritos a fin de garantizar que quienes ingresen al Focus Group realmente sean usuarios de la Red CADE.

Se introducirá la actividad presentando:

- PRESENTACION DEL EQUIPO DE TRABAJO
- OBJETIVOS DE LA ACTIVIDAD
- METODOLOGIA QUE SE SEGUIRÁ

Se dará inicio a la recolección de opiniones y percepciones frente a los diferentes aspectos que se desean evaluar, motivando la participación de todos los asistentes para lo cual se consignará mediante lluvia de ideas los aspectos más importantes que se recopilen.

El director de proyecto actuará como moderador de la discusión y dará cierre y conclusión de temas según tiempos programados para cada uno de estos.

El equipo consultor de apoyo observará permanentemente las reacciones, los argumentos y los comportamientos de los participantes en torno a los temas propuestos. Se conservará grabación del audio de la actividad como soporte y para posterior análisis.

Se diligenciará planilla de asistencia y se hará entrega a cada participante de un incentivo para compensar su asistencia, el cual consistirá en una TARJETA REGALO para compras en almacén de cadena EXITO por valor de \$10.000.

**TIEMPO DE DURACION ESTIMADO:** 1 hora

#### **RECURSOS E INSTRUMENTOS REQUERIDOS**

Espacio de reunión (1)

CADE/SUPERCADÉ

El desarrollo de los FOCUS GROUP requiere de un espacio amplia y cómoda, que cuente con todas las comodidades de climatización y confort para favorezca la conversación de los participantes.





Tablero o papelógrafo (1)  
LTDA. Planilla de participantes y de asistencia (1)

CADE/SUPERCADÉ Volante para invitación (20) KONSULTORIAS  
KONSULTORIAS LTDA. Equipo para grabación de audio (1)  
KONSULTORIAS LTDA. Equipo para registro fotográfico (1)  
KONSULTORIAS LTDA. Incentivo por participación (1 por participante)  
KONSULTORIAS LTDA.

## CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	LUGAR	FECHA Y HORA
Focus Group 1	CADE SANTA LUCIA	Viernes 6 de Mayo 11 a.m. Focus Group 2
10 de Mayo 9:30 am Focus Group 3	SUPERCADÉ 20 JULIO	CADE LA GAITANA Miércoles 11 de Mayo 3:30 pm Focus Group 4
		Viernes 12 de Mayo 10:00 am

## EVALUACIÓN DE RESULTADOS FOCUS GROUP

CADE SANTA LUCIA Fecha: Mayo 6 de 2011	
COMPOSICION DE LA MUESTRA: 10 Asistentes 3 Adultos Mayores (69, 75 y 77 años) - 6 Mujeres - 4 hombres	
Aspecto Evaluado	Resultados según respuestas y opiniones de los participantes
1 Conoce cuales son los trámites que puede desarrollar en el CADE?  Trámites de mayor reconocimiento	En general, los asistentes conocen que en el CADE pueden efectuar los pagos de sus servicios públicos e impuestos. El 20% (2 de 10) de los asistentes muestra conocer ampliamente el portafolio de servicios del CADE.  PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS 100% SOLICITUDES SISBEN 80% PAGO IMPUESTOS 20% SUBSIDIO DE VIVIENDA 10%
2 A través de que medios conoció usted la información de Trámites y Servicios del CADE?	La mayoría de los participantes manifiestan conocer la existencia y servicios a los que puede acceder en el CADE por ser residentes del sector de muchos años atrás y por siempre haber estado ubicado en dicho punto el CADE resultando especialmente útil y recurrente su uso para el pago de servicios públicos. La distribución por medios a través de los cuales conoció los servicios del CADE se presenta a continuación:  DIRECCIONADO O REMITIDO POR OTRA ENTIDAD 40% POR TRADICION EN EL SECTOR 40% POR INFORMACION DE LOS VECINOS 20%
3 Conoce Usted que es la RED CADE? A través de que otros medios o puntos puede acceder a los servicios?	En general se observó que los participantes conocen en promedio dos puntos mas para acceder a los servicios de la RED CADE de manera presencial. Uno de ellos (10%) mencionó conocer los RapICADE y ningún participante mencionó los medios virtuales ni el canal telefónico.  TRES O MAS PUNTOS PRESENCIALES 10% DOS PUNTOS PRESENCIALES MAS 60%





			SOLO ESTE CADE 20%
			RAPICADES COMO OPCION ADICIONAL 10%
			OTROS CANALES NO PRESENCIALES COMO OPCION ADICIONAL 0%
		El 90% de los participantes son residentes del Sector por lo que los tiempos de desplazamiento son relativamente cortos. El 60% de los participantes manifiesta desplazarse al CADE caminando desde su residencia y un 40% lo hacen usando el bus/buseta como medio de transporte.	
4	Cuanto es en promedio su tiempo de desplazamiento hasta el CADE?	Menos de 10 minutos Entre 10 - 30 minutos Entre 31 - 60 minutos Mas de 60 minutos	10% 60% 10% 0%
		TIEMPO PROMEDIO DE DESPLAZAMIENTO EN LA MUESTRA (En minutos) 24.50	
		La percepción de los asistentes es positiva respecto a la orientación que han recibido al Ingresar al CADE. Los participantes adultos mayores manifiestan ser orientados y cordialmente atendidos cuando preguntan sobre alguna información específica. Los participantes no adultos mayores manifiestan que han observado que se brinda orientación adecuada a las personas de tercera edad o a quienes asisten por primera vez al CADE.	
5	Califique la orientación recibida al Ingresar al CADE? (Señalización, orientador, amabilidad de quien asigna los turnos)	SATISFACTORIA NO SATISFACTORIA	100% 0%
		Aun cuando no se manifiesta una inconformidad generalizada por los tiempos de espera, los participantes si expresaron que en algunas ocasiones las esperas superan un tiempo de una hora y depende mucho del tipo de trámite requerido y del número de usuarios que solicitan dicho trámite. Expresan igualmente que en muchos casos los tiempos de espera altos y congestión obedecen a que todos los ciudadanos realizan sus trámites/pagos el último día o fecha de vencimiento del mismo. Una participante manifiesta que durante las fechas límite donde se conoce la congestión que se genera no esta de acuerdo con que solo atiendan un funcionario, considera que deberían incrementarse el número de funcionarios para atención (CASO SECRETARIA DE HACIENDA - Trámite Expedición de Recibos para Impuesto predial)	
6	Cómo considera usted son los tiempos de espera para trámites y pagos?	SATISFACTORIA PODRIA MEJORARSE NO SATISFACTORIA	100% 0% 0%

CAUSAS DE MAYORES TIEMPOS DE ESPERA	
	Mayor afluencia de los ciudadanos en las fechas límite Algunos trámites requieren revisión de papeles y registros del sistema por cada usuario
7	<p>Considera Usted que son adecuados y cómodos los espacios para espera?</p> <p>Fue generalizada la inconformidad de los asistentes con el poco espacio y deficiente ventilación en las instalaciones del CADE, por lo que sugieren evaluar la posibilidad de ampliar los espacios. No obstante, algunos participantes manifestaron que el problema no son los espacios sino que muchas personas se presentan acompañadas para hacer sus diligencias así congestionan mas las instalaciones. Así mismo, manifiestan que mientras el ciudadano no cambie su mentalidad de dejar los trámites para última hora pues no se evitarán las congestiones en los espacios dispuestos durante las fechas límite.</p>
	<p>ADECUADAS 0%</p> <p>POCO ADECUADAS 100%</p>
8	<p>Fue amable la atención recibida del funcionario que le atendió</p> <p>Por unanimidad los participantes manifiestan que siempre el trato es amable por parte de los funcionarios a pesar por ejemplo de condiciones de presión por congestión en las salas de espera. Una de las participantes manifiesta que pesa a que fue ella quien se enfado por no obtener aún una calificación SISBEN, la funcionaria que le atendió no se indispuso ante su reclamo y le solicitó paciencia.</p>
	<p>SATISFACTORIA 100%</p> <p>NO SATISFACTORIA 0%</p>
9	<p>Como calificaría usted la experiencia de los usuarios con discapacidad para acceder a los servicios en el CADE?</p> <p>Solo dos de los participantes manifestaron tener amigos o familiares con discapacidad que acudiesen al CADE, y en uno de los casos este ciudadano ha manifestado que puede acceder preferencialmente a los servicios sin hacer la fila o sin turno de espera. Pero igualmente se evidenció por la opinión del ciudadano que se aprovecha de esta situación para hacer diligencias a otras personas haciendo uso de la condición de discapacidad.</p>
	<p>SATISFACTORIA 10%</p> <p>NO SATISFACTORIA 0%</p> <p>NO SABE/ NO RESPONDE 90%</p>







## EVALUACIÓN DE RESULTADOS FOCUS GROUP

CADE FONTIBÓN													
Fecha: Mayo 10 de 2011													
COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA:													
8 Asistentes													
1 Adulto Mayor													
6 Mujeres - 2 hombres													
Aspecto Evaluado	Resultados según respuestas y opiniones de los participantes												
1	<p>En general, los asistentes conocen que en el CADE pueden efectuar los pagos de sus servicios públicos así como la solicitud de duplicados de los recibos o facturas de servicios públicos. Dos (2) de los asistentes demuestran por su respuesta conocer ampliamente el portafolio de servicios del CADE (esto equivale al 25% de la muestra)</p>												
1a.	<p>Trámites de mayor reconocimiento</p> <table> <tr> <td>PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS</td><td>75%</td></tr> <tr> <td>SOLICITUDES SISBEN</td><td>25%</td></tr> <tr> <td>PAGO IMPUESTOS</td><td>13%</td></tr> <tr> <td>RECLAMACIONES POR SERVICIOS PÚBLICOS</td><td>13%</td></tr> <tr> <td>SOLICITUD DE DUPLICADOS DE FACTURAS</td><td>25%</td></tr> <tr> <td>OTROS</td><td>13%</td></tr> </table>	PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS	75%	SOLICITUDES SISBEN	25%	PAGO IMPUESTOS	13%	RECLAMACIONES POR SERVICIOS PÚBLICOS	13%	SOLICITUD DE DUPLICADOS DE FACTURAS	25%	OTROS	13%
PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS	75%												
SOLICITUDES SISBEN	25%												
PAGO IMPUESTOS	13%												
RECLAMACIONES POR SERVICIOS PÚBLICOS	13%												
SOLICITUD DE DUPLICADOS DE FACTURAS	25%												
OTROS	13%												
2	<p>Los participantes manifiestan conocer la existencia de los puntos de servicio y trámites a los que puede acceder en el CADE objeto de evaluación por ser residentes de Fontibón quienes en su mayoría acudieron al antiguo CADE ubicado en el centro de Fontibón (hoy operando como RAPICADE) desde donde fueron redireccionados al nuevo CADE ubicado dentro del Centro Comercial Portal de la Sabana. Algunos de los participantes (3) manifiestan que realizaban sus trámites en puntos de atención ubicados en Bogotá (CAD, MOVILIDAD, AMERICAS) porque desconocían que había entrado en operación el nuevo CADE de Fontibón con amplia presencia de entidades y oferta de servicios, a partir de ello hacen uso satisfactoriamente de este nuevo punto de atención.</p> <p>A través de que medios conoció usted la información de Trámites y Servicios del CADE?</p>												





		<p><b>DIRECCIONADO O REMITIDO POR OTRA ENTIDAD O CADE</b></p> <p><b>POR ANUNCIOS EN RADIO Y PUBLICIDAD EN VOLANTES</b></p> <p><b>POR TRADICION EN EL SECTOR</b></p> <p><b>POR INFORMACION DE LOS VECINOS</b></p>	<p>100%</p> <p>25%</p> <p>0%</p> <p>0%</p>
3	<p>Conoce Usted que es la RED CADE? A través de que otros medios o puntos puede acceder a los servicios?</p>	<p>En general, se observó que los participantes conocen en promedio dos puntos mas para acceder a los servicios de manera presencial. Dos de ellos (25%) mencionaron los RapICADE y ningún participante mencionó los medios virtuales ni el canal telefónico. La información de los RapICADE es mencionada en virtud a que el anterior CADE FONTIBON se convirtió en un RapICADE.</p> <p><b>TRES O MAS PUNTOS PRESENCIALES</b></p> <p><b>DOS PUNTOS PRESENCIALES MAS</b></p> <p><b>SOLO ESTE CADE</b></p> <p><b>RAPICADES COMO OPCION ADICIONAL</b></p> <p><b>OTROS CANALES NO PRESENCIALES COMO OPCION ADICIONAL</b></p>	<p>13%</p> <p>38%</p> <p>25%</p> <p>25%</p> <p>0%</p>
4	<p>Cuanto es en promedio su tiempo de desplazamiento hasta el CADE?</p>	<p>El 88% de los participantes (7 de 8) son residentes del Sector por lo que los tiempos de desplazamiento son relativamente cortos. Como medio de transporte mas utilizado se registra que un 63% se transporta al CADE caminando desde su casa, 22% llega en bus por no ser residentes del sector y un 13% (1 de los participantes) utiliza el vehículo propio pero manifiesta que puede ir caminando pero aprovecha que el estacionamiento es gratuito.</p> <p><b>Menos de 10 minutos</b></p> <p><b>Entre 10 - 30 minutos</b></p> <p><b>Entre 31 - 60 minutos</b></p> <p><b>Mas de 60 minutos</b></p> <p><b>TIEMPO PROMEDIO DE DESPLAZAMIENTO EN LA MUESTRA (En minutos)</b></p>	<p>25%</p> <p>75%</p> <p>0%</p> <p>0%</p> <p>15.00</p>



<p>5</p> <p>Califique la orientación recibida al ingresar al CADE? (Señalización, orientador, amabilidad de quien asigna los turnos)</p>	<p>La percepción de los asistentes es muy positiva respecto a la orientación que han recibido al ingresar al CADE. Manifiestan que solo requieren orientación las primeras veces pero luego de acudir con regularidad conocen muy bien los módulos y pasos a seguir para ejecutar sus trámites. El personal orientador brinda información muy amablemente y se esmera en indicar todos los aspectos sobre el trámite. En las salas de espera hay personal (se verifica que se trata de la Coordinadora CADE) que orienta y brinda información sobre tiempo aproximado para espera según número de turnos pendientes.</p>
<p>6</p> <p>Cómo considera usted son los tiempos de espera para trámites y pagos?</p>	<p>Se manifiesta en general por los participantes que los tiempos de espera son cortos y que la organización mediante el sistema de turnos permite conocer cuanto se debe esperar aproximadamente. Fue generalizada la opinión de que para algunos trámites los tiempos de espera son mínimos y que comparando frente a los tiempos que representaba en el anterior CADE o en el CAD trámites de varias horas ahora se pueden efectuar en máximo 20 minutos. Se registra la opinión de uno de los participantes en torno a que cuando las personas no se presentan a su turno rápidamente se atiende a los turnos siguientes, no obstante otros participantes objetaron que en muchos casos los adultos mayores se demoran un poco en ubicar el módulo respectivo o que no se visualiza desde las salas de espera donde queda el módulo y por eso puede demorarse un poco el usuario en llegar al punto donde le atienden así que se requiere de los dos o tres llamados que se hacen. Expresan igualmente que en muchos casos los tiempos de espera altos y congestión obedecen a que todos los ciudadanos hacen sus trámites el último día o fecha de vencimiento del mismo. Una participante manifiesta que durante las fechas límite donde se conoce la congestión que se genera no esta de acuerdo con que solo atienda un funcionario, considera que deberían reforzarse los funcionarios para el trámite. (CASO SECRETARIA DE HACIENDA - Trámite Expedición de Recibos para Impuesto predial)</p>

CAUSAS DE MAYORES TIEMPOS DE ESPERA

Tipo de trámite

Personas que no atienden el llamado al módulo respectivo y deben ser llamadas dos y tres veces

SATISFACTORIA 100%  
PODRIA MEJORARSE 0%  
NO SATISFACTORIA 0%





7	Considera Usted que son adecuados y cómodos los espacios para espera?	<p>La opinión mas frecuente entre los participantes fue valorando positivamente los espacios de espera, manifiestan que su ventilación, amplitud, iluminación y niveles de confort son adecuados. Las sillas son suficientes y expresan algunos participantes que en comparación con otros CADES en épocas anteriores los espacios diseñados actualmente ofrecen lo mejor para los ciudadanos. Toda la ingeniería puesta en el diseño del sitio hace que este funcione muy bien.</p>	<p><b>ADECUADAS</b> 100%</p> <p><b>POCO ADECUADAS</b> 0%</p>
8	Fue amable la atención recibida del funcionario que le atendió	<p><b>SUGERENCIA RECIBIDA:</b> La disponibilidad de acceso a un servicio sanitario pues se debe salir al centro comercial para usar sus servicios públicos lo cual no es fácil para personas mayores o discapacitadas.</p> <p>La opinión generalizada frente a este aspecto es que el personal es muy amable en su atención, que se evidencia muy buen nivel de compromiso de los funcionarios frente a su trabajo y que se esmeran en dar la información completa al usuario. Ninguna opinión fue contraria a esta manifestación. Uno de los participantes manifiesta que si bien la funcionaria que le atendió estaba muy seria, le brindó la información y atendió su trámite sin ningún contratiempo.</p>	<p><b>SATISFACTORIA</b> 100%</p> <p><b>NO SATISFACTORIA</b> 0%</p>
9	Como calificaría usted la experiencia de los usuarios con discapacidad para acceder a los servicios en el CADE?	<p>Los participantes concluyeron que tanto los discapacitados como los adultos mayores que han visto acudir al CADE pueden movilizarse cómodamente por las instalaciones y son atendidos de manera preferencial.</p>	<p><b>SATISFACTORIA</b> 100%</p> <p><b>NO SATISFACTORIA</b> 0%</p> <p><b>NO SABE/ NO RESPONDE</b> 0%</p>
10	Evalúando de manera general el servicio del CADE, tiene usted alguna sugerencia de mejoramiento?	<p>Ante la opinión de una de las participantes respecto a la falta de mayor divulgación sobre la existencia y ubicación del CADE, fue generalizado el apoyo recibido por los demás participantes a esta posición. Estos manifiestan que muchas personas desconocen el CADE y la oferta de servicios con que se cuenta en el mismo casi al nivel de un SuperCADE, por lo que muchos aun siguen acudiendo a los puntos de servicio ubicados en Bogotá.</p> <p>De otra parte, uno de los participantes con aceptación de los demás manifiesta que la Administración de Bogotá se ha destacado con su estrategia de servicio al ciudadano aun cuando en otros sectores como las obras públicas se haya</p>	







## EVALUACIÓN DE RESULTADOS FOCUS GROUP

SUPERCADE 20 DE JULIO Fecha: Mayo 12 de 2011													
COMPOSICION DE LA MUESTRA: 10 Asistentes 1 Adulto Mayor 7 Mujeres - 3 hombres													
Aspecto Evaluado	Resultados según respuestas y opiniones de los participantes												
1	<p>Según la evaluación realizada, la gran mayoría de los asistentes conoce los servicios que presta el SUPERCARE, destacándose el conocimiento del servicio de catastro distrital, seguro social y registraduría. Además conocen de la posibilidad que brinda de cancelar con gran facilidad los servicios públicos e impuestos, por consiguiente y teniendo en cuenta las respuestas recibidas. Cuatro (4) de un total de Diez (10) de los asistentes demuestran conocer ampliamente el portafolio de servicios del SUPERCARE evaluado (esto equivale al 40% de la muestra)</p>												
1a	<p>Trámites de mayor reconocimiento</p> <table> <tr> <td>CATASTRO DISTITAL</td><td>40%</td></tr> <tr> <td>ISS</td><td>30%</td></tr> <tr> <td>SERVICIOS PUBLICOS</td><td>20%</td></tr> <tr> <td>ASESORIA LABORAL</td><td>10%</td></tr> <tr> <td>REGISTRADURIA</td><td>10%</td></tr> <tr> <td>TRAMITES SISBEN</td><td>10%</td></tr> </table>	CATASTRO DISTITAL	40%	ISS	30%	SERVICIOS PUBLICOS	20%	ASESORIA LABORAL	10%	REGISTRADURIA	10%	TRAMITES SISBEN	10%
CATASTRO DISTITAL	40%												
ISS	30%												
SERVICIOS PUBLICOS	20%												
ASESORIA LABORAL	10%												
REGISTRADURIA	10%												
TRAMITES SISBEN	10%												
2	<p>A través de que medios conoció usted la información de Trámites y Servicios del CADE?</p> <table> <tr> <td>DIRECCIONADO O REMITIDO POR OTRA ENTIDAD</td><td>10%</td></tr> <tr> <td>POR TRADICION EN EL SECTOR</td><td>60%</td></tr> <tr> <td>PUBLICIDAD</td><td>30%</td></tr> <tr> <td>POR INFORMACION DE LOS VECINOS</td><td>10%</td></tr> </table>	DIRECCIONADO O REMITIDO POR OTRA ENTIDAD	10%	POR TRADICION EN EL SECTOR	60%	PUBLICIDAD	30%	POR INFORMACION DE LOS VECINOS	10%				
DIRECCIONADO O REMITIDO POR OTRA ENTIDAD	10%												
POR TRADICION EN EL SECTOR	60%												
PUBLICIDAD	30%												
POR INFORMACION DE LOS VECINOS	10%												



3	Conoce Usted que es la RED CADE? A través de que otros medios o puntos puede acceder a los servicios?	<p>Se puede observar que casi la totalidad de las personas evaluadas conocen de la agilidad y funcionalidad de la RED CADE. También comentan acerca de la existencia de uno o mas puntos de información de trámites y servicios. La gran mayoría de los evaluados (50%) mencionó conocer el CADE de Santa Lucía, cabe mencionar que ninguno de los encuestados comentó acerca de los medios virtuales ni el canal telefónico.</p> <p><b>TRES O MAS PUNTOS PRESENCIALES</b> 20%</p> <p><b>DOS PUNTOS PRESENCIALES MAS</b> 40%</p> <p><b>SOLO ESTE PUNTO</b> 30%</p> <p><b>RAPICADES COMO OPCION ADICIONAL</b> 10%</p> <p><b>OTROS CANALES NO PRESENCIALES COMO OPCION ADICIONAL</b> 0%</p>
4	Cuanto es en promedio su tiempo de desplazamiento hasta el CADE?	<p>La gran mayoría de los encuestados comentan que tardan diez minutos (promedio) en el desplazamiento desde su lugar de residencia hasta el SUPERCADÉ. Cabe mencionar que la movilización mas utilizada para llegar a este centro de atención es vía transporte público (Bus urbano).</p> <p><b>Menos de 10 minutos</b> 30%</p> <p><b>Entre 10 - 30 minutos</b> 70%</p> <p><b>Entre 31 - 60 minutos</b> 0%</p> <p><b>Mas de 60 minutos</b> 0%</p> <p><b>TIEMPO PROMEDIO DE DESPLAZAMIENTO EN LA MUESTRA (En minutos)</b> 9.80</p>
5	Califique la orientación recibida al ingresar al CADE? (Señalización, orientador, amabilidad de quien asigna los turnos)	<p>Los evaluados comentan su satisfacción en cuanto al trato recibido por los funcionarios, al momento de solicitar algunos de los servicios prestados por el SUPERCADÉ. Así mismo se menciona la calidad en la atención a los adultos mayores al momento de recibir los servicios solicitados.</p> <p><b>SATISFACTORIA</b> 100%</p> <p><b>NO SATISFACTORIA</b> 0%</p>
6	Cómo considera usted son los tiempos de espera para trámites y pagos?	<p>La mayoría de las personas evaluadas (90%) manifestaron su agrado en cuanto a los tiempos de espera, ya que comentan que tardaron entre 10 y 5 minutos en realizar su trámite. Uno (10%) de los evaluados manifestó que estuvo 15 minutos realizando su solicitud. Es importante recalcar (según uno de los evaluados) que la tardanza en la solución de los requerimientos, en ocasiones tiene que ver con el trámite solicitado y la fecha en la que se realiza el requerimiento.</p> <p><b>SATISFACTORIA</b> 100%</p>



		<p>PODRIA MEJORARSE 0%</p> <p>NO SATISFACTORIA 0%</p>
7	<p>Considera Usted que son adecuados y cómodos los espacios para espera?</p>	<p>En general los evaluados estuvieron de acuerdo con mencionar la comodidad, amplitud y ventilación del SUPERCADE Ellos manifestaron su total agrado con las instalaciones y la disposición de los puntos de servicio.</p> <p>ADECUADAS 100%</p> <p>POCO ADECUADAS 0%</p>
8	<p>Fue amable la atención recibida del funcionario que le atendió</p>	<p>Los evaluados (90%) comentaron su gratitud acerca de la atención recibida la cual calificaron como amable y cordial. Uno de los usuarios (10%) comentó su malestar, ya que no ha podido tener una información clara y precisa con relación a los trámites para legalizar un predio, lo cual le ha acarreado varios contratiempos.</p> <p>SATISFACTORIA 90%</p> <p>NO SATISFACTORIA 10%</p>
9	<p>Como calificaría usted la experiencia de los usuarios con discapacidad para acceder a los servicios en el CADE?</p>	<p>Solo uno de los asistentes manifestó contar con un familiar discapacitado, el cual al ingresar a las instalaciones del SUPERCADE y a recibido una atención óptima en los servicios solicitados. Además se puede observar en la arquitectura del lugar, las comodidades diseñadas para este tipo de población.</p> <p>SATISFACTORIA 10%</p> <p>NO SATISFACTORIA 0%</p> <p>NO SABE/ NO RESPONDE 50%</p>



## EVALUACIÓN DE RESULTADOS FOCUS GROUP

Aspecto Evaluado		Resultados según respuestas y opiniones de los participantes
<p><b>CADE MUZU</b> Fecha: Mayo 16 de 2011</p> <p><b>COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA:</b> 9 Asistentes 2 Adulto Mayor 7 Mujeres - 2 hombres</p>		
1	Conoce cuales son los trámites que puede desarrollar en el CADE?	Según las respuestas brindadas por los asistentes, se detecta que en su gran mayoría conocen los trámites y servicios que presta el CADE, se destaca el conocimiento que se tiene sobre la facilidad para realizar algún tipo de reclamo (44%), y a su vez, efectuar el pago de recibos de entidades públicas (ETB, Acueducto) (33%).
1a.	Trámites de mayor reconocimiento	<p>RECLAMACIONES SERVICIOS PUBLICOS 44%</p> <p>PAGO SERVICIOS PÚBLICOS 33%</p> <p>CATASTRO DISTRICTAL 11%</p> <p>TRAMITES SISBEN 11%</p>
2	A través de que medios conoció usted la información de Trámites y Servicios del CADE?	<p>Los asistentes manifestaron en su mayoría el conocimiento de la información de trámites y servicios del CADE, puesto que viven en el sector hace bastantes años. Igualmente se comentó acerca de la publicidad emitida en medios masivos tales como radio y anuncios en el directorio telefónico, al igual que el voz a voz entre vecinos del sector.</p> <p>POR TRADICIÓN EN EL SECTOR 55%</p> <p>POR ANUNCIOS EN RADIO Y PUBLICIDAD 11%</p> <p>POR INFORMACIÓN DE LOS VECINOS Y/O FAMILIARES 33%</p>
3	Conoce Usted que es la RED CADE? A través de que otros medios o puntos puede acceder a los servicios?	<p>Los asistentes manifestaron saber acerca de la red CADE y el conocimiento de otros puntos de servicio. Se puede observar que los participantes tienen presente un punto adicional a Muzú para acceder a los servicios de manera presencial. Cabe mencionar que ninguno de los entrevistados comentó acerca de los medios virtuales ni el canal telefónico.</p> <p>TRES O MAS PUNTOS PRESENCIALES 33%</p>









		DOS PUNTOS PRESENCIALES MAS	55%
4	Cuanto es en promedio su tiempo de desplazamiento hasta el CADE?	La totalidad de los participantes son residentes del sector, por tal razón los tiempos de desplazamiento son cortos y los realizan a pie. La gran mayoría comentó que se demoran 10 minutos (78%) de su lugar de residencia al CADE, mientras que dos de los evaluados comentó que se demoran menos de 10 minutos (22%) para arribar al CADE a efectuar sus trámites.	<p>Menos de 10 minutos 22%</p> <p>Entre 10 - 30 minutos 78%</p> <p>Entre 31 - 60 minutos 0%</p>
		TIEMPO PROMEDIO DE DESPLAZAMIENTO EN LA MUESTRA (En minutos) 8.11	
5	Califique la orientación recibida al ingresar al CADE? (Señalización, orientador, amabilidad de quien asigna los turnos)	Los asistentes comentaron su total agrado con la orientación recibida al momento de efectuar cualquiera de los servicios solicitados. Cabe destacar lo expresado por uno de los adultos mayor que asistió a la actividad, ya que comenta la gran amabilidad por parte de los funcionarios para los usuarios de la tercera edad al igual que para los niños.	<p>SATISFACTORIA 100%</p> <p>NO SATISFACTORIA 0%</p>
6	Cómo considera usted son los tiempos de espera para trámites y pagos?	Los asistentes comentan que los tiempos de espera son bastante cortos, tanto para trámites como para el pago de servicios. Los adultos mayores encuestados manifestaron su total agrado, ya que comentan que el tiempo de espera para ellos es bastante reducido gracias a la fila preferencial.	<p>SATISFACTORIA 100%</p> <p>PODRIA MEJORARSE 0%</p> <p>NO SATISFACTORIA 0%</p>
7	Considera Usted que son adecuados y cómodos los espacios para espera?	Los evaluados comentan en general su total agrado en cuanto a las instalaciones con las que cuenta el CADE para la espera de los usuarios, ya que son: espaciosas, limpias, ventiladas y con una excelente iluminación.	<p>ADECUADAS 100%</p> <p>POCO ADECUADAS 0%</p>
8	Fue amable la atención recibida del funcionario que le atendió	La opinión general recalca el alto compromiso del funcionario ante la solicitud realizada por el usuario, ya que mediante una sonrisa y el buen trato, hace mas agradable el servicio recibido. En resumen la atención fue excelente.	

		SATISFACTORIA	100%
		NO SATISFACTORIA	0%
9	Como calificaría usted la experiencia de los usuarios con discapacidad para acceder a los servicios en el CADE?	<p>Teniendo en cuenta que dos de los participantes eran pertenecientes al grupo de la tercera edad, uno de ellos comentó su total satisfacción en cuanto al servicio ofrecido, ya que sus trámites y/o pagos los realiza en muy poco tiempo, según la orientación recibida y las preferencias con la que cuenta este tipo de población.</p>	
		SATISFACTORIA	11%
		NO SATISFACTORIA	0%
		NO SABE/ NO RESPONDE	88%





 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	 BOGOTÁ	<b>PLANILLA DE INSCRIPCIÓN AL GRUPO FOCAL</b> Evaluación de Servicios	 Konsultorias Ltda	 Dirección Distrital del Mayor del Concejo
FECHA PARA ENTREVISTA GRUPAL LUGAR		CADE: SANTA LUCIA		



VIERNES 6 de MAYO - 10:30 AM  
CADE SANTA LUCIA

REGISTRO DE ASISTENCIA				
No.	Nombres y apellidos	Cédula de Ciudadanía	Teléfono(s)	Observaciones
1	Umar Lizorazu			
2	Cindy Carreza Flacel			
3	Rosbelinda Tumbiano			
4	Elis Leon Arriaga			
5	Manuel borzoi			
6	Heide Brulaga Garguier			
7	Enrique Morán			
8	Electra Tavera de Huelga			
9	Luz Marina Quiróz			
10	Senny Andrea Ramirez			
11				
12				
13				
14				
15				

Original Firmado






**PLANILLA DE INSCRIPCION AL GRUPO FOCAL**  
 Evaluación de Servicios

CADE : FONTIBON

Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano  

 Konsultorias Ltda

FECHA PARA ENTREVISTA GRUPAL  
 LUGAR


MARTES 10 de MAYO - 9:30 AM  
 CADE FONTIBON

REGISTRO DE ASISTENCIA				
No.	Nombres y apellidos	Cedula de Ciudadania	Teléfono(s)	Observaciones
1	Aurora Lopez			
2	Angel R. Monse			
3	Andy Carlos Montero			
4	Rosario Martinez			
5	Astrod Camacho			
6	Carolina Lirio			
7	Maria Esperanza Pabon			
8	Jaime Capera			
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Original Firmado





**PLANILLA DE INSCRIPCION AL GRUPO FOCAL**  
 Evaluación de Servicios

SUPERCADE : Carrera 10a- 20 de Julio.

Dirección Distrital de su Vialidad  
 Konsultorías Ltda

FECHA PARA ENTREVISTA GRUPAL		JUEVES 12 de MAYO - 10:00 AM		SALON SUPERCADE 20 DE JULIO	
LUGAR		Cedula de Ciudadania		Teléfono(s)	
No.	Nombres y apellidos	Firma		Observaciones	
1	Araminta Tumay				
2	Leonardo Francisco Carr				
3	Daniela Vargas Olvera				
4	oscar Gonzalez				
5	Luis brizano Brizo				
6	Clara Cecilia Cauda				
7	Nidia Patricia Gama R				
8	Dionys Cecilia Tajado				
9	Carlos Baracaldo				
10	María Calderón Vega				
11					
12					
13					
14					
15					





FECHA PARA ENTREVISTA GRUPAL

LUGAR

LUNES 16 de MAYO - 10:00 AM

SALON CADE MUZU

LUGAR	No.	Nombres y apellidos	Cedula de Ciudadanía	Teléfono(s)	Firma	Observaciones
	1	Abelardo García				
	2	Luz Estela Pineda				
	3	Wendy Cecilia Rodríguez				
	4	Abdon Gordillo				
	5	Rafael Rodríguez				
	6	Diana Teresa Canelo				
	7	Leonora Guerrero				
	8	MELIA Jara				
	9	Alexandra Lambiano				
	10					
	11					
	12					
	13					
	14					
	15					

Original Firmado







### **ANEXO III.**

#### **ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL PORTAL BOGOTÁ E INFORME DE RESULTADOS ARROJADO POR EL SISTEMA**





## EVALUANDO NUESTRO PORTAL BOGOTÁ

### Cómo le parece y qué tan útil le ha sido el PORTAL BOGOTÁ?

Por favor dedique unos minutos a conocer esta encuesta. Sus respuestas son anónimas y serán usadas de forma confidencial. Para obtener más detalles sobre esta encuesta, consulte el sitio web de la Alcaldía de Bogotá.

1. ¿Cuántas veces ha visitado usted el PORTAL BOGOTÁ en los últimos 30 días? (\*)

Es la primera vez que visitó la página

1-3

4-6

7-9

2. ¿Por qué motivo(s) ha visitado usted el PORTAL BOGOTÁ? (\*)

Reservar Q. No.

Consultar la información

Para el servicio al ciudadano

Por curiosidad

Por que me interesa la información

Consultar la información

Consultar la información

Consultar la información

Otro



3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el PÓRTAL BOGOTÁ? (\*)

Conocimiento suficiente

Satisfacción

Insatisfacción

Conocimiento insuficiente

4. Basándose en su experiencia con el PÓRTAL BOGOTÁ, por favor califique los siguientes aspectos, donde 1= Muy Deficiente y 5= Excelente (\*)

	1	2	3	4	5	NA
Facilidad para acceder al portal	0	0	0	0	0	0
Facilidad para encontrar la información que usted necesita	0	0	0	0	0	0
Claridad y actualización de la información	0	0	0	0	0	0
Orden y presentación del portal	0	0	0	0	0	0
Facilidad de interacción con otros canales sociales, bogotá, etc.	0	0	0	0	0	0

5. Basándose en su consulta de las diferentes secciones del PÓRTAL BOGOTÁ, por favor califique cada una de ellas, donde 1= Muy Deficiente y 5= Excelente (\*)

	1	2	3	4	5	NA
Quil de Tradiciones y Símbolos	0	0	0	0	0	0
Mapa del barrio	0	0	0	0	0	0
Agenda cultural, deportiva y deportiva	0	0	0	0	0	0
Quil de Tradiciones y Símbolos	0	0	0	0	0	0
Quil de Tradiciones y Símbolos	0	0	0	0	0	0
Quil de Tradiciones y Símbolos	0	0	0	0	0	0
Quil de Tradiciones y Símbolos	0	0	0	0	0	0

Siguiente >>



## EVALUANDO NUESTRO PORTAL BOGOTÁ

Gracias!

Gracias por responder esta encuesta.  
Es un placer recibir sus comentarios y sugerencias para mejorar el portal. Por favor, si desea, indique su correo electrónico para que podamos contactarlo.

1. Edad (\*)

2. Género/Sexo (\*)

3. Ocupación (\*)

4. Localidad (\*)

5. E-mail (\*)

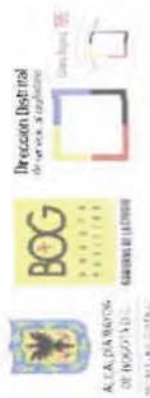
CC Antergo Fdo



## **ANEXO IV.**

### **ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LINEA 195**





BOGOTÁ, D.C. - COLOMBIA



## EVALUANDO LA LINEA 195 - Contacto telefónico

### Cómo le parece y qué tan útil ha sido para usted la LINEA 195?

Por favor, marque una X en cada una de las opciones. Sin necesidad de marcar más de una opción de respuesta. Marque una X en la columna de la izquierda y una X en la columna de la derecha.

1. ¿Cuántas veces ha utilizado la LINEA 195 en los últimos 3 meses? (\*)

☐ 1 o menos veces

☐ 2 o 3 veces

☐ 4 o 5 veces

☐ 6 o más veces

☐ No sé / No recuerdo

2. ¿Por qué motivo ha llamado usted a la LINEA 195? (\*)

☐ Para solicitar un servicio, un producto o una atención

☐ Para solicitar un servicio o producto

☐ Para solicitar un servicio o producto

☐ Para solicitar un servicio o producto

☐ Para solicitar un servicio o producto

☐ Para solicitar un servicio o producto

☐ Otro

2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la LINEA 195? (\*)

- ☐ Completamente insatisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Indiferente
- ☐ Completamente satisfecho

A. Basándose en su experiencia con la LINEA 195, por favor califique los siguientes aspectos, donde 1=Muy Deficiente y 5=Excelente (\*)

	1	2	3	4	5	N/A
Facilidad para que se conecten en la línea						
Facilidad para comunicarse con un asesor						
Claridad de la información que se suministra al usuario						
Amabilidad del funcionario que atiende						
Uso de la información suministrada desde la línea 195 para mejorar la información						
Tiempo de espera en la línea para obtener la información						

3. ¿Califique la calidad de la información o respuesta recibida en la LINEA 195 frente a su última solicitud? (\*)

- ☐ Completamente satisfactoria
- ☐ Moderadamente satisfactoria
- ☐ Completamente insatisfactoria

Siguiente >>





## EVALUANDO LA LINEA 195 - Contacto telefónico

¡Gracias!

Gracias por responder esta encuesta.  
Esas últimas preguntas nos ayudan a analizar mejor sus resultados. NOTA: Las opciones se visualizan a través de la correspondiente lista desplegable.

9. Edad:

1. Género/ Sexo:

8. Ocupación:

8. Localidad:

10. Estrato:



## ANEXO V. TIEMPOS DE ESPERA Y ATENCIÓN EN PUNTOS DE SERVICIO SUPERCADES Y CADES -

PUNTO DE SERVICIO Y ENTIDAD		Minutos espera		Minutos espera		Minutos espera		Minutos espera		Minutos espera	
Tipo	CADÉ	Minutos	Minutos	Minutos	Minutos	Minutos	Minutos	Minutos	Minutos	Minutos	Minutos
CANDIELARIA	MOEDUJO	5.0	9.1	20.2	4.1	8.7	16.6				
	CAYATRO	3.3	6.7	21.1	4.3	8.6	23.1				
	ETB	17.2	30.1	48.8	4.2	8.6	20.9				
	HACIENDA	18.5	30.0	50.8	4.4	5.3	27.8				
	PLANACION	3.3	4.4	18.6	3.0	4.3	27.2				
	EL BALLO		20.2			4.1					
	BALLO	10.9		28.0	2.8		18.8				
	ACUEDUJO	3.5	8.7	14.8	3.2	4.5	12.6				
	CAMARA DE COMERCIO	3.8	5.7	18.8	3.4	4.9	20.2				
	CAYATRO	2.1	3.7	12.2	4.2	8.1	20.3				
FONTIBON	COQUEMA	5.8	14.8	19.4	3.4	4.6	17.3				
	ETB	8.5	17.1	28.6	3.3	4.5	17.0				
	CAJA NATURAL	5.1	11.6	21.0	3.1	4.6	14.0				
	BOZARCO	9	1.7	3.8	7.2	10.6	12.6				
	HACIENDA	5.3	9.5	20.2	2.8	3.9	20.0				
	HOSPITAL LOCAL	5.6	15.4	17.5	9.1	8.9	21.7				
	CUU	4.8	8.4	22.8	6.3	8.0	83.8				
	PERDONERA	14.8	20.6	34.1	25.2	37.9	48.0				
	PLANACION	8.1	8.8	23.4	2.8	4.1	19.5				
	REGISTRO		6.3			3.9					
GATANA	EL AMBIENTE	1.1	2.7	4.4	8.6	17.0	17.4				
	EL DESARROLLO		4.6			8.8					
	EL EDUCACION		2.0			9.9					
	EL GENERAL		1.0			3.2					
	EL INSTANT	1.2	2.0	7.0	3.5	5.2	11.3				
	EL BALLO		13.7			8.9					
	BALLO	7.7		23.3	6.3		20.7				
	INICIATIVA DE DESARROLLO ECONOMICO	2.2		11.4	6.9		25.0				
	TELECOM	8.8	11.2	25.4	5.6	8.5	23.9				
	MOEDUJO	2.1	4.2	10.1	3.1	4.3	10.3				
GATANA	COQUEMA	8.5	13.5	22.5	3.5	4.7	14.2				
	CAJA NATURAL	2.9	2.8	12.7	3.6	4.8	16.0				
	PLANACION	3.6	5.9	17.3	2.8	3.7	14.8				
	EL EDUCACION		39.0			5.9					





SERVICIO	SERVICIO									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
KENNEDY	S. GENERAL	2.8	10.5	5.8	6.1	8.8	5.7	2.0		
	S. SALUD		8.7				5.1			
	SALUD	5.5		18.7	3.7					14.4
	TELECOM	4.3	7.7	10.6	5.3	5.1	25.1			
	AGUAS	3.3	5.8	13.1	3.2	4.7	11.8			
	SAN NATURAL	2.7	4.8	14.1	2.4	3.7	12.0			
	DL	5	1.1	3.3	8.2	12.4	20.4			
	PLANIFICACION	2.0	3.5	12.3	2.7	4.1	17.0			
	S. GENERAL		5.5				24.3			
	S. GENERAL - PREPAGOS JURISDICCION	1.8		6.1	8.8			16.3		
MUZU	AGUAS	4.6	8.8	18.2	2.7	3.7	12.1			
	ETB	12.1	20.0	38.9	4.9	7.1	33.2			
	SAN NATURAL	2.3	3.8	12.3	2.5	3.6	11.6			
	PLANIFICACION	1.8	2.9	11.8	2.7	3.9	13.4			
	S. GENERAL	1.7	5.7	7.3	4.1	5.1	18.8			
	S. HABITAT	4.3	7.0	17.0	8.8	5.9	20.8			
	AGUAS	2.9	4.7	13.8	3.1	4.3	12.6			
	ETB	7.1	11.0	23.9	3.0	4.0	16.7			
	SAN NATURAL	3.7	6.3	18.9	3.2	4.1	13.3			
	DL	5	1.5	3.3	8.9	9.5	13.8			
PLAZA AMERICAS	PLANIFICACION	2.3	3.7	11.8	3.6	5.0	13.4			
	S. GENERAL	5.6	13.0	20.0	4.3	8.0	18.0			
	AGUAS	3.8	7.0	14.9	3.6	5.4	18.7			
	CAYASTRO	4.4	7.0	21.3	4.0	8.0	18.4			
	ETB	27.7	45.2	68.3	4.7	5.8	31.3			
	SAN NATURAL	9.1	14.7	28.0	2.6	3.8	13.6			
	DL	8.2	14.0	28.6	4.5	8.4	30.1			
	PLANIFICACION	11.4	16.9	32.8	2.6	3.7	15.9			
	S. GENERAL	3.4	11.3	17.5	2.7	8.8	14.4			
	S. HABITAT	1.2	2.0	6.5	5.5	7.8	16.4			
SANTA HELENA	S. SALUD		29.8			9.8				
	SALUD	19.2		49.9	8.2		28.9			
	AGUAS	12.1	18.5	33.4	4.0	5.5	17.0			
	COSECHA	11.8	16.5	32.2	4.4	8.2	23.1			
	SAN NATURAL	4.9	3.6	16.1	3.6	4.5	17.2			
	HABITACION	13.0	23.7	37.2	2.7	4.0	19.1			
	PLANIFICACION	3.3	5.3	16.1	2.5	3.7	21.1			
	S. GENERAL		94.7			8.3				
	TELECOM									
	AGUAS									



SERVICIO	SERVICIO									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
SERVITA	TELECOM	7.0	11.3	22.7	5.8	8.0	30.5			
	AGUAS	5.9	12.5	21.8	3.0	4.2	11.5			
	CAYASTRO	5.4	8.8	20.8	3.2	4.7	14.3			
	COSECHA	12.3	21.0	31.3	3.0	4.3	13.3			
	ETB	7.8	14.1	24.8	4.7	8.8	27.7			
	SAN NATURAL	8.2	10.1	23.3	3.8	5.8	17.2			
	HABITACION	16.0	23.3	44.1	3.3	4.6	18.1			
	S. GENERAL	7.5	11.4	24.4	2.5	3.4	11.8			
	S. HABITAT		59.3			24.1				
	S. SALUD	2.3	4.4	11.8	4.2	8.3	14.4			
SUBA CADE	SALUD		5.1			3.6				
	AGUAS	4.5		18.3	4.4		18.8			
	ETB		7.0			8.0				
	COSECHA		5.0			8.4				
	SAN NATURAL		9.5			4.0				
	HABITACION		28.0			3.6				
	MANEJO DE PROTECCION SOCIAL		8			1.8				
	PLANIFICACION		11.4			5.0				
	S. GENERAL		41.8			8.3				
	S. HABITAT	14.0	24.5	39.8	8.2	18.0	24.2			
TUNAL	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS		1.1			8.7				
	TELECOM		10.7			12.1				
	AGUAS	4.4	8.4	18.3	3.3	4.6	13.8			
	COSECHA	2.6	5.1	11.0	3.1	4.4	14.8			
	SAN NATURAL	3.0	4.8	14.1	2.6	3.8	12.0			
	PLANIFICACION	1.9	3.4	11.0	2.6	3.8	12.4			
	S. HABITAT	2.2	4.0	11.4	5.6	8.4	16.4			
	AGUAS	3.2	4.8	13.7	2.8	4.1	10.0			
	CAYASTRO	3.5	5.7	14.1	3.2	5.0	13.2			
	COSECHA	7.5	11.1	36.4	6.0	8.6	34.7			
USBAQUEN	ETB	14.3	22.8	43.6	4.8	7.0	31.2			
	SAN NATURAL	3.2	3.8	13.3	2.6	3.4	12.0			
	HABITACION	22.3	36.0	54.1	4.4	6.2	28.6			
	DL	1.6	2.8	8.2	3.3	4.8	11.8			
	S. AMBIENTE	1.5	2.8	4.9	7.8	13.6	11.7			
	S. GENERAL	1.4	3.3	5.6	4.0	7.6	11.5			
	S. HABITAT	2.8	3.1	6.4	9.0	12.8	21.9			
	TELECOM	8.2	8.8	21.0	3.7	5.7	18.8			
	AGUAS									
	COSECHA									



YOMABA	ACUEDUCTO	6.2	12.2	20.4	3.2	4.4	12.7
	CATASTRO	1.2	8.6	10.7	2.1	5.1	11.6
Total	COSENA	10.8	20.4	31.1	4.6	8.8	22.3
	ETB	28.6	43.8	60.7	3.6	6.4	26.7
	QAS NATURAL	4.5	7.8	17.6	2.7	3.7	11.2
	PLANEACION	9.0	13.2	29.6	2.1	3.2	15.5
	S GENERAL		22.8			8	
	ACUEDUCTO	4.8	8.5	17.7	3.3	4.7	13.3
	CAMARA DE COMERCIO	3.6	5.7	16.6	3.4	4.9	20.2
	CATASTRO	3.3	8.8	18.7	3.5	5.8	16.0
	COSENA	8.3	13.1	28.4	3.8	5.5	16.4
	ETB	15.4	25.5	41.6	4.3	8.2	28.1
	QAS NATURAL	4.4	6.8	17.4	3.0	4.1	13.6
	PLANEACION	8	1.7	3.8	7.2	10.8	12.8
	HIGIENA	16.0	24.6	41.3	3.6	4.8	23.0
	HOSPITAL LOCAL	5.8	15.4	17.5	9.1	8.9	21.7
	QU	3.2	5.5	13.8	5.7	8.3	26.0
	MINISTERIO PROTECCION SOCIAL					1.8	
	PERFORERA	14.8	20.8	34.1	25.2	37.6	48.0
	PLANEACION	4.7	7.6	18.8	2.7	4.0	16.2
	REGISTRO		6.3			3.9	
	S AMBIENTE	1.3	2.8	4.6	8.9	15.4	14.6
	S DESARROLLO		4.6			9.6	
	S EDUCACION		20.5			5.9	
	S GENERAL	3.0	20.8	11.4	3.2	9.2	12.1
	S GENERAL PERSONAS JURIDICAS	1.6		6.1	8.9		16.3
	S HABITAT	4.0	8.7	14.5	6.1	9.3	16.4
	S SALUD		16.1			6.7	
	SALUD	9.6		27.6	4.7		19.2
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2.2		11.4	8.9		25.0
	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS		1.1			8.7	
	TELECOM	6.1	9.9	22.4	5.1	8.5	24.1
SuperC 20 de Julio ADE	ACUEDUCTO	5.0	8.3	21.8	5.2	5.8	18.8
	ALCOHOL LOCAL	3	13.7	4	7.3	33.8	7.9
	ASOCIAS	1.3	4.2	8.9	6.0	11.7	15.1

YOMABA	ACUEDUCTO	6.2	12.2	20.4	3.2	4.4	12.7
	CATASTRO	1.2	8.6	10.7	2.1	5.1	11.6
Total	COSENA	10.8	20.4	31.1	4.6	8.8	22.3
	ETB	28.6	43.8	60.7	3.6	6.4	26.7
	QAS NATURAL	4.5	7.8	17.6	2.7	3.7	11.2
	PLANEACION	9.0	13.2	29.6	2.1	3.2	15.5
	S GENERAL		22.8			8	
	ACUEDUCTO	4.8	8.5	17.7	3.3	4.7	13.3
	CAMARA DE COMERCIO	3.6	5.7	16.6	3.4	4.9	20.2
	CATASTRO	3.3	8.8	18.7	3.5	5.8	16.0
	COSENA	8.3	13.1	28.4	3.8	5.5	16.4
	ETB	15.4	25.5	41.6	4.3	8.2	28.1
	QAS NATURAL	4.4	6.8	17.4	3.0	4.1	13.6
	PLANEACION	8	1.7	3.8	7.2	10.8	12.8
	HIGIENA	16.0	24.6	41.3	3.6	4.8	23.0
	HOSPITAL LOCAL	5.8	15.4	17.5	9.1	8.9	21.7
	QU	3.2	5.5	13.8	5.7	8.3	26.0
	MINISTERIO PROTECCION SOCIAL					1.8	
	PERFORERA	14.8	20.8	34.1	25.2	37.6	48.0
	PLANEACION	4.7	7.6	18.8	2.7	4.0	16.2
	REGISTRO		6.3			3.9	
	S AMBIENTE	1.3	2.8	4.6	8.9	15.4	14.6
	S DESARROLLO		4.6			9.6	
	S EDUCACION		20.5			5.9	
	S GENERAL	3.0	20.8	11.4	3.2	9.2	12.1
	S GENERAL PERSONAS JURIDICAS	1.6		6.1	8.9		16.3
	S HABITAT	4.0	8.7	14.5	6.1	9.3	16.4
	S SALUD		16.1			6.7	
	SALUD	9.6		27.6	4.7		19.2
	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2.2		11.4	8.9		25.0
	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS		1.1			8.7	
	TELECOM	6.1	9.9	22.4	5.1	8.5	24.1
SuperC 20 de Julio ADE	ACUEDUCTO	5.0	8.3	21.8	5.2	5.8	18.8
	ALCOHOL LOCAL	3	13.7	4	7.3	33.8	7.9
	ASOCIAS	1.3	4.2	8.9	6.0	11.7	15.1



DU	22	28	128	45	58	217
SS	123	185	515	54	87	408
M/R RELACIONES EXTERIORES	84	175	511	48	87	404
MINISTERIO PROTECCION SOCIAL	174.1				24	
MOVILIDAD	205	280	748	121	138	480
PERSONERIA	81	86	223	55	91	281
PLANACION	105	176	383	37	44	306
POSTIVA	15	21	177	100	122	471
S AMBIENTE	32	108	113	86	137	180
S EDUCACION	325	888	896	87	71	335
S HABITAT	55	89	248	47	80	246
S NOTARIADO Y REGISTRO	50	88	204	19	24	186
S SALUD	208	181	839	57	83	340
TELECOM	112	172	324	64	74	380
MOEDUCTO	57	91	280	44	49	178
ASOCIAS	31	46	160	64	74	216
CAMARA DE COMERCIO	83	107	288	72	84	415
CATASTRO	33	48	183	50	57	428
COODENSA	80	82	227	48	58	242
DAN	84	137	285	88	78	483
ETS	192	308	595	63	75	410
GAS NATURAL	48	83	200	48	57	178
HACIENDA	80	188	386	71	88	486
HOSPITAL LOCALIDAD	148	235	414	48	84	198
IND	17	28	79	51	64	142
DU	38	60	171	37	48	144
AB	70	101	367	49	58	403
M/R RELACIONES EXTERIORES	13.4				1.8	
MINISTERIO PROTECCION SOCIAL	4				8.8	
MOVILIDAD	15	24	104	38	55	90
PERSONERIA	30	43	148	34	48	165
PLANACION	49	71	271	37	45	338
POSTIVA	25	32	283	88	105	450
PRODUCCION	20	24	113	17	27	92
S EDUCACION	307	880	882	48	74	237

S HABITAT	53	72	205	43	53	237
S NOTARIADO Y REGISTRO	28	44	145	46	50	246
S SALUD	129	281	489	57	81	287
SUPERINTENDENCIA DE SERVIDORES PUBLICOS	24	43	108	218	305	378
TELECOM	88	145	314	50	87	304
MOEDUCTO	22	36	138	37	45	186
ASOCIAS	17	32	103	62	88	183
CAMARA DE COMERCIO	29	25	119	44	57	204
COODENSA	47	83	280	88	118	388
ESPECIAL		80			121	
ETS	105	178	343	41	54	208
GAS NATURAL	28	40	165	47	59	218
HACIENDA	189	277	510	79	89	437
HOSPITAL LOCALIDAD	11	28	48	81	158	207
DU	2	5	13	34	52	78
M/R RELACIONES EXTERIORES	129	187	492	48	81	420
PLANACION	22	33	118	112	138	285
S AMBIENTE	8	10	11	78	148	112
S HABITAT	28	58	125	82	83	188
S NOTARIADO Y REGISTRO	10	14	72	29	38	138
MOEDUCTO		74.5			15.3	
MOVILIDAD	277	416	1118	241	285	1815
MOVILIDAD VARIOS	107.3		188.9	72		49.4
SINT	281	285	888	278	198	1011
ULDE		131.1			8.8	
MOEDUCTO	72	128	248	41	49	180
ASOCIAS	17	28	112	40	50	138
CAMARA DE COMERCIO	87	119	346	48	57	381
CATASTRO	144	219	378	98	85	453
COODENSA	73	118	245	51	58	348
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	8	13	35	52	81	148
DAS	117	152	315	47	39	288
DAN	204	312	468	96	101	474
ETR	108	192	385	87	80	380
GAS NATURAL	54	126	305	38	43	203

GOBIERNO	1.8	2.6	10.2	4.8	7.1	14.5
AGENCIA	17.4	29.2	80.6	8.0	8.1	46.8
GOBIERNO LOCAL	2.1	5.5	9.2	1.4	3.9	9.0
OSF						
SE	2.0	4.2	10.8	5.1	8.3	14.0
DL	9.1	13.2	30.3	3.7	4.5	18.4
SE	18.7	22.3	57.4	5.5	7.4	45.2
RELACIONES EXTERIORES	13.1	27.5	39.6	8.4	8.8	43.1
MINISTERIO INTERIO						
PROTECCION SOCIAL		1.3			5.8	
MOVILIDAD	13.5	19.6	47.2	12.8	16.0	40.4
PERFORACION	5.8	8.2	22.2	4.7	8.0	23.9
PLANIFICACION	9.3	13.1	34.6	3.7	4.5	36.2
PORTUARIA	2.6	3.8	18.9	11.3	15.3	42.1
PRODUCCION	8.6	4.5	19.0	3.2	4.3	12.8
AMBIENTE	3.6	8.4	10.0	11.0	16.5	18.9
EDUCACION	22.0	73.1	52.8	4.7	7.4	22.1
GENERAL		6.5			11.3	
GENERAL	3.5		18.2	6.0		21.2
HABITAT	8.2	10.8	34.5	5.8	8.8	26.8
NOTARIADO Y REGISTRO	9.2	8.9	20.3	2.3	2.8	16.1
BALLO	15.8	30.1	40.8	5.9	8.8	31.3
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	1.4	2.9	5.3	12.2	16.2	22.8
TELECOM	28.7	39.6	60.4	7.0	8.7	42.1
OTRO		1.8			1.2	
ACUEDUCTO	5.2	18.4	19.7	4.5	6.8	18.4
ALCALDIA LOCAL	3.8	13.7	4.7	7.3	33.8	7.9
ASOCIACION	1.9	3.4	11.1	6.1	8.0	16.3
CAMARA DE COMERCIO	8.4	8.8	24.3	7.0	7.8	32.9
CENTRO	8.8	8.3	24.6	5.9	8.9	43.8
COSENA	9.5	14.7	31.6	8.0	7.2	28.5
COLEGIO MAYOR		14.5			25.8	
CONSEJO DE SERVICIOS AL CIUDADANO	6	1.3	3.6	5.2	6.1	14.8
SE	20.1	20.0	45.2	5.3	4.8	38.5
DAN	15.2	23.3	38.8	7.1	8.2	48.4

EMP						
ESPECIAL						
ETB	13.6	21.8	43.1	5.8	8.0	32.8
DAN MUNICIPAL	7.4	9.5	28.3	4.3	5.0	18.8
GOBIERNO	1.8	1.5	10.2	4.8	4.1	14.8
AGENCIA	11.9	21.0	40.1	8.1	8.4	44.8
GOBIERNO LOCAL	5.1	11.6	19.4	5.5	8.4	17.8
OSF	2.6	3.3	8.8	18.4	24.8	28.5
SE	1.8	3.6	8.8	8.8	7.8	15.8
DL	3.4	5.0	13.8	4.0	6.5	14.2
SE	9.1	13.2	39.0	5.9	7.0	41.8
RELACIONES EXTERIORES	11.8	19.1	48.6	8.3	8.3	41.8
MINISTERIO INTERIO						
PROTECCION SOCIAL		45.6				
MOVILIDAD	18.7	24.6	80.7	13.3	15.8	84.8
NOVIIDAD VARIOS	107.3		188.8	7.2		48.4
PERFORACION	4.4	8.1	18.8	5.1	7.2	23.3
PLANIFICACION	8.5	10.2	27.8	5.2	8.3	30.8
PORTUARIA	2.2	2.9	21.9	10.0	12.7	44.7
PRODUCCION	4.3	3.4	15.2	2.4	3.5	11.0
AMBIENTE	2.4	8.1	7.5	9.0	16.0	18.4
EDUCACION	27.4	83.6	48.6	5.8	7.2	23.1
GENERAL		8.8			11.3	
GENERAL	3.5		18.2	6.0		21.2
HABITAT	5.0	7.3	22.1	5.8	7.2	23.5
NOTARIADO Y REGISTRO	3.0	4.1	14.2	2.8	3.3	16.4
BALLO	13.2	20.4	44.2	6.7	7.4	33.7
HABITAT	29.1	25.9	69.8	27.6	18.8	101.1
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	1.8	4.0	7.6	16.8	23.6	28.8
TELECOM	18.8	23.7	41.4	6.1	7.2	36.3
OTRO		65.3			4.8	



ENTIDAD Y PUNTO DE SERVICIO		Máximo Prestado Expendio		Máximo Prestado Minutos		Máximo Prestado Minutos		Máximo Prestado Minutos	
Entidad	Punto de Servicio	Minutos Máximo	Minutos Máximo	Minutos Máximo	Minutos Máximo	Minutos Máximo	Minutos Máximo	Minutos Máximo	Minutos Máximo
CADA	CANDELARIA	6.0	8.1	20.2	4.1	8.7	18.0		
	FONTIBON	3.6	6.7	14.6	3.2	4.8	12.0		
	GATANA	2.1	4.2	10.1	2.1	4.3	10.3		
	KENNEDY	3.3	5.6	13.1	3.2	4.7	11.3		
	MAZU	4.6	6.6	18.2	2.7	3.7	12.1		
	PLAZA AMERICAS	2.6	4.7	13.8	3.1	4.3	12.0		
	BANTA HELENITA	3.6	7.0	14.6	3.8	5.4	16.7		
	BANTA LUCIA	12.1	18.6	35.4	4.0	5.6	17.0		
	BERVITA	8.6	12.8	21.8	3.0	4.2	11.6		
	BUJA CADE		7.0			8.0			
Super CADE	TUNAL	4.4	6.4	18.3	3.3	4.6	13.6		
	LIBAQUEN	3.2	4.6	13.7	2.8	4.1	10.0		
	YOMABA	6.2	12.2	20.4	3.2	4.4	12.7		
	Total	4.6	6.6	17.7	3.3	4.7	13.5		
	20 de Julio	8.0	8.3	21.8	5.2	5.2	18.0		
	Americas	4.7	8.5	18.4	5.0	5.5	20.6		
	Reed	5.7	8.1	20.0	4.4	4.6	17.6		
	Calle 13	2.2	3.6	13.6	3.7	4.6	16.6		
	BO Movilidad		74.6			18.3			
	Suba	7.2	12.6	24.6	4.1	4.6	18.0		
ALCALDIA LOCAL	Total	6.2	18.4	16.7	4.6	8.6	18.4		
	20 de Julio	3	13.7	4	7.3	23.6	7.0		
	Total	3	13.7	4	7.3	23.6	7.0		
	20 de Julio	1.3	4.3	6.8	6.0	11.7	15.1		
	Americas	1.6	2.8	11.1	5.5	7.6	21.6		
	Reed	3.1	4.6	16.0	8.4	7.4	21.6		
	Calle 13	1.7	3.2	10.3	6.2	8.6	18.3		
	Suba	1.7	2.6	11.2	4.0	5.0	13.6		
	Total	1.6	3.4	11.1	6.1	8.0	18.3		
	20 de Julio	3.6	5.7	16.6	3.4	4.6	20.2		
CAMARA DE COMERCIO	Total	3.6	5.7	16.6	3.4	4.6	20.2		
	20 de Julio	3.7	5.3	16.6	13.6	12.8	30.6		
	Americas	8.1	12.6	30.1	5.0	5.6	33.6		
	Reed	8.3	10.7	26.8	7.2	6.4	41.6		
	Calle 13	2.6	2.5	11.6	4.4	5.7	20.4		
	Suba	6.7	11.6	34.6	4.6	5.7	36.1		
	Total	6.4	8.6	24.3	7.0	7.6	32.6		
	20 de Julio	3.3	6.7	21.1	4.3	6.6	23.1		
	CANDELARIA								
	Total								

ENTIDAD Y PUNTO DE SERVICIO		Máximo Prestado Expendio		Máximo Prestado Minutos		Máximo Prestado Minutos		Máximo Prestado Minutos	
Entidad	Punto de Servicio	Minutos Máximo	Minutos Máximo	Minutos Máximo	Minutos Máximo	Minutos Máximo	Minutos Máximo	Minutos Máximo	Minutos Máximo
CADA	CANDELARIA	6.0	8.1	20.2	4.1	8.7	18.0		
	FONTIBON	3.6	6.7	14.6	3.2	4.8	12.0		
	GATANA	2.1	4.2	10.1	2.1	4.3	10.3		
	KENNEDY	3.3	5.6	13.1	3.2	4.7	11.3		
	MAZU	4.6	6.6	18.2	2.7	3.7	12.1		
	PLAZA AMERICAS	2.6	4.7	13.8	3.1	4.3	12.0		
	BANTA HELENITA	3.6	7.0	14.6	3.8	5.4	16.7		
	BANTA LUCIA	12.1	18.6	35.4	4.0	5.6	17.0		
	BERVITA	8.6	12.8	21.8	3.0	4.2	11.6		
	BUJA CADE		7.0			8.0			
Super CADE	TUNAL	4.4	6.4	18.3	3.3	4.6	13.6		
	LIBAQUEN	3.2	4.6	13.7	2.8	4.1	10.0		
	YOMABA	6.2	12.2	20.4	3.2	4.4	12.7		
	Total	4.6	6.6	17.7	3.3	4.7	13.5		
	20 de Julio	8.0	8.3	21.8	5.2	5.2	18.0		
	Americas	4.7	8.5	18.4	5.0	5.5	20.6		
	Reed	5.7	8.1	20.0	4.4	4.6	17.6		
	Calle 13	2.2	3.6	13.6	3.7	4.6	16.6		
	BO Movilidad		74.6			18.3			
	Suba	7.2	12.6	24.6	4.1	4.6	18.0		
ALCALDIA LOCAL	Total	6.2	18.4	16.7	4.6	8.6	18.4		
	20 de Julio	3	13.7	4	7.3	23.6	7.0		
	Total	3	13.7	4	7.3	23.6	7.0		
	20 de Julio	1.3	4.3	6.8	6.0	11.7	15.1		
	Americas	1.6	2.8	11.1	5.5	7.6	21.6		
	Reed	3.1	4.6	16.0	8.4	7.4	21.6		
	Calle 13	1.7	3.2	10.3	6.2	8.6	18.3		
	Suba	1.7	2.6	11.2	4.0	5.0	13.6		
	Total	1.6	3.4	11.1	6.1	8.0	18.3		
	20 de Julio	3.6	5.7	16.6	3.4	4.6	20.2		
CAMARA DE COMERCIO	Total	3.6	5.7	16.6	3.4	4.6	20.2		
	20 de Julio	3.7	5.3	16.6	13.6	12.8	30.6		
	Americas	8.1	12.6	30.1	5.0	5.6	33.6		
	Reed	8.3	10.7	26.8	7.2	6.4	41.6		
	Calle 13	2.6	2.5	11.6	4.4	5.7	20.4		
	Suba	6.7	11.6	34.6	4.6	5.7	36.1		
	Total	6.4	8.6	24.3	7.0	7.6	32.6		
	20 de Julio	3.3	6.7	21.1	4.3	6.6	23.1		
	CANDELARIA								
	Total								

DAS NATURAL	CACE	Super CACE	FONTIBON	6.9	17.1	20.6	3.3	4.6	17.1
			MAZU	12.1	20.0	38.9	4.9	7.1	33.2
			PLAZA AMERICAS	8.8	11.3	23.7	4.0	5.8	37.6
			SANTA HELENITA	27.7	46.2	68.3	4.7	8.8	31.3
			BERRITA	7.8	14.1	24.6	4.7	8.8	37.7
			LIBADJEN	14.3	22.6	43.6	4.9	7.0	31.3
			YOHABA	28.6	43.8	80.7	3.6	8.4	26.7
			Total	15.4	25.5	41.5	4.3	5.2	35.1
			20 de Julio	11.0	20.4	41.8	8.0	5.8	23.6
			Americas	15.9	20.6	43.6	6.0	7.9	37.6
DAS NATURAL	CACE	Super CACE	Bona	19.2	30.8	88.6	8.3	7.6	41.0
			Cala 15	10.8	17.8	34.3	4.1	6.4	20.8
			Bona	10.9	19.7	39.6	6.7	9.0	30.0
			Total	13.8	21.6	43.1	3.9	0.0	32.3
			FONTIBON	6.1	11.4	21.0	3.1	4.8	14.0
			GAITANA	2.9	2.8	12.7	3.6	4.0	15.6
			KENNEDY	2.7	4.6	14.1	2.4	3.7	12.0
			MAZU	2.3	3.8	13.3	2.8	3.8	11.6
			PLAZA AMERICAS	3.7	6.3	16.9	3.2	4.1	13.3
			SANTA HELENITA	9.1	14.7	28.0	2.6	3.6	13.6
DAS NATURAL	CACE	Super CACE	SANTA LUCIA	4.8	3.6	16.1	3.6	4.6	17.2
			BERRITA	8.2	10.1	20.3	3.6	6.8	17.2
			BUMA CACE		8.3			4.0	
			TUMAL	3.0	4.6	14.1	2.6	3.8	12.0
			LIBADJEN	3.3	3.6	13.3	2.8	3.4	12.0
			YOHABA	4.8	7.6	17.8	2.7	3.7	11.2
			Total	4.4	8.8	17.4	3.0	4.1	13.8
			20 de Julio	8.0	8.8	27.4	4.7	5.0	18.8
			Americas	13.9	19.1	37.1	4.0	4.4	20.0
			Bona	4.8	6.3	20.0	4.8	5.7	17.6
GOBIERNO	CACE	Super CACE	Cala 15	2.9	4.0	16.8	4.7	5.8	21.8
			Bona	8.4	12.6	30.6	3.6	4.3	20.3
			Total	7.4	9.8	26.3	4.3	6.0	16.6
			FONTIBON	6	1.7	3.6	7.2	10.8	12.8
			Total	6	1.7	3.6	7.2	10.8	12.8
			20 de Julio		0			1.2	
			Bona	1.9	2.9	10.2	4.6	7.1	14.6
			Total	1.9	1.8	10.2	4.6	4.1	14.6
			CANDELARIA	18.5	30.0	50.8	4.4	5.3	27.6
			FONTIBON	6.3	9.5	20.2	2.6	3.8	20.0
HACIENDA	CACE	Super CACE	SANTA LUCIA	13.0	23.7	37.2	2.7	4.0	16.1
			BERRITA	18.0	23.3	44.1	3.3	4.6	18.1
			BUMA CACE		25.0			3.6	
			LIBADJEN	22.3	38.0	54.1	4.4	8.2	29.6

			Total	15,0	24,0	41,3	3,5	4,8	29,3	44,2
	Super CADE	20 de Julio	América	8,0	18,2	26,2	10,4	10,0	44,2	44,2
		Bosai	8,0	18,8	39,6	7,1	0,8	46,6	24,5	44,2
		Café 13	16,8	27,7	51,6	7,9	0,8	43,7	0,8	43,7
		Bosai	17,4	39,2	50,6	8,0	9,1	48,6	9,1	48,6
		Total	11,8	21,0	40,1	8,1	8,4	44,8	8,4	44,8
	CHCE	PONTIBON	6,8	18,4	17,3	8,1	9,8	9,1	9,1	9,1
		Total	6,8	18,4	17,3	8,1	8,9	21,7	8,9	21,7
	Super CADE	20 de Julio	América	3,2	6,4	19,9	6,0	10,7	23,6	6,0
		Bosai	8,2	19,8	27,6	8,6	10,4	18,0	10,4	18,0
		Café 13	14,8	23,8	41,4	4,8	8,4	10,8	8,4	10,8
		Bosai	1,1	2,9	4,6	0,1	18,0	20,7	18,0	20,7
		Bosai	2,1	5,8	9,2	1,4	3,8	0,8	0,8	0,8
		Total	6,1	11,8	19,4	8,6	8,4	17,8	8,4	17,8
	ICBF	América	2,0	5,3	9,5	16,4	24,8	25,2	25,2	25,2
		Bosai	2,8	8,1	8,8	18,4	24,8	30,3	30,3	30,3
		Total	1,6	3,6	7,4	8,6	8,4	19,8	8,4	19,8
	Super CADE	20 de Julio	América	1,8	5,8	9,4	8,6	10,1	30,7	9,4
		Bosai	1,7	2,8	7,6	5,1	8,4	14,3	14,3	14,3
		Bosai	2,0	4,2	10,8	5,1	8,3	14,6	8,3	14,6
		Total	1,8	3,6	9,9	5,6	7,9	15,9	7,9	15,9
	CADE	PONTIBON	4,8	6,4	22,6	8,3	8,0	83,6	8,0	83,6
		KENNERDY	5	1,1	3,3	8,3	13,4	30,2	30,2	30,2
		PLAZA AMERICAB	6	1,8	3,5	8,3	8,6	12,8	8,6	12,8
		BANTA HELLENTA	8,2	14,0	29,5	4,8	8,4	38,1	8,4	38,1
		LEAGUEN	1,6	2,8	9,2	3,3	4,8	11,8	4,8	11,8
		Total	3,2	5,8	13,9	9,7	8,3	20,0	8,3	20,0
	Super CADE	20 de Julio	América	1,8	2,8	9,4	4,7	7,8	10,8	4,7
		Bosai	2,2	2,8	12,6	4,8	8,8	21,7	8,8	21,7
		Bosai	3,8	6,0	17,1	3,7	4,6	14,4	4,6	14,4
		Café 13	2	6	1,3	3,4	5,2	7,8	5,2	7,8
		Bosai	8,1	13,2	30,3	3,7	4,8	16,4	4,8	16,4
		Total	3,4	5,0	13,6	4,0	5,9	14,3	5,9	14,3
	IBB	20 de Julio	América	1,3	2,1	11,4	8,6	8,1	40,3	1,3
		Bosai	12,9	18,9	31,9	8,4	8,7	40,8	8,7	40,8
		Bosai	7,0	10,1	35,7	4,8	8,9	40,3	8,9	40,3
		Bosai	18,7	22,2	57,4	8,6	7,4	48,2	7,4	48,2
		Total	8,1	13,2	39,0	5,9	7,0	41,8	7,0	41,8
	Super CADE	América	8,4	17,5	51,1	4,8	6,7	40,4	6,7	40,4
		Bosai	13,4	13,4						
		Café 13	12,0	18,7	49,2	4,8	8,1	42,0	8,1	42,0
		Bosai	13,1	27,0	30,8	4,8	6,0	43,1	6,0	43,1
		Total	13,1	27,0	30,8	4,8	6,0	43,1	6,0	43,1
	MIN RELACIONES EXTERIORES	Super CADE	América	8,4	17,5	51,1	4,8	6,7	40,4	6,7
		Bosai	13,4	13,4						
		Café 13	12,0	18,7	49,2	4,8	8,1	42,0	8,1	42,0
		Bosai	13,1	27,0	30,8	4,8	6,0	43,1	6,0	43,1
		Total	13,1	27,0	30,8	4,8	6,0	43,1	6,0	43,1



MINISTERIO PROTECCION SOCIAL	CADE	Total	11.8	18.1	48.6	5.3	6.3	41.8
		BUBA CADE	8				1.8	
		Total	6				1.8	
		20 de Julio	7.4				7.3	
MOVILIDAD	Super CADE	Americas	174.1				2.4	
		Bosca	4				0.6	
		Bubal	1.3				8.6	
		Total	48.8				8.8	
MOVILIDAD VARIOS	Super CADE	20 de Julio	20.5	30.4	68.1	13.7	14.4	48.8
		Americas	20.5	28.0	74.6	12.1	13.8	48.8
		Bosca	1.5	2.4	10.4	3.0	6.6	8.0
		BOCAVILIDAD	27.7	41.8	111.6	24.1	28.0	181.8
MOVILIDAD VARIOS	Super CADE	Bubal	13.8	18.8	47.2	12.6	16.0	40.4
		Total	10.7	24.8	60.7	13.3	15.8	64.8
		BOCAVILIDAD	107.5		186.6	7.2		48.4
		Total	107.5		186.6	7.2		48.4
PENSIONERIA	CADE	PONTIEN	14.8	20.0	54.1	28.2	37.8	49.0
		Total	14.8	20.0	54.1	28.2	37.8	49.0
		20 de Julio	2.8	5.2	16.4	8.8	10.0	24.8
		Americas	8.1	6.6	22.3	8.6	6.1	25.1
PLANIFICACION	Super CADE	Bosca	3.0	4.3	14.6	3.4	4.8	18.8
		Bubal	8.8	8.2	22.2	4.7	8.0	23.5
		Total	4.4	6.1	19.0	5.1	7.2	23.5
		CANCELARIA	3.3	4.4	18.8	3.0	4.3	27.3
PLANIFICACION	CADE	PONTIEN	8.1	9.8	23.4	2.8	4.1	18.8
		GATIANA	3.6	6.8	17.3	2.8	3.7	14.8
		KENNEDY	2.0	3.5	12.3	2.7	4.1	17.0
		VALZU	1.6	2.8	11.6	2.7	3.8	13.4
PLANIFICACION	Super CADE	PLAZA AMERICAS	2.3	3.7	11.6	3.8	6.3	13.4
		SANTA HELENITA	11.4	18.8	32.8	2.8	3.7	18.8
		SANTA LUCIA	3.3	8.8	18.1	2.8	3.7	21.1
		SERVITA	7.8	11.4	24.4	2.3	3.4	11.8
PLANIFICACION	CADE	BLUBA CADE	11.4				6.0	
		TUNAL	1.8	3.4	11.0	2.8	3.8	12.4
		YOMABA	8.0	13.2	28.6	2.1	3.2	16.5
		Total	4.7	7.8	16.8	2.7	4.0	16.2
PLANIFICACION	Super CADE	20 de Julio	5.7	8.7	28.2	3.7	4.1	23.8
		Americas	10.6	17.8	38.3	3.7	4.4	30.6
		Bosca	4.8	7.1	27.1	3.7	4.5	33.8
		Calles 13	2.2	3.3	11.8	11.2	13.8	28.8
POSITIVA	Super CADE	Bubal	8.3	13.1	34.6	3.7	4.5	38.2
		Total	8.8	10.2	27.8	5.2	8.3	30.8
		Americas	1.5	2.1	17.7	10.0	12.2	47.1
		Bosca	2.8	3.2	28.3	8.8	10.5	48.0

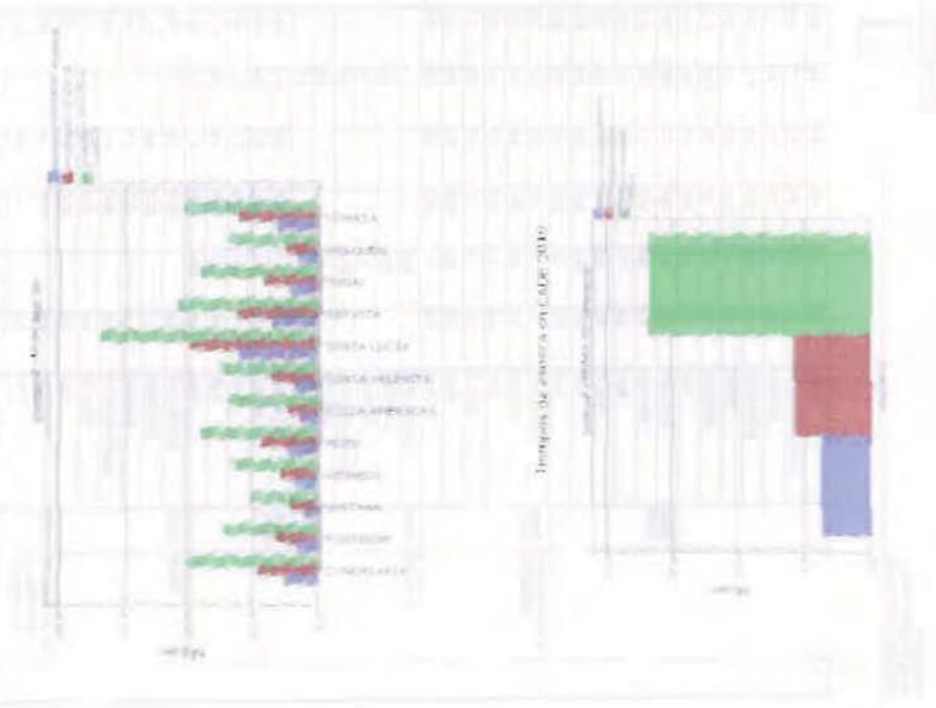
PROCURADURIA	Super CADE	Total	2.6	3.6	10.8	11.3	15.3	42.1
		Bosca	2.0	2.4	11.3	10.0	12.7	24.7
		Suba	8.6	4.8	19.0	3.2	4.3	12.8
		Total	4.3	3.4	15.2	2.4	3.5	11.0
REGISTRADURIA	CADE	FONTIEN		8.3			3.9	
		Total		8.3			3.9	
		FONTIEN	1.1	2.7	4.4	8.8	17.0	17.4
		UBAQUEN	1.8	2.9	4.9	7.8	13.6	11.7
S. AMBIENTE	CADE	Total	1.3	2.8	4.6	8.6	15.4	14.8
		Americas	3.2	10.8	11.3	8.8	13.7	18.0
		Calles 13	8	1.0	1.1	7.8	14.0	11.2
		Suba	3.6	8.4	10.0	11.0	18.8	19.8
S. DESARROLLO	CADE	Total	2.4	8.1	7.8	9.0	16.0	10.4
		FONTIEN		4.8			8.8	
		Total		4.8			8.8	
		PONTIEN	2.0				8.8	
S. EDUCACION	CADE	GATIANA		39.0			8.8	
		Total		20.6			8.8	
		20 de Julio	1.4	3.6	7.1	4.3	7.0	14.1
		Americas	32.8	80.8	68.8	8.7	7.1	32.8
S. GENERAL	Super CADE	Bosca	33.7	88.0	88.2	4.8	7.4	23.7
		Suba	22.0	73.1	52.8	4.7	7.4	22.1
		Total	22.4	83.6	48.8	8.8	7.2	23.1
		PONTIEN		1.0			3.2	
S. GENERAL	CADE	GATIANA	2.0	10.5	8.8	8	8.7	2.0
		KENNEDY		8.8			24.5	
		VALZU	1.7	8.7	7.2	4.1	8.1	18.8
		PLAZA AMERICAS	8.8	13.0	20.0	4.3	8.0	18.0
S. GENERAL	Super CADE	SANTA HELENITA	3.4	11.3	17.8	2.7	8.8	14.4
		SANTA LUCIA		54.7			8.3	
		SERVITA		88.3			24.1	
		BLUBA CADE		41.8			8.3	
S. GENERAL	CADE	UBAQUEN	1.4	3.3	5.8	4.0	7.8	11.8
		YOMABA		22.8			8	
		Total	3.0	20.8	11.4	3.2	9.2	12.1
		Bosca		8.8			11.3	
S. GENERAL	Super CADE	Total		8.8			11.3	
		Suba	3.0		18.2	8.0	21.2	
		Total	3.5		18.2	8.0	21.2	
		KENNEDY	1.6		6.1	8.8	18.3	
S. GENERAL	CADE	Total	1.8		8.1	8.8	18.3	
		FONTIEN	1.2	2.0	7.0	3.5	5.2	11.2

[illegible]

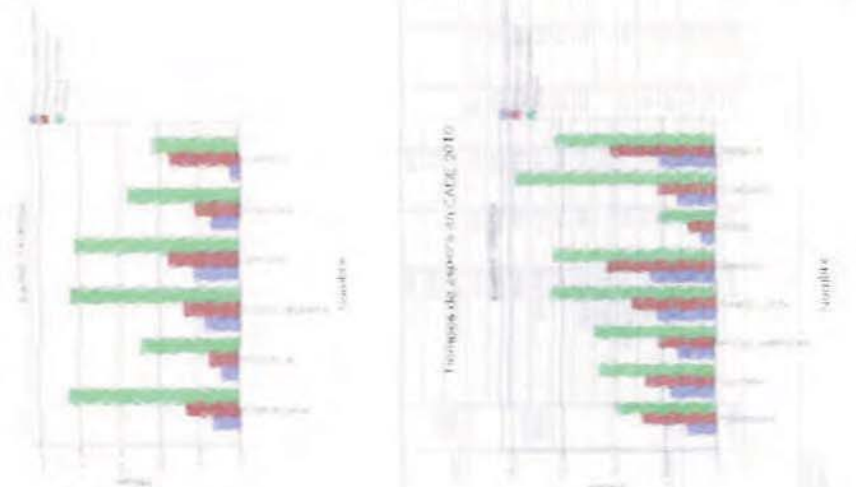
CAGE		Bones	2.4	4.3	10.6	21.6	30.6	37.6
	Bones	1.4	2.0	0.5	12.2	22.9		
	Total	1.8	4.0	7.6	16.6	23.6	26.6	
TELECOM	FONTSION	8.8	11.2	26.4	6.6	8.8	23.6	
	GARTAVA	4.3	7.7	18.5	3.5	6.1	26.1	
	SANTA LUCIA	7.0	11.3	23.7	6.6	8.0	30.6	
	SUBA CAGE		10.7				12.1	
	URBAQSEN	8.2	9.6	31.0	5.7	16.6		
	Total	8.1	9.9	22.4	6.1	8.0	24.1	
Super CAGE	Americas	11.2	17.2	32.4	6.4	7.4	30.6	
	Bones	9.5	14.5	31.4	8.0	5.7	30.6	
	Suba	20.7	39.6	60.4	7.0	9.7	42.1	
	Total	18.0	23.7	41.4	6.1	7.3	36.3	
ULIDE	SCMedified		131.1				6.0	
Super CAGE	Total		1.5		1.2			
	Total		605.3				4.8	



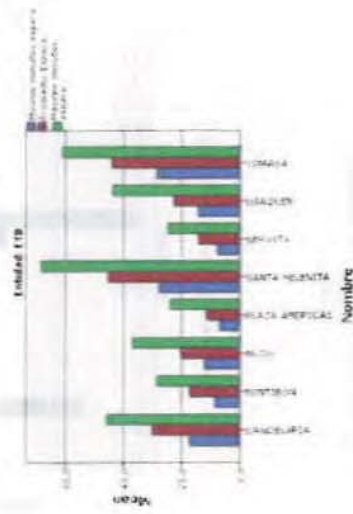
### Temas de espere en CAPE 2010



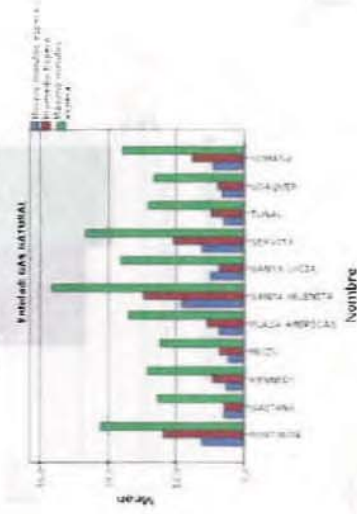
### Temas de espere en CAPE 2010



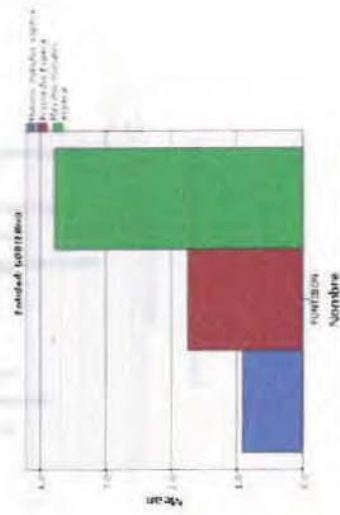
Tiempos de espera en CADE 2010



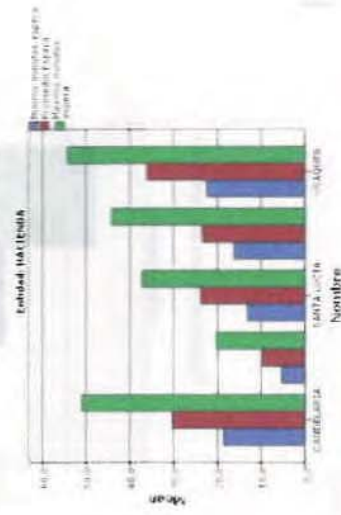
Tiempos de espera en CADE 2010



Tiempos de espera en CADE 2010

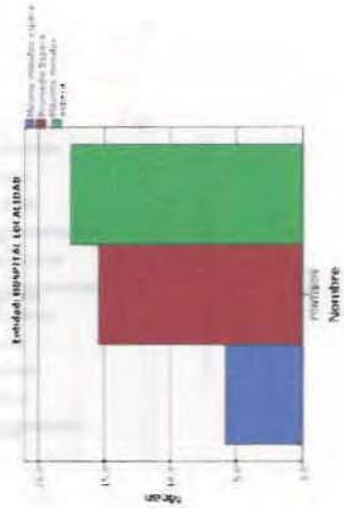


Tiempos de espera en CADE 2010

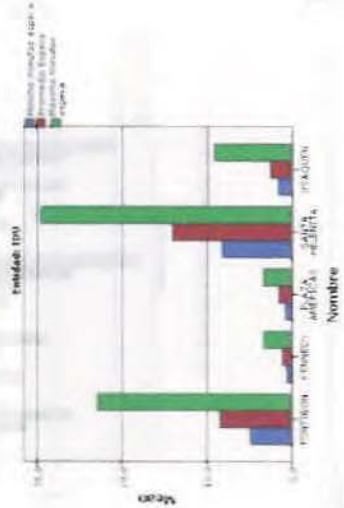




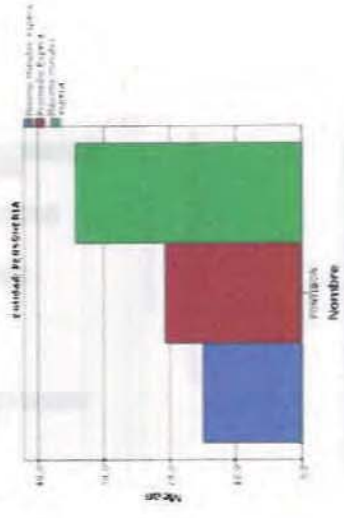
Tiempos de espera en CADE 2010



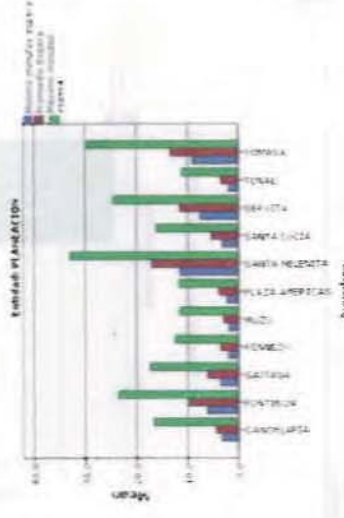
Tiempos de espera en CADE 2010



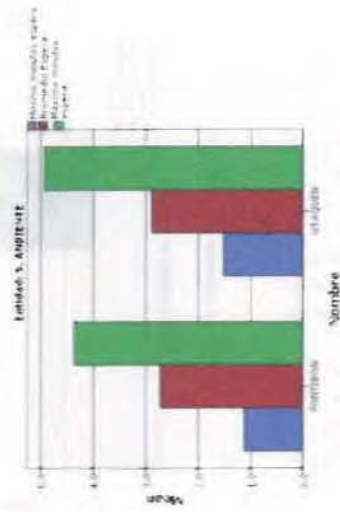
Tiempos de espera en CADE 2010



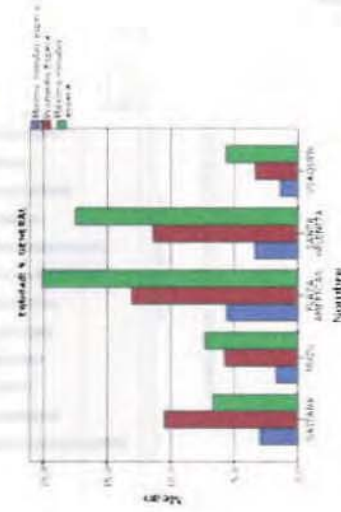
Tiempos de espera en CADE 2010



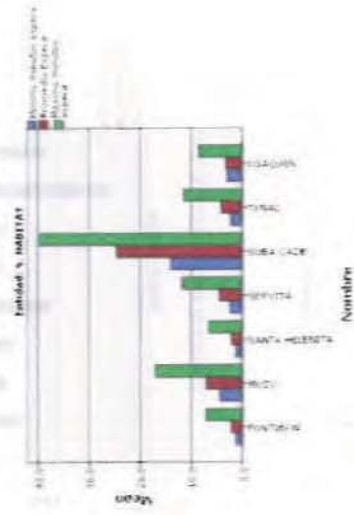
Tiempos de espera en CADE 2010



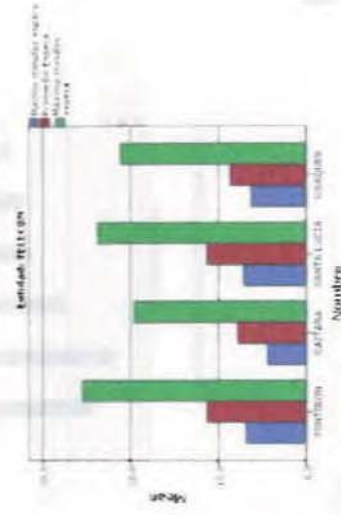
Tiempos de espera en CADE 2010



Tiempos de espera en CADE 2010

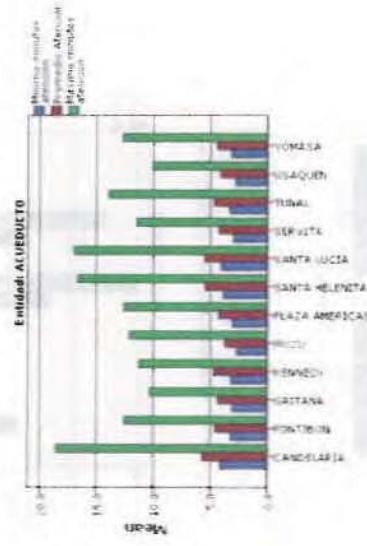


Tiempos de espera en CADE 2010

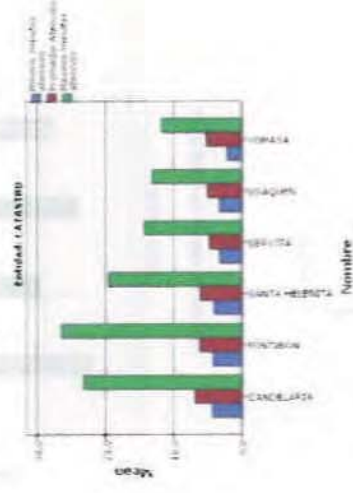




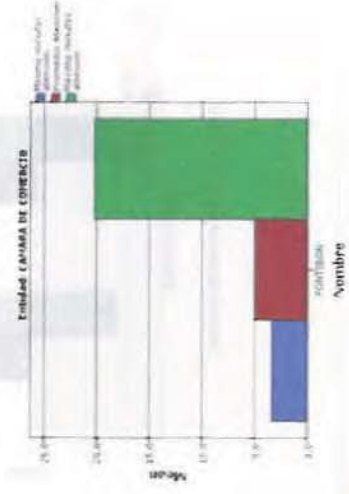
Tiempos de atención en CADE 2010



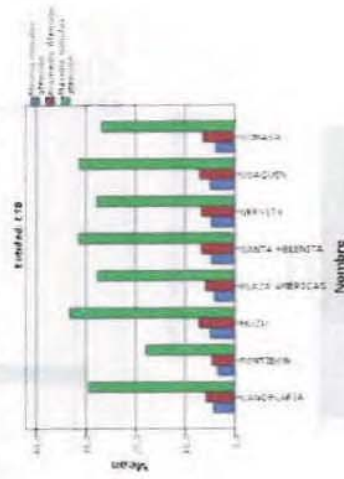
Tiempos de atención en CADE 2010



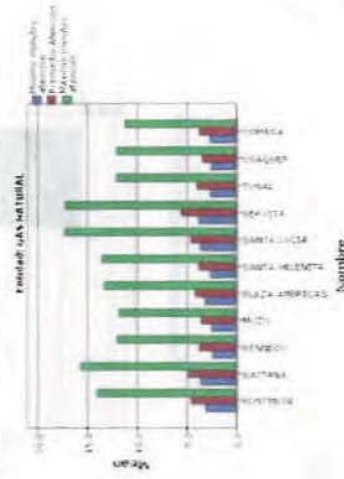
Tiempos de atención en CADE 2010



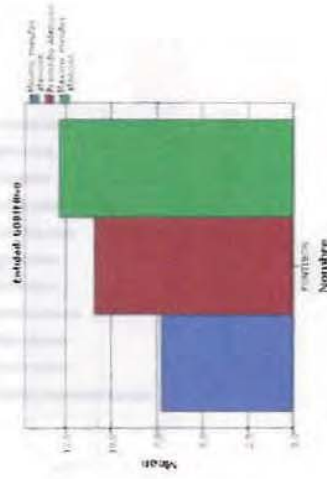
Tiempos de atención en CADE 2010



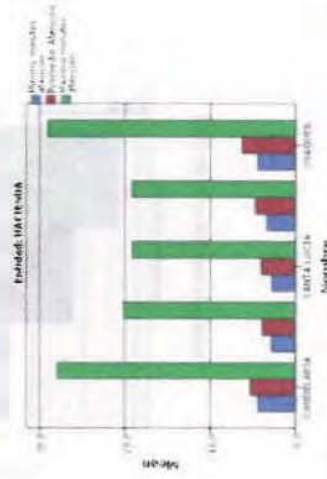
Tiempos de atención en CADE 2010



Tiempos de atención en CADE 2010

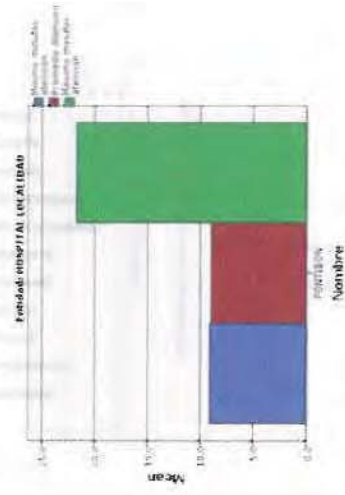


Tiempos de atención en CADE 2010

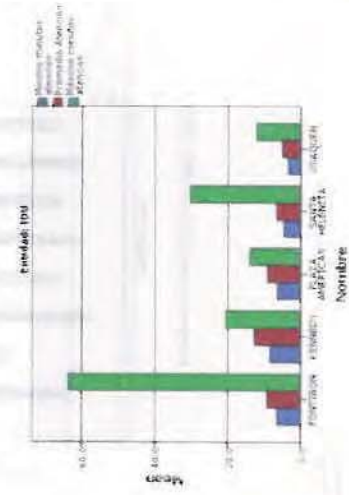




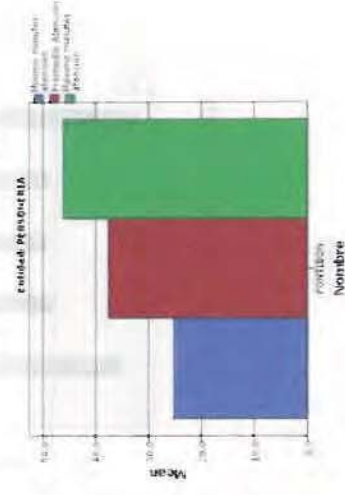
Tiempos de atención en CADE 2010



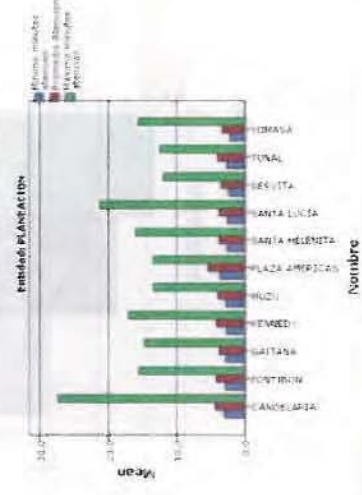
Tiempos de atención en CADE 2010



Tiempos de atención en CADE 2010

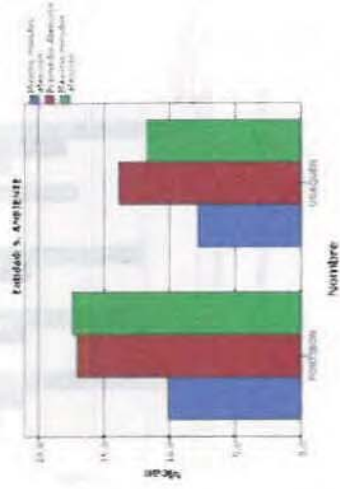


Tiempos de atención en CADE 2010

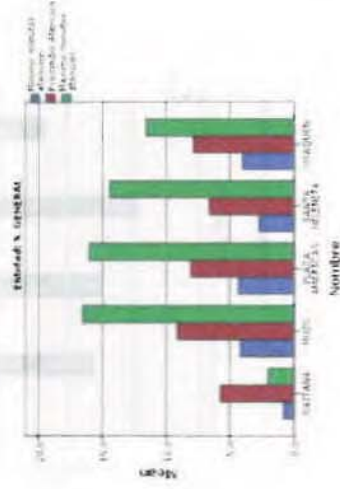




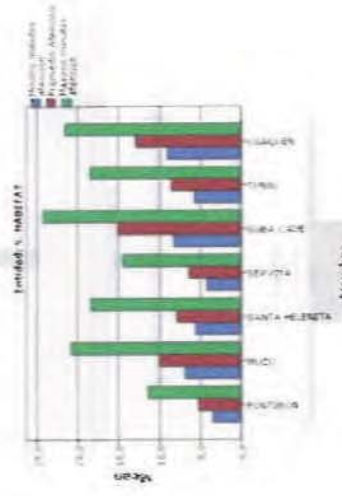
Tiempos de atención en CADE 2010



Tiempos de atención en CADE 2010

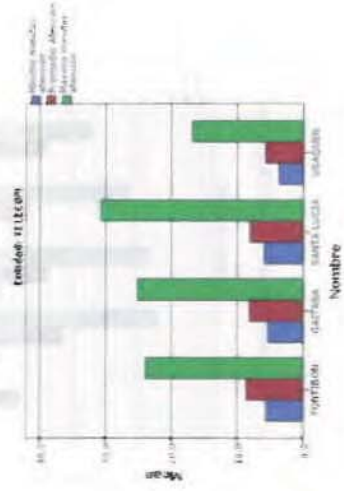


Tiempos de atención en CADE 2010

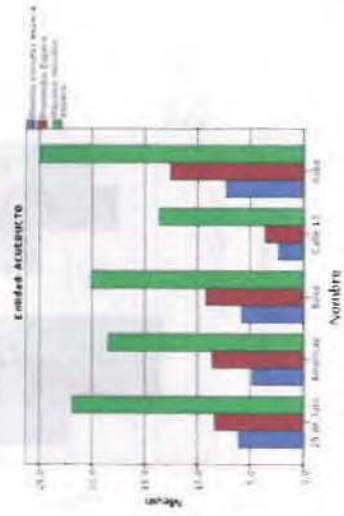




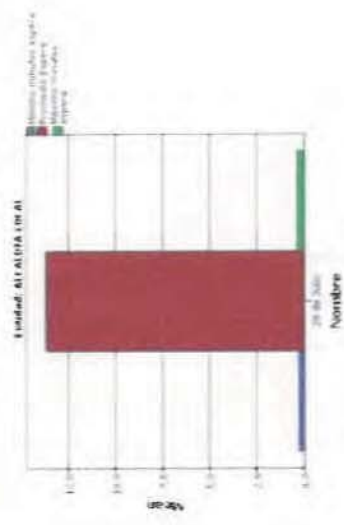
Tiempos de atención en CADE 2010



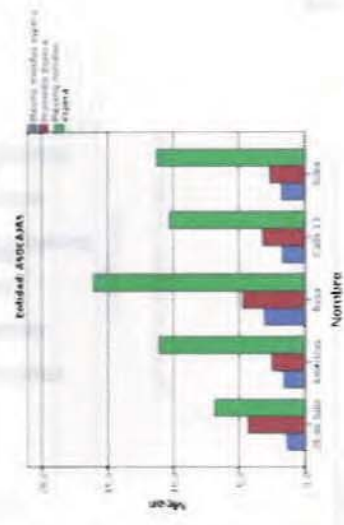
Tiempos de espera en SuperCADE 2010



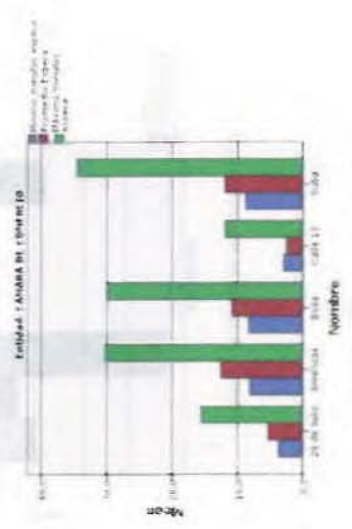
Tiempos de espera en SuperCADE 2010



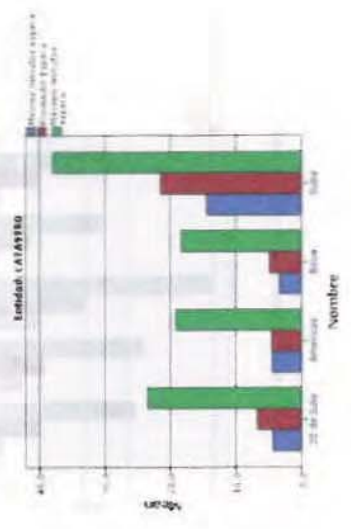
Tiempos de espera en SuperCADE 2010



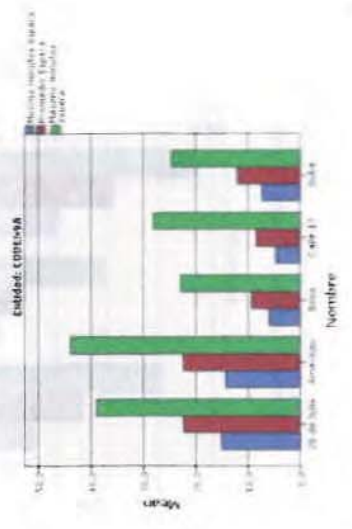
Tiempos de espera en SuperCADE 2010



Tiempos de espera en SuperCADE 2010

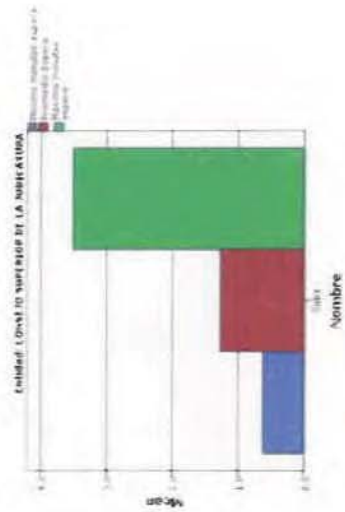


Tiempos de espera en SuperCADE 2010

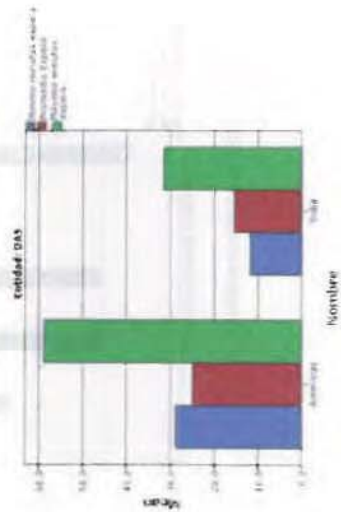




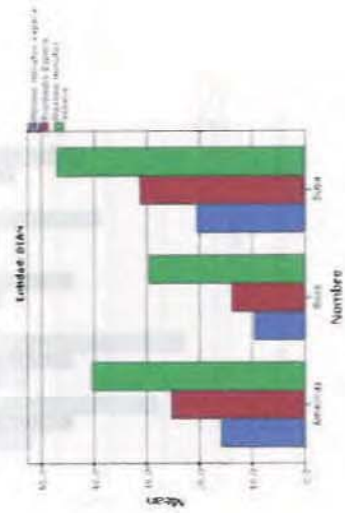
Tiempos de espera en SuperCADE 2010



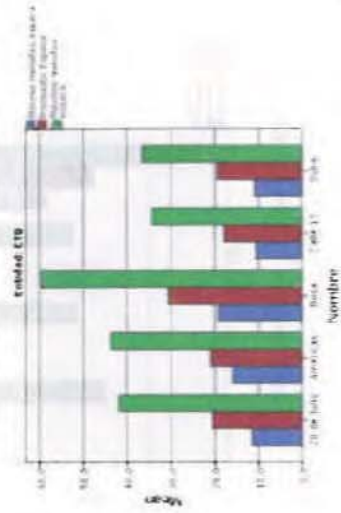
Tiempos de espera en SuperCADE 2010



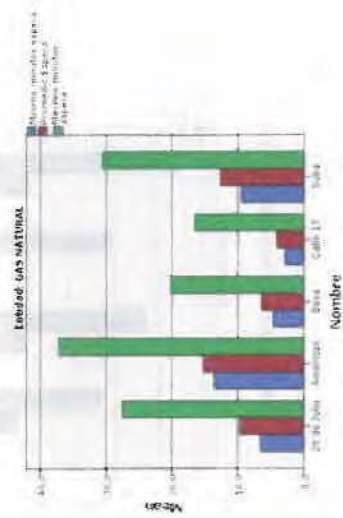
Tiempos de espera en SuperCADE 2010



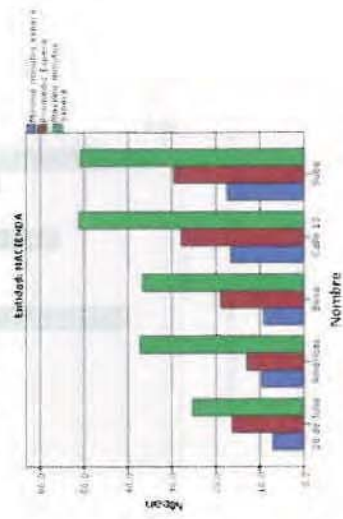
Tiempos de espera en SuperCADE 2010



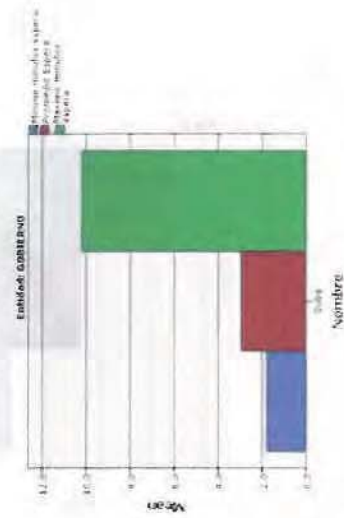
Tiempos de espera en SuperCADE 2010



Tiempos de espera en SuperCADE 2010

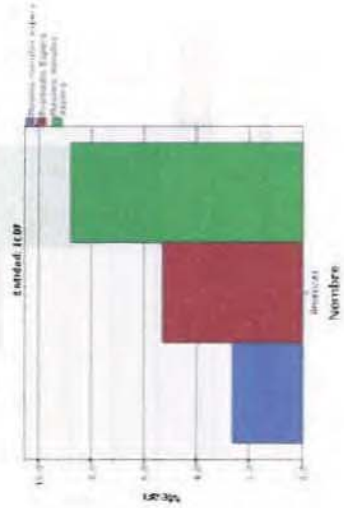


Tiempos de espera en SuperCADE 2010

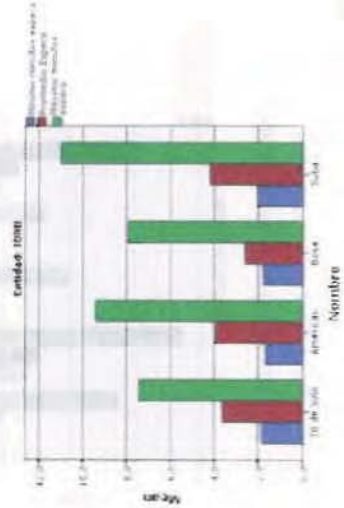




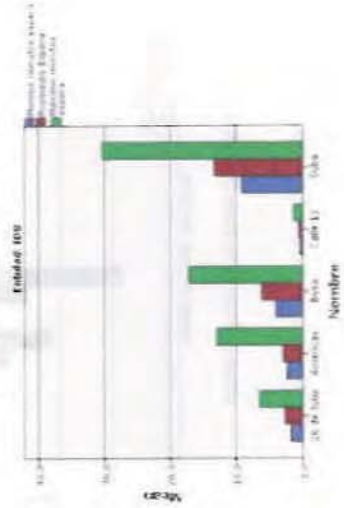
Tiempos de espera en SuperCADE 2010



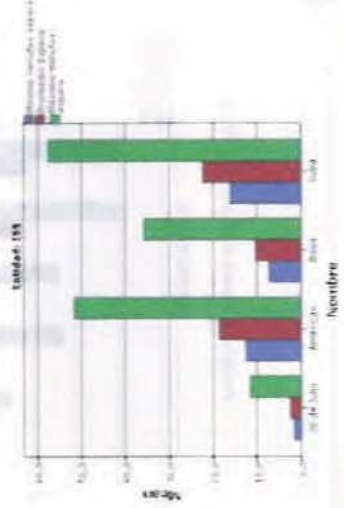
Tiempos de espera en SuperCADE 2010



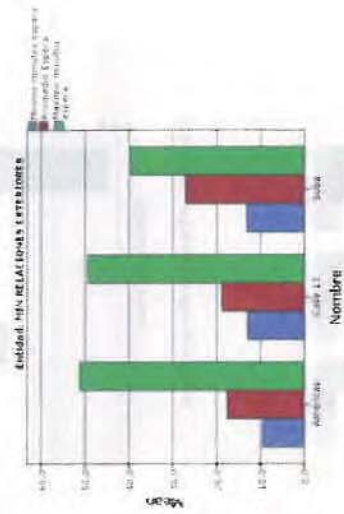
Tiempos de espera en SuperCADE 2010



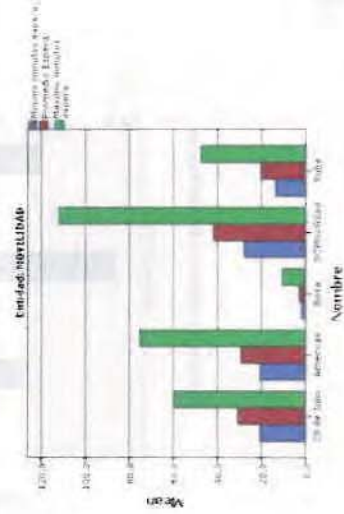
Tiempos de espera en SuperCADE 2010



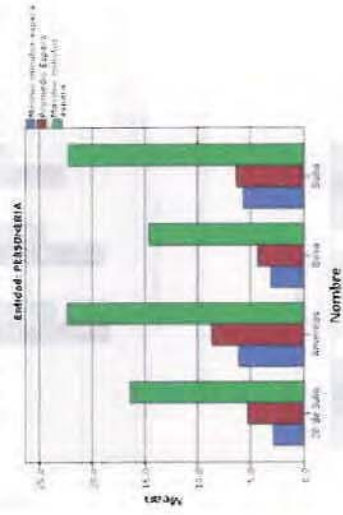
Tiempos de espera en SuperCADE 2010



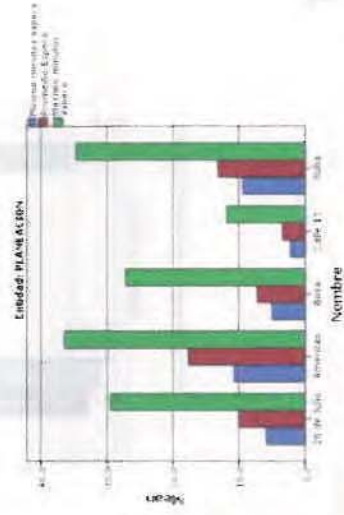
Tiempos de espera en SuperCADE 2010



Tiempos de espera en SuperCADE 2010

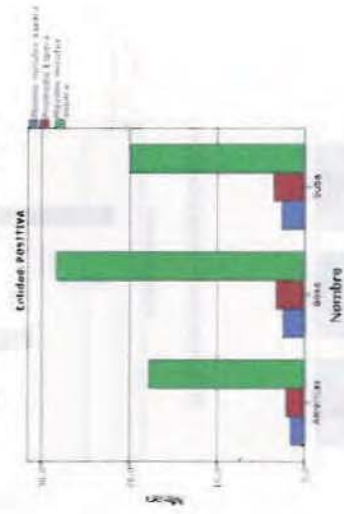


Tiempos de espera en SuperCADE 2010

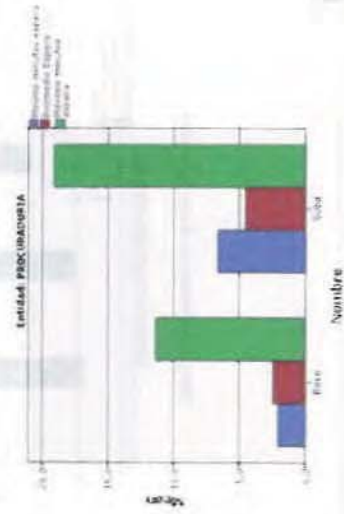




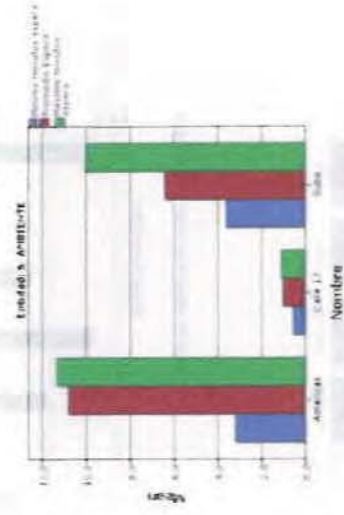
Tiempos de espera en SuperCADE 2010



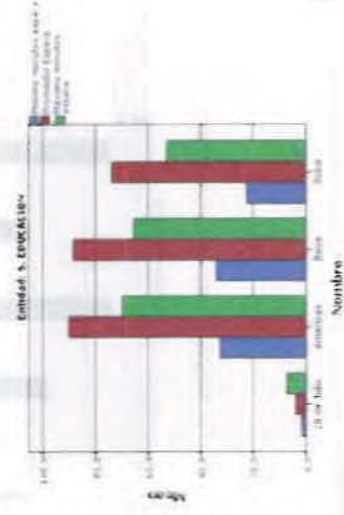
Tiempos de espera en SuperCADE 2010



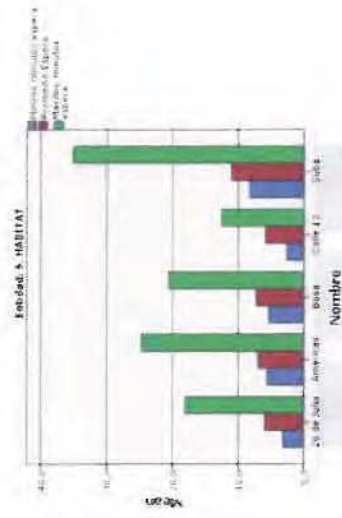
Tiempos de espera en SuperCADE 2010



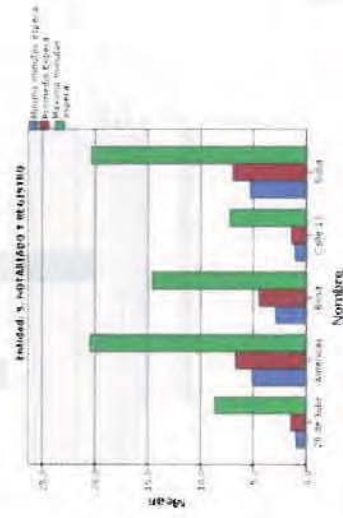
Tiempos de espera en SuperCADE 2010



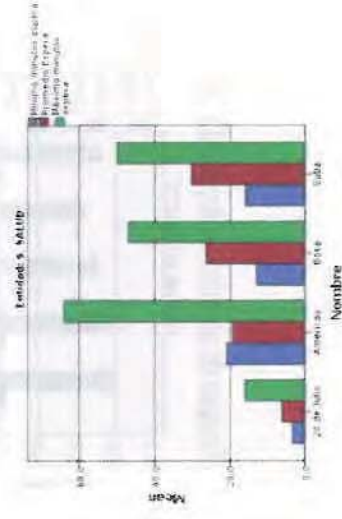
Tiempos de espera en SuperCADE 2010



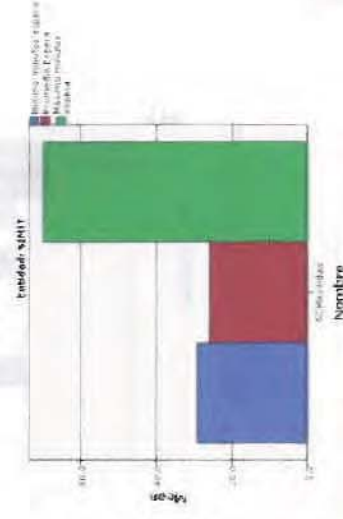
Tiempos de espera en SuperCADE 2010



Tiempos de espera en SuperCADE 2010

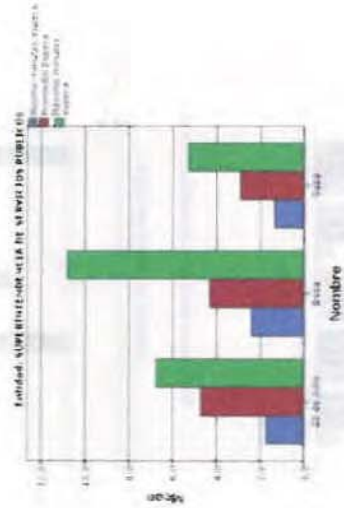


Tiempos de espera en SuperCADE 2010

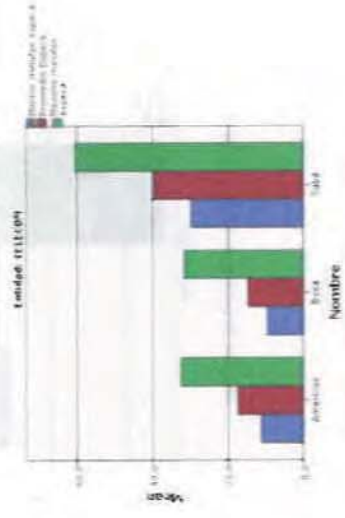




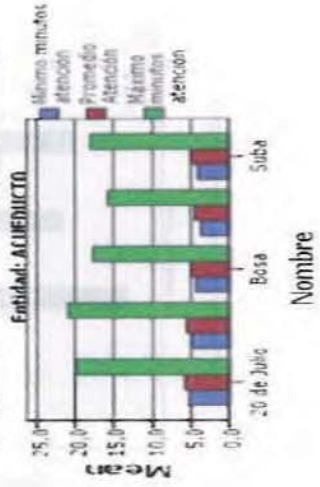
Tiempos de espera en SuperCADE 2010



Tiempos de espera en SuperCADE 2010



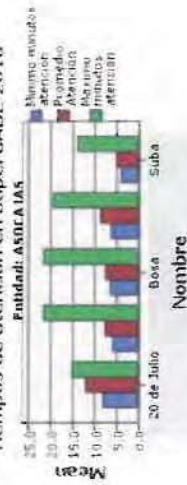
Tiempos de atención en SuperCADE 2010



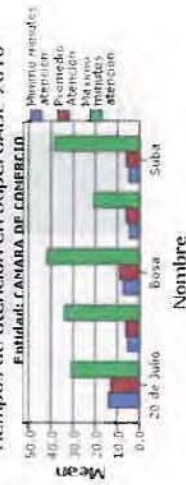
Tiempos de atención en SuperCADE 2010



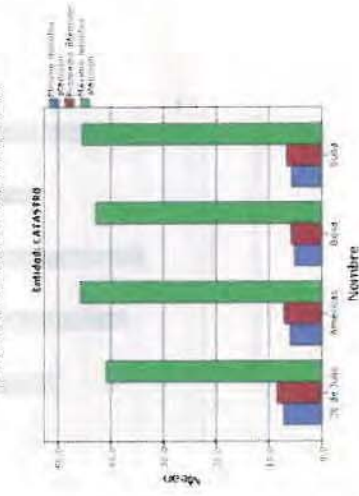
Tiempos de atención en SuperCADE 2010



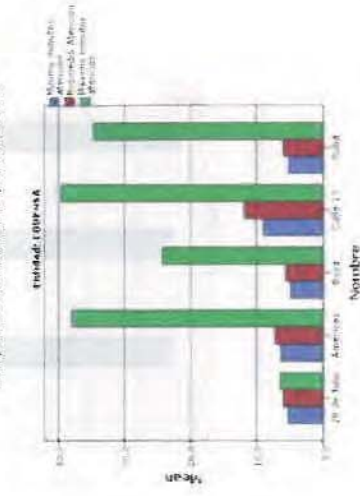
Tiempos de atención en SuperCADE 2010



Tiempos de atención en SuperCADE 2010

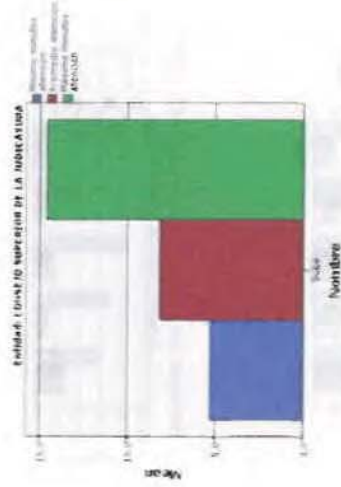


Tiempos de atención en SuperCADE 2010

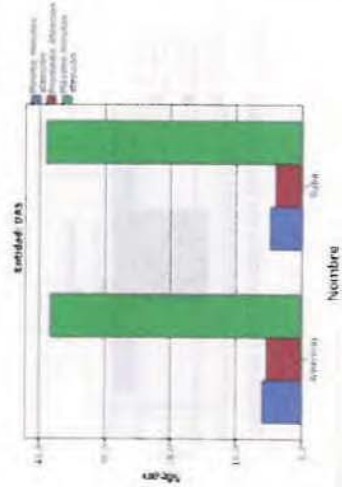




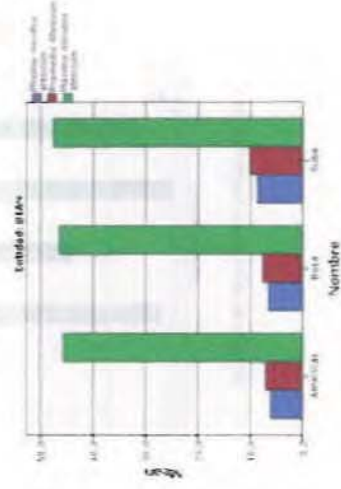
Tiempos de atención en SuperCADE 2010



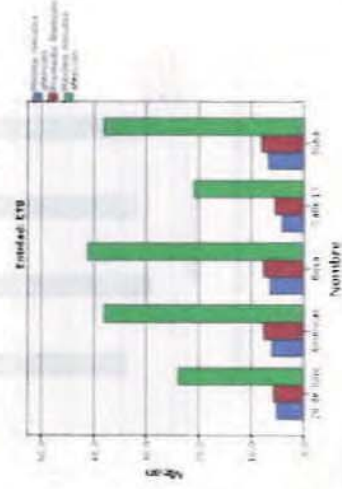
Tiempos de atención en SuperCADE 2010



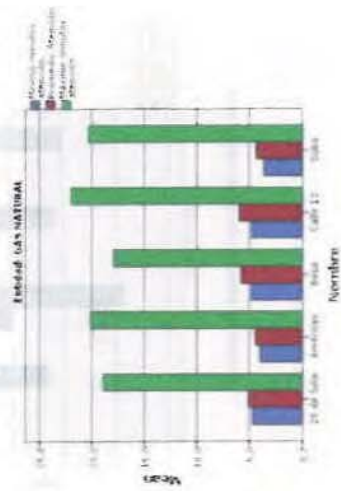
Tiempos de atención en SuperCADE 2010



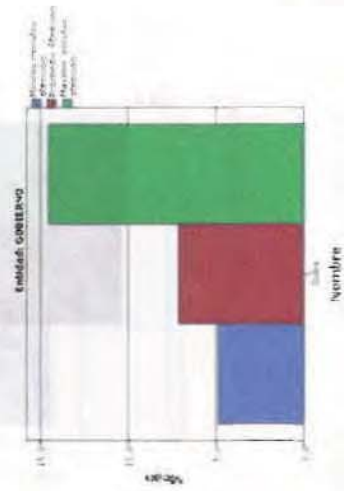
Tiempos de atención en SuperCADE 2010



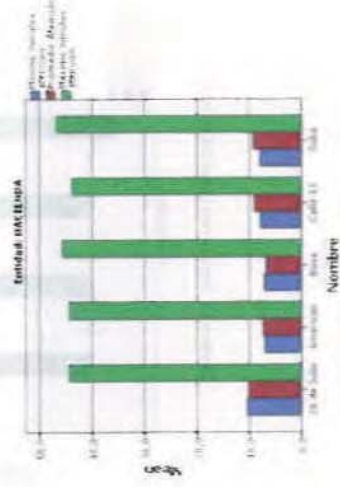
Tiempos de atención en SuperCADE 2010



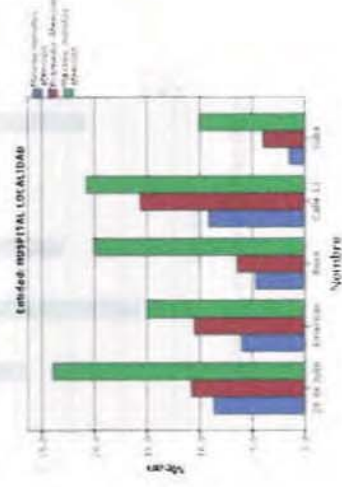
Tiempos de atención en SuperCADE 2010



Tiempos de atención en SuperCADE 2010

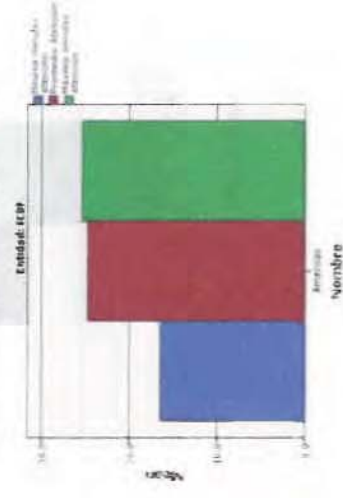


Tiempos de atención en SuperCADE 2010

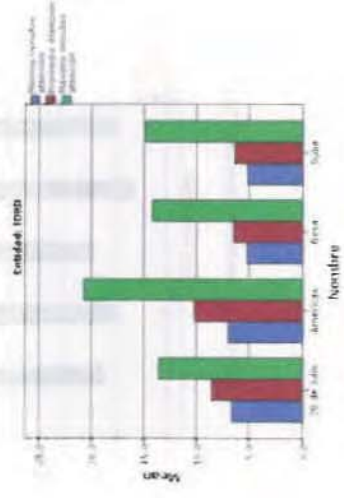




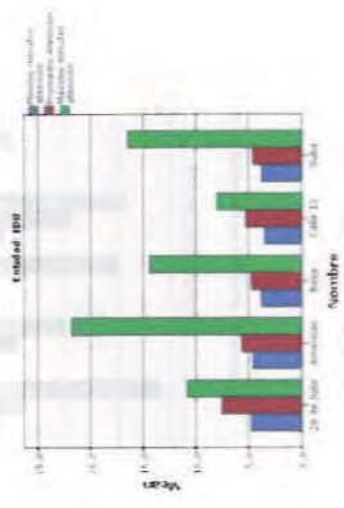
Tiempos de atención en SuperCADE 2010



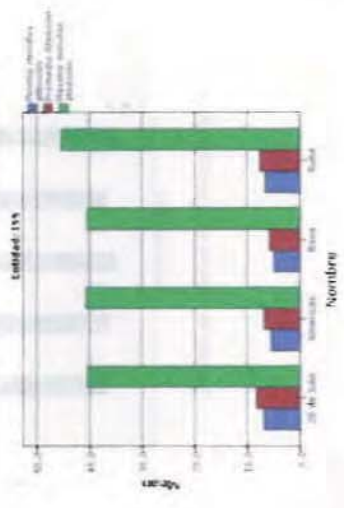
Tiempos de atención en SuperCADE 2010



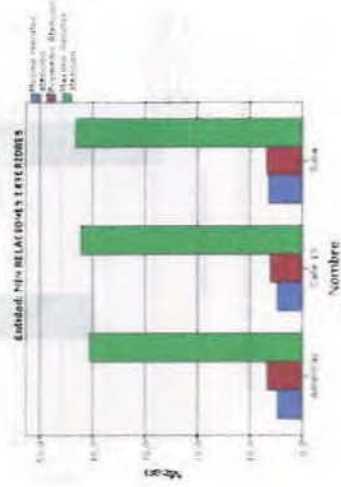
Tiempos de atención en SuperCADE 2010



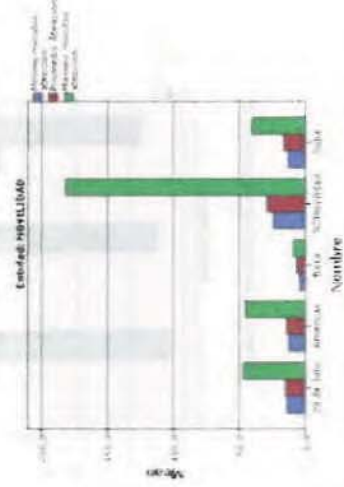
Tiempos de atención en SuperCADE 2010



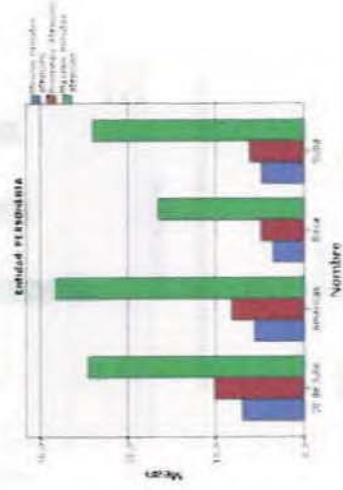
Tiempos de atención en SuperCADE 2010



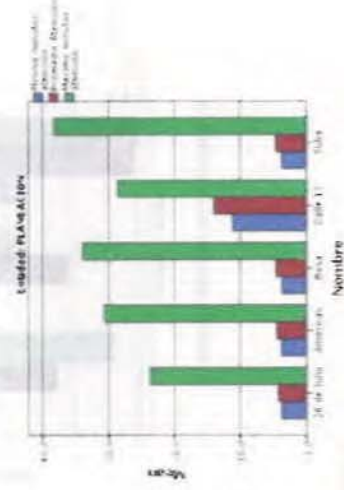
Tiempos de atención en SuperCADE 2010



Tiempos de atención en SuperCADE 2010

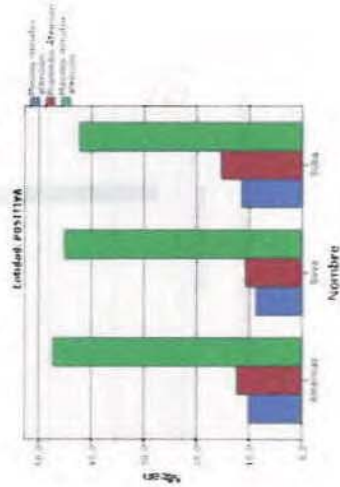


Tiempos de atención en SuperCADE 2010

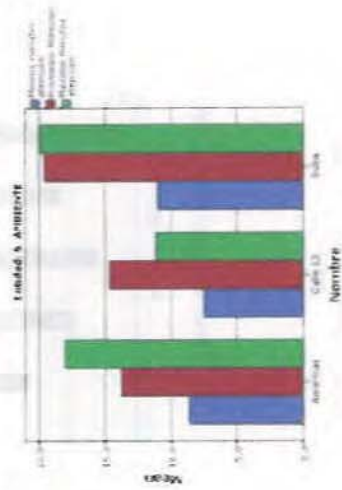




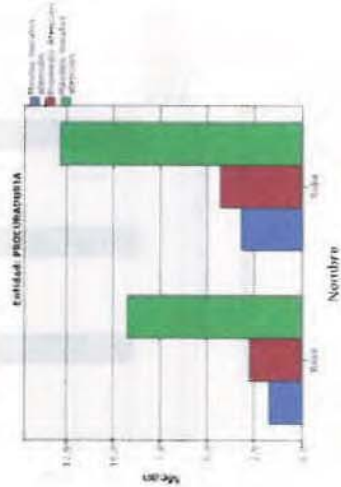
Tiempos de atención en SuperCADE 2010



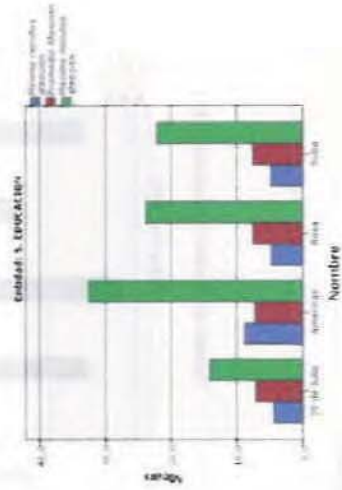
Tiempos de atención en SuperCADE 2010



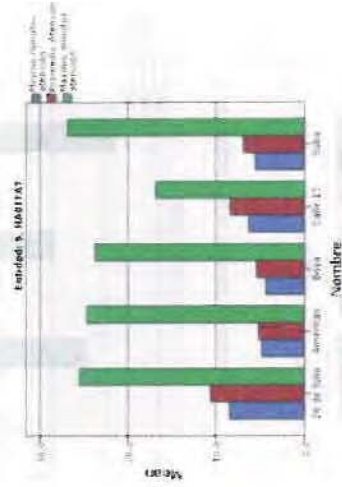
Tiempos de atención en SuperCADE 2010



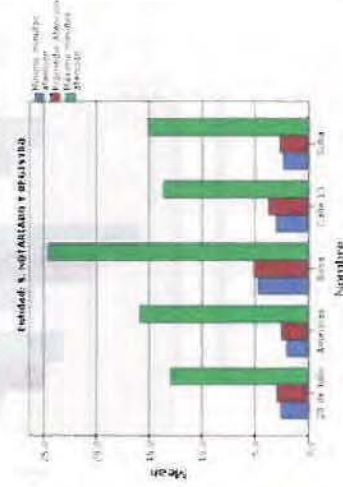
Tiempos de atención en SuperCADE 2010



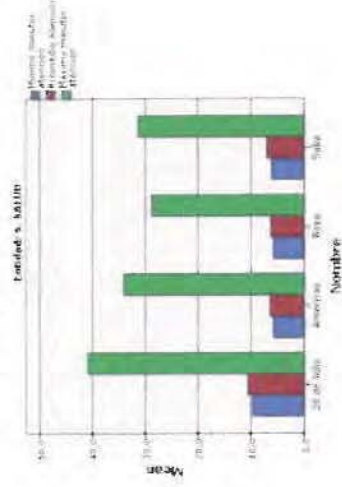
Tiempos de atención en SuperCADE 2010



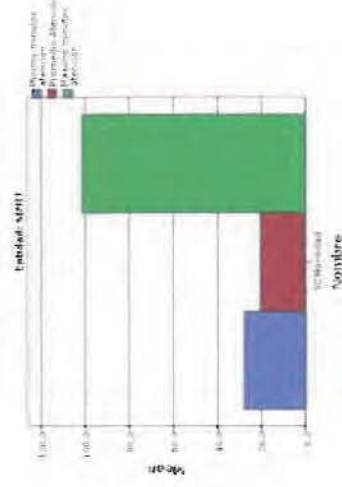
Tiempos de atención en SuperCADE 2010



Tiempos de atención en SuperCADE 2010

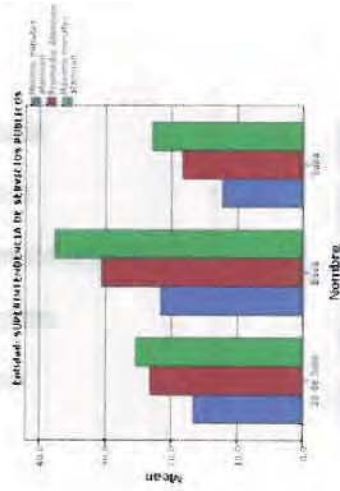


Tiempos de atención en SuperCADE 2010

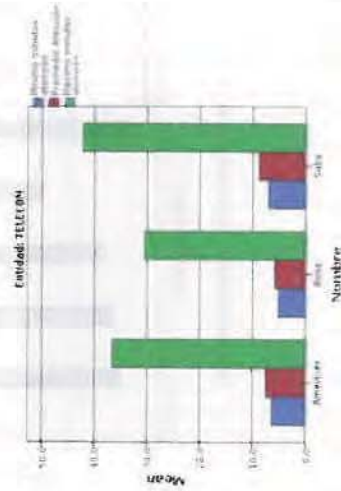




Tiempos de atención en SuperCADE 2010



Tiempos de atención en SuperCADE 2010



## ANEXO VI.

### TIEMPOS DE ESPERA Y ATENCIÓN EN PUNTOS DE SERVICIO - REGISTRADURIA, CATASTRO Y SECRETARIA DE HACIENDA-

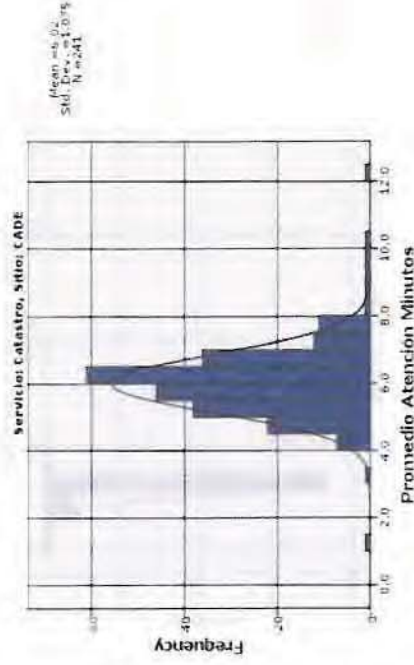
# USUARIOS ATENDIDOS POR CATASTRO, HACIENDA Y REGISTRADURIA – EN CADES Y SUPERCADES -

		Llegados		Atendidos
		Total 2010		Total 2010
Red	GADE	Catastro	61,622	58,096
		Hacienda	103,369	93,722
		Registraduría	1,543,868	1,394,300
	Total	1,708,859	1,544,118	
SuperCADE		Catastro	184,143	188,014
		Hacienda	393,806	381,579
		Total	587,949	569,593
Total		Catastro	255,765	244,110
		Hacienda	497,195	475,301
		Registraduría	1,543,868	1,394,300
Total			2,350,628	2,113,711

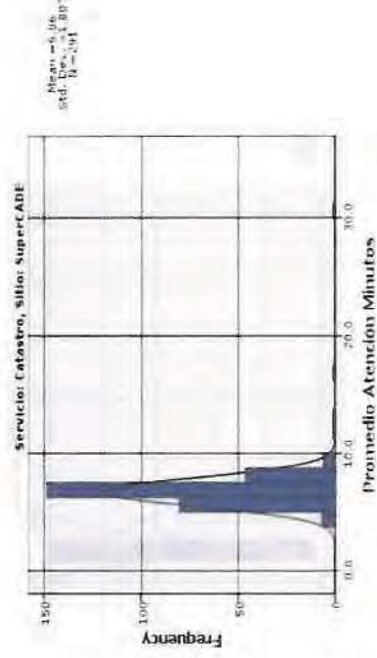
				Promedio Espera Minutos	Máximo Espera Minutos	Promedio Atención Minutos	Máximo Atención Minutos
Sitio	CADE	Servicio	Catastro	6.7	77.6	8.0	58.9
			Hacienda	18.8	104.5	5.8	58.9
			Registraduría	13.0	217.7	5.5	98.1
			Total	12.9	134.4	5.8	71.7
	SuperCADE	Servicio	Catastro	10.3	60.4	6.8	59.6
			Hacienda	17.5	84.9	9.5	60.8
			Total	13.9	72.7	8.2	60.2
	Total	Servicio	Catastro	8.6	68.2	6.5	59.4
			Hacienda	18.1	93.9	7.8	60.0
			Registraduría	13.0	217.7	5.5	98.1
Total			13.3	107.2	6.8	66.6	

FUENTE DATOS: Registro Q MATIC 2010 suministrados por Superación Operativa. Cálculos del Consultor mediante software estadístico SPSS 15.

## Minutos Atención 2010



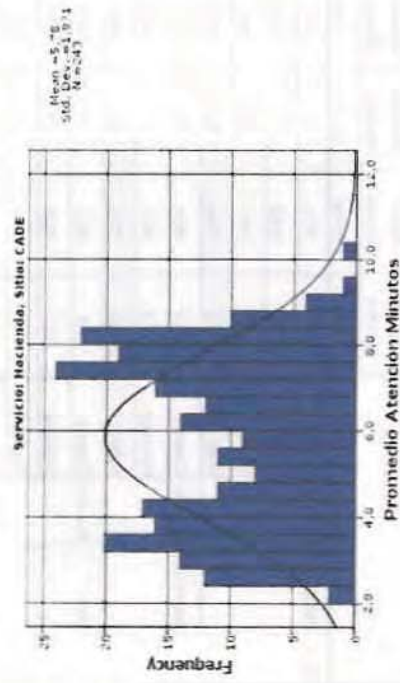
## Minutos Atención 2010



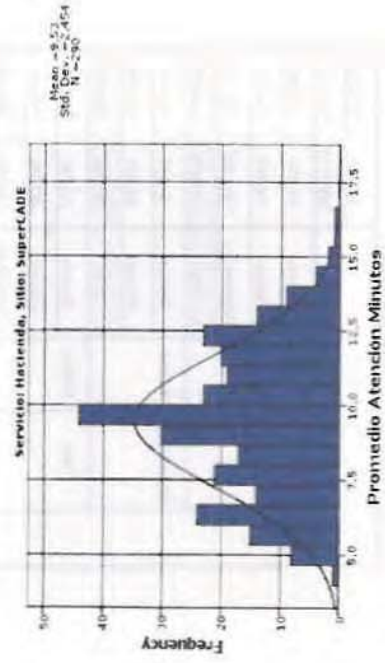




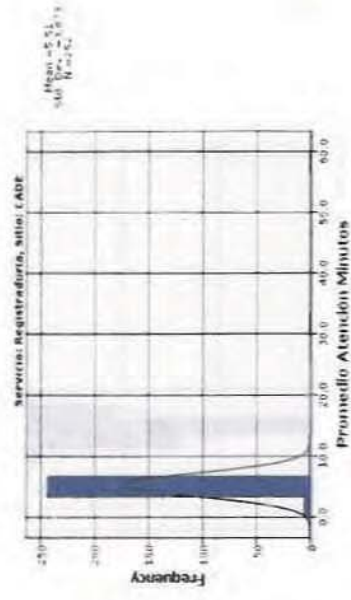
### Minutos Atención 2010



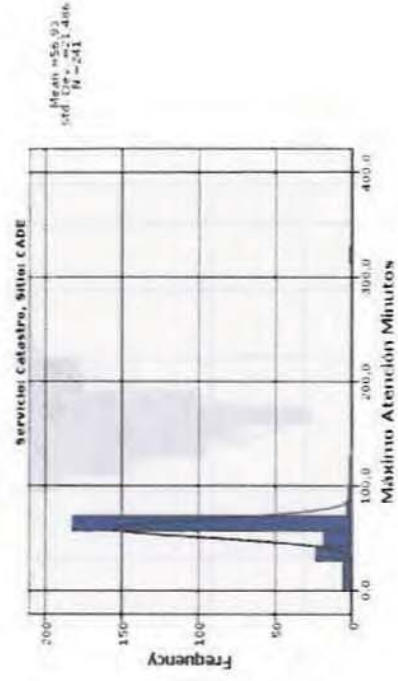
### Minutos Atención 2010



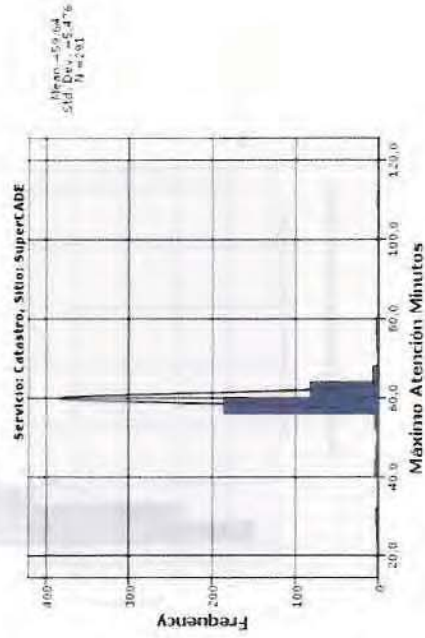
### Minutos Atención 2010



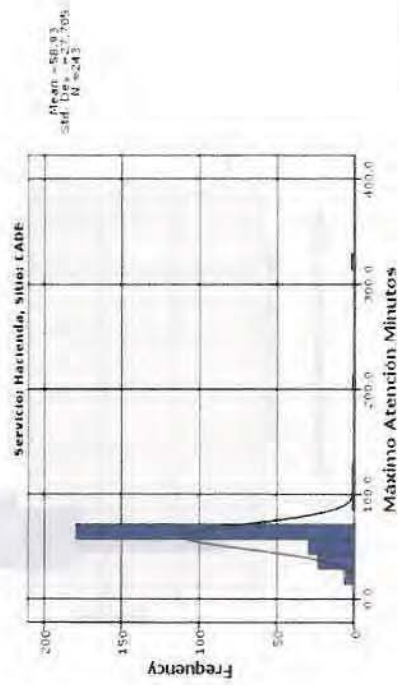
### Minutos Máximo Atención 2010



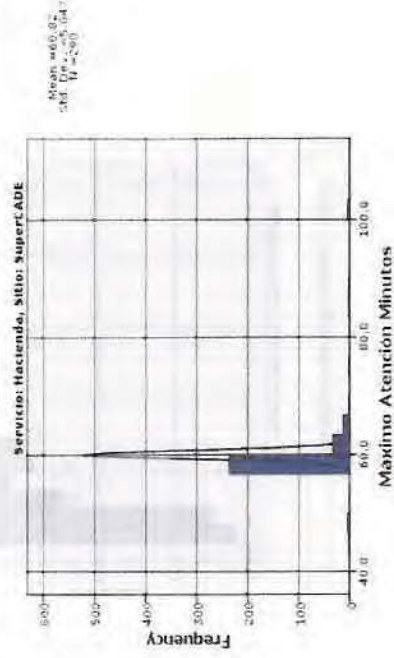
### Minutos Maximo Atención 2010



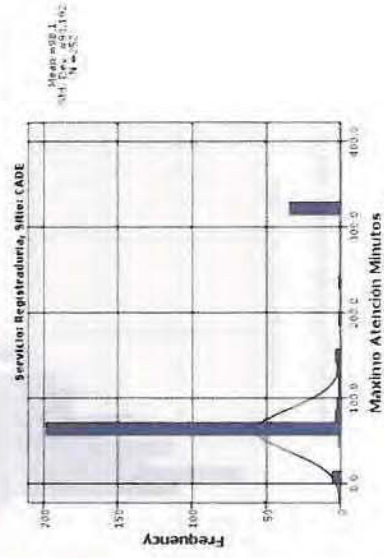
### Minutos Maximo Atención 2010



### Minutos Maximo Atención 2010

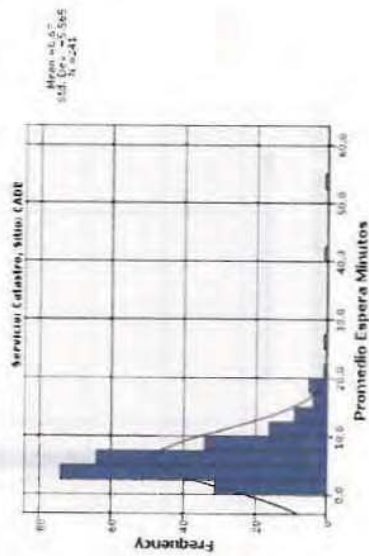


### Minutos Maximo Atención 2010

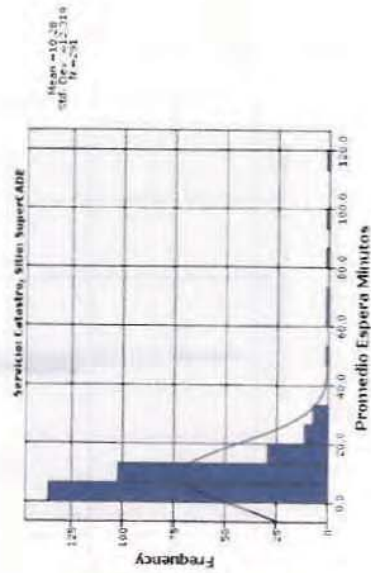




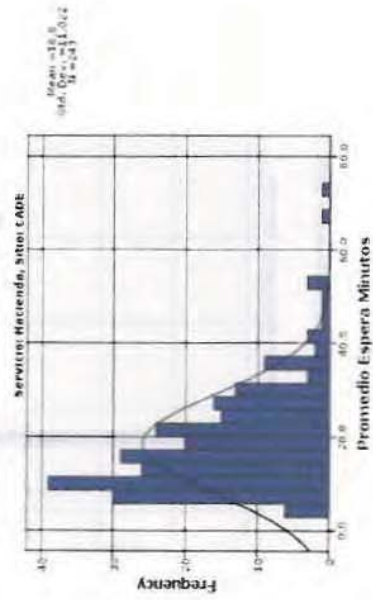
### Minutos Promedio espera 2010



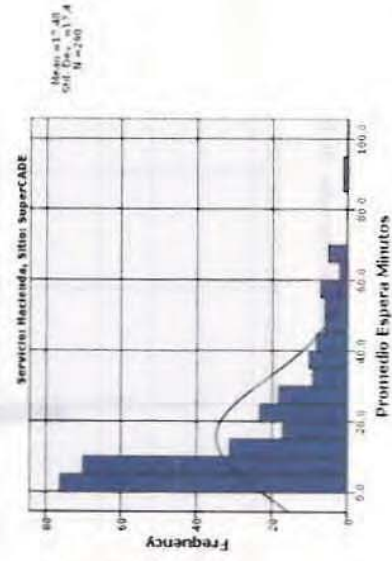
### Minutos Promedio espera 2010



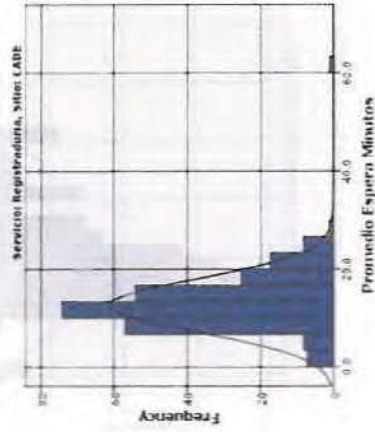
### Minutos Promedio espera 2010



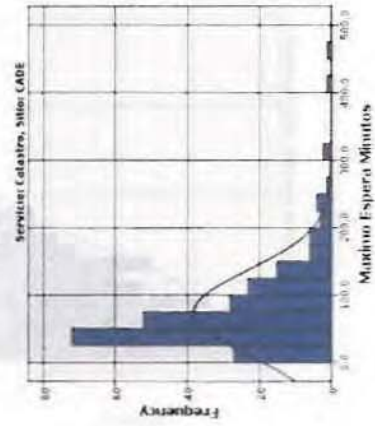
### Minutos Promedio espera 2010



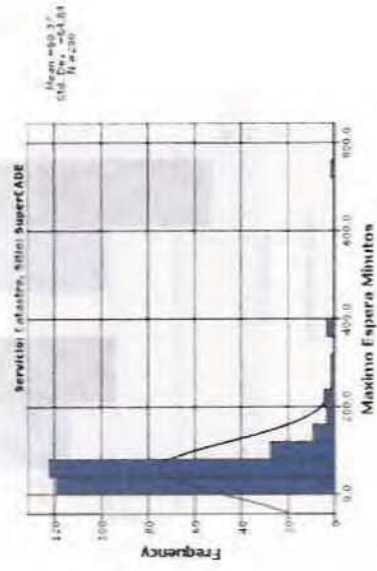
Minutos Promedio espera 2010



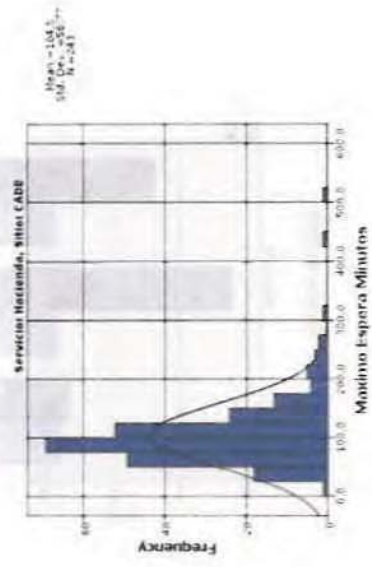
Minutos Maximo Espera 2010



Minutos Maximo Espera 2010

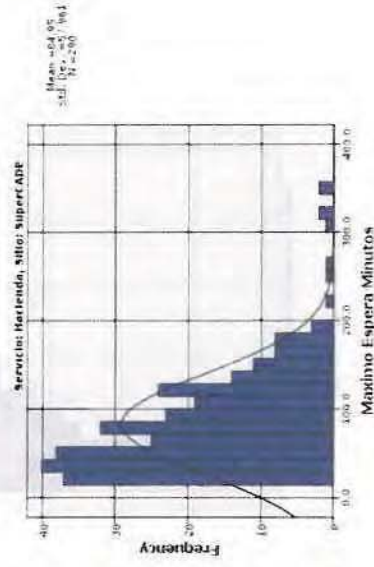


Minutos Maximo Espera 2010

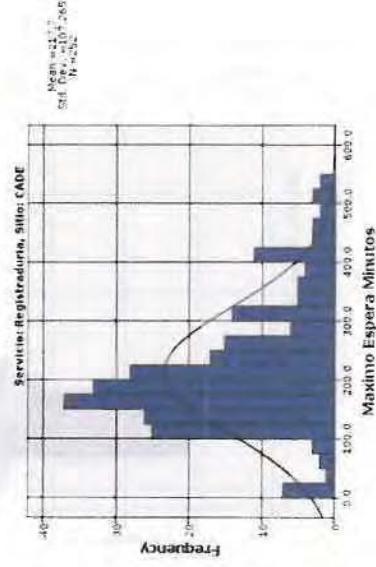




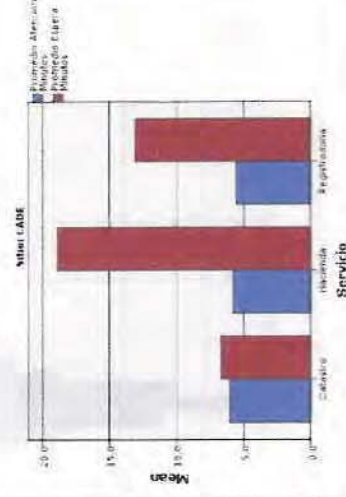
Minutos Maximo Espera 2010



Minutos Maximo Espera 2010



Tiempos de 2010



Tiempos de 2010

