

PUNTO DE ATENCION DE LOS SUPERCADES

NUBIA ELCY CLAVIJO SABOGAL

**UNIVERSIDAD EAN
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA – FED
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ D.C.
2012**

PUNTO DE ATENCION DE LOS SUPERCADÉS

NUBIA ELCY CLAVIJO SABOGAL

TUTOR

DEVIS SARMIENTO FORERO

Economista de la Universidad Nacional de Colombia

**Trabajo de grado para obtener el título de
Administrador de Empresas**

UNIVERSIDAD EAN

FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA – FED

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ D.C.

2012

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bogotá D.C., 17 de agosto de 2012

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo quiero darle gracias a Dios porque me ha acompañado cada día de mi vida, en cada situación y circunstancia, ha hecho posible que hoy sea una Administradora de Empresas.

A la Escuela de administración de Negocios EAN expreso mi gratitud por haberme brindado la oportunidad de estudiar y alcanzar este logro.

A mi hija Elsy Janeth, agradezco su ayuda que ha sido fundamental, ha sido mi compañera de lucha en el cumplimiento de este anhelo; a mis hijos Héctor Fabio y Nubia Marcela que me han dado de su tiempo y su comprensión para que mi sueño se convierta en realidad.

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
OBJETIVOS.....	20
Objetivo General	20
Objetivos Específicos.....	20
JUSTIFICACIÓN	21
CAPITULO I.....	22
MARCO REFERENCIAL.....	22
1.1 Marco Conceptual.....	22
1.2 Marco Institucional	22
1.2.1 Secretaria Distrital de Integración Social	22
1.2.1.1 Misión de la entidad.....	24
1.2.1.2 Visión de la entidad	24
1.2.1.3 Objetivos de la entidad	24
1.2.1.4 Productos y Servicios que ofrece la entidad	25
1.2.2 Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano en el Distrito Capital	26
1.2.2.1 La Red CADE	26
1.2.2.1.1 Antecedentes de La Red CADE	28
1.2.2.1.2 Los CADE	28
1.2.2.1.3 Los RAPICADE	29
1.2.2.1.4 Los SUPERCADER	29
1.2.2.1.5 Funcionamiento de los SUPERCADER	33
1.2.2.1.5.1 Ventajas	34
1.2.3 Marco Jurídico	34
CAPITULO II.....	37
DISEÑO METODOLÓGICO.....	37
2.1 Metodología	37
2.1.1 Recopilación de información.....	37
2.2 Tipos de investigación	38
2.2.1 Investigación exploratoria	38
2.2.1.1 Investigación Cualitativa.....	38
2.2.1.2 Investigación Cuantitativa.....	39
2.2.2 Investigación Descriptiva	39
2.3 Población y muestra	39
2.3.1 Población objetivo.....	39
2.3.2 Tamaño de población	40
2.3.3 Muestra	40

CAPITULO III.....	42
DESARROLLO Y RESULTADOS	42
3.1 Resultados Cuantitativos	42
3.1.1 Encuestas.....	42
3.2 Resultados Cualitativos.....	49
3.2.1 Entrevistas de Profundidad.....	49
3.2.2 Visita de campo	50
 CAPÍTULO IV.....	 52
CONSECUCCIÓN DEL PUNTO DE ATENCION EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN DISTRITAL ESPECIALIZADOS - SUPERCADÉ.....	52
4.1 Proceso de consecución del punto de atención en los Centros de Atención Distrital Especializados - Supercade	54
4.2 Cronograma de actividades de consecución del punto de atención en los Centros de Atención Distrital Especializados - Supercade	56
4.3 Presupuesto de consecución del punto de atención en Centros de Atención Distrital Especializado - Supercade	57
 CAPÍTULO V.....	 60
INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS DE CAPACITACIÓN EN GESTIÓN SOCIAL INTEGRAL PARA LOS FUNCIONARIOS DESTINADOS A SERVIR EN LOS SUPERCADÉ EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ.....	60
5.1 Gestión Social Integral.....	60
5.2 Herramientas e instrumentos de capacitación.....	61
5.2.1 Capacitación en Sala sobre Gestión Social Integral	62
5.2.2 Autocapacitación en Gestión Social Integral	64
5.2.3 Sensibilización Servidores Públicos.....	65
 CAPITULO VI.....	 68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
6.1 conclusiones	68
6.2 Recomendaciones	70
 BIBLIOGRAFIA	 71
 ANEXOS.....	 73

INDICE DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Servicio al Ciudadano en el Distrito Capital	32
Tabla 2. Presupuesto de ejecución de SUPERCADÉ	58
Tabla 3 Distribución por dependencia, tipo y servicio.....	106
Tabla 4 Medios de presentación de requerimientos.	107
Tabla 5. Rango de Indicadores de Oportunidad	108
Tabla 6. Resultados por trimestre año 2010.....	108
Tabla 7. Atención a solicitudes primer trimestre años 2009, 2010 y 2011	109
Tabla 8. Atenciones a la población informada en las localidades sobre los servicio sociales básicos	112
Tabla 9 Distribución por dependencia, tipo y servicio.....	114
Tabla 10 Información a suministrar en los Supercadés. Fuente propia	115
Tabla 11 Información suministrada en la Secretaria Distrital de Integración Social	115
Tabla 12. Medio de Presentación de Solicitudes.....	116
Tabla 13. Resumen de los medios de Presentación de Solicitudes.....	117
Tabla 14. Oportunidad en las repuestas de solicitud de información.....	118
Tabla 15. Solicitud de Servicios de información	119

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. Organigrama de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.	27
Gráfico 2. Mapa de ubicación de los Supercade en el Distrito Capital.....	31
Gráfico 3. Cubículos de atención en los SUPERCADDE	33
Gráfico 4. Conocimiento por parte de ciudadana acerca de la Secretaria Distrital de Integración Social.....	42
Gráfico 5. Conocimiento por parte de ciudadana acerca de los servicios que presta la Secretaria Distrital de Integración Social.	43
Gráfico 6. Servicios que ofrece el Estado.....	44
Gráfico 7. Servicios que presta la Secretaria Distrital de Integración Social.....	45
Gráfico 8. Conocimiento de los SUPERCADDE.	45
Gráfico 9. Acceso a los SUPERCADDE de acuerdo a la distancia.	46
Gráfico 10. Uso de los SUPERCADDE.....	47
Gráfico 11. Interés por los Servicios de la Secretaria Distrital de integración Social.....	48
Gráfico 12. Mapa de Procesos de la Secretaria Distrital de Integración Social.	53
Gráfico 13. Proceso de Consecución del Punto de Atención en los SUPERCADDE.....	54
Gráfico 14. Presentación de Capacitación en Sala sobre la Gestión Social Integral.....	63
Gráfico 15. Folleto para Autocapacitación de los funcionarios que servirán en los SUPERCADDE	65
Grafico 16. Edad usuarios encuestados.....	74
Grafico 17 Genero de Usuarios Encuestados	75
Grafico 18. Estrato socioeconómico de los usuarios encuestados.	76
Grafico 19. Servicios sociales solicitados por los usuarios encuestados.....	77

<i>Grafico 20.</i> Relación porcentual entre los tipos de solicitud o requerimientos de los ciudadanos dentro del primer trimestre de 2011. Subsecretaría Secretaria Distrital de Integración Social (2011) Informe Trimestral de Atención a la Ciudadanía.p.3.....	106
<i>Grafico 21.</i> Relación porcentual de los medios que utilizan los ciudadanos para presentar sus requerimientos. Subsecretaría Secretaria Distrital de Integración Social, Op. Cit, p.6.....	107
<i>Grafico 22.</i> Comparación primer trimestre de los años 2009, 2010 y 2011 en la atención a las solicitudes de los ciudadanos. (Op. Cit, p.15)	109
<i>Grafico 23.</i> Solicitud de información Fuente propia	116
<i>Grafico 24.</i> Medios de presentación de Solicitudes	117
<i>Grafico 25.</i> Oportunidad en la respuesta de Solicitud de información.	119

ÍNDICE DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Caracterización Usuarios Encuestados.	74
Anexo B. Formato de Encuesta.....	82
Anexo C. Tabulación de la Encuesta.	83
Anexo D. Entrevista Secretaria Distrital de integración Social.....	84
Anexo E. Entrevista Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.....	87
Anexo F. Entrevista Supercade Las Américas	90
Anexo G. Portafolio de Servicios de la Secretaria Distrital de Integración Social.	93
Anexo H. Acuerdo de Servicios.....	94
Anexo I. Cotización Punto de Atención en el SUPERCADÉ.....	98
Anexo J. Encuestas Realizadas.....	99
Anexo K. Contexto e indicadores del proyecto.....	105

GLOSARIO

CICLOS VITALES: Etapas del ser humano desde su niñez, luego tiene cuenta su juventud y adultez y finaliza con la vejez.

DERECHOS: Son aquellas libertades, facultades, que son inherentes al ser humano desde su nacimiento.

GARANTÍA DE DERECHOS: Velar por el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos, materializando los compromisos que tiene que asumir el Estado frente a los mismos con el fin de que estos no queden en solo teoría sino que se pueda dar aplicación. (Fuente: Manual de Inducción y Reinducción de la Secretaría Distrital de Integración Social Bogotá, 2009)

GESTIÓN SOCIAL INTEGRAL: Programa que busca integrar a todas las entidades del Distrito para darle una respuesta efectiva al ciudadano, sin importar el tema a tratar.

POLÍTICAS SOCIALES: Responden de manera directa al bienestar de los ciudadanos y ciudadanas, mediante servicios o recursos

RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS: Reivindicar los derechos y protestar frente a la no garantía y respeto de los mismos. Materializar las diferentes dimensiones de derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y ambientales bajo el concepto de calidad de vida de las personas.

RIESGO SOCIAL: Es la condición vulnerable de las personas que por su situación económica o social están propensas a volverse habitantes de la calle, mendigos, dedicarse a la prostitución o al sicariato.

SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL: Es una entidad pública que hace parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y está encargada de desarrollar los programas sociales que son promovidos por el Gobierno Nacional con el fin de garantizar los derechos de los ciudadanos.

SERVICIO SOCIAL: Es un instrumento de política social que se materializa en un conjunto de acciones integrales de carácter prestacional, con recursos físicos, técnicos, financieros y talento humano que contribuye a la garantía de los derechos y el mejoramiento de la calidad de vida de personas, familias, redes vinculares y comunidades en el territorio.

SIAC – SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: Programa que busca fortalecer la prestación de los servicios, que ofrece la Secretaria de Integración Social a la ciudadanía.

SUPERCADÉ – CENTROS DE ATENCIÓN DISTRITAL ESPECIALIZADO: Supermercado de Servicios, donde bajo un solo techo se puede realizar trámites y servicios de entidades públicas, tanto del orden distrital, nacional y privado (Fuente: www.bogota.gov.co/direccion/e2.htm. Fecha de Ingreso: [09 de septiembre de 2011])

USUARIOS: Ciudadano que accede a los diferentes, servicios, programas y proyectos que se ofrecen por los diferentes entes distritales, nacionales y privados en los SUPERCADÉ.

VULNERACIÓN DE DERECHOS: Atropellar, agredir, violar los derechos de las personas

RESUMEN

La Secretaria General de la Alcaldía Mayor diseñó y estableció los Centros de Atención Distrital Especializados SUPERCADER como un punto de contacto entre la ciudadanía y las entidades de la Administración Distrital, sin embargo, la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS no tiene un punto de información en estos centros de atención a la ciudadanía. Se propone que en los SUPERCADER de la ciudad de Bogotá, se cuente con la presencia de la Secretaria Distrital de Integración Social – SDIS con funcionarios capacitados en Gestión Social Integral - GSI y en el portafolio de servicio de esta entidad; por consiguiente, se busca mejorar los canales de comunicación entre la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS y la ciudadanía a través de un punto de atención en los seis (6) SUPERCADER, para atender sus requerimientos de forma amable y tramitar sus solicitudes oportunamente. La población objetivo son los ciudadanos usuarios de los Centros de Atención Distrital Especializados SUPERCADER de la ciudad de Bogotá y pertenecientes estratos 1, 2 y 3.

Palabras Claves: *SUPERCADER, población vulnerable, servicio social, información, Gestión Social Integral.*

ABSTRACT

The General Secretary of the Mayor designed and established the Specialized Attention District Centers SUPERCADER as a point of contact between citizens and the institutions of the District Administration. However, the District Secretary of Social Integration – SDIS does not have a point of information in these centers to citizenship. It is proposed that in the SUPERCADER of Bogotá, people can have the District Secretary of Social Integration – SDIS with trained staff in Comprehensive Social Management - GSI and the service portfolio of this institution. Therefore, it is necessary to improve communication channels between the District Secretary of Social Integration - SDIS and citizenship through a focal point in the six (6) SUPERCADER, in order to solve their requirements and applications in a friendly and timely process. The target population is the citizens who are members of the Specialized Attention District Centers SUPERCADER of Bogotá and falling levels 1, 2 and 3.

Key Words: *SUPERCADER, population vulnerable, social service, information, Social Integral Management.*

RESUMEN EJECUTIVO

La Secretaria Distrital de Integración Social – SDIS, es la entidad a nivel del Distrito Capital que brinda servicios y programas sociales a la población menos favorecida y con mayor fragilidad social que constituye la población objeto de sus servicios, busca satisfacer y garantizar el bienestar, especialmente a quienes enfrentan una mayor situación de pobreza y vulnerabilidad; por lo tanto el proyecto se enfoca en proponer un punto de atención en los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADÉ con el fin de escuchar, informar, orientar y servir a la ciudadanía para resolver de manera eficaz y agradable sus dudas, demandas y problemas; se encuentran distribuidos en la ciudad de Bogotá de forma estratégica de acuerdo a la facilidad de acceso a los sectores menos favorecidos, áreas de mayor tráfico diario y cobertura geográfica.

Se propone que en los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADÉ de la ciudad de Bogotá, se cuente con la presencia de la Secretaria de Distrital Integración Social - SDIS. Por consiguiente, se busca un acercamiento y mejorar los canales de comunicación entre la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS y la ciudadanía a través de un punto de atención en los seis (6) Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADÉ, para atender sus requerimientos de forma amable y tramitar sus solicitudes oportunamente.

La metodología aplicada en el presente trabajo se basa en la investigación exploratoria, por tal razón se aplicaron entrevistas de profundidad a funcionarios de los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADÉ, Visitas de campo y Encuestas a usuarios de los SUPERCADÉ.

La población objetivo son los ciudadanos que son usuarios de los Centros de Atención Distrital Especializados SUPERCADÉ de la ciudad de Bogotá y pertenecientes estratos 1, 2 y 3, son aproximadamente 4.000 usuarios, según la Subdirectora Operativa de la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano del Centro de Atención Distrital Especializado – SUPERCADÉ Américas.

Las personas encuestadas fueron 120, muestra representativa de la

población.

En los resultados de la encuesta el 93% de la población informó conocer los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADER; el 69% expresó no conocer la Secretaria Distrital de Integración Social – SDIS; el 73% declaró no conocer los servicios de atención social de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS y el 97% manifestó que le gustaría tener la información de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS en los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADER.

De las personas encuestadas el 81% manifiesta saber que existen servicios sociales de atención a la población vulnerable y en riesgo social, pero no identifican que entidad los presta, por lo tanto se concluye que la ciudadanía requiere y solicita la presencia de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS en los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADER.

La Secretaria General de la Alcaldía Mayor diseñó y estableció los Centros de Atención Distrital Especializados SUPERCADER como un punto de contacto entre la ciudadanía y las entidades de la Administración Distrital, sin embargo, la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS no tiene un punto de atención en estos centros de atención a la ciudadanía.

La Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS puede gestionar ante la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá un punto de atención en los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADER para dar a conocer el portafolio de servicios a la población vulnerable y de riesgo social.

Es importante mencionar que la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS no debe pagar el canon de arrendamiento como lo hacen las entidades privadas, debe llevar los insumos requeridos para su funcionamiento y el recurso humano capacitado para atender a la ciudadanía.

En los puntos de atención de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS en los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADER deben ser atendidos por funcionarios capacitados en Gestión Social Integral - GSI y en el portafolio de servicio de esta Secretaria.

INTRODUCCIÓN

Colombia es un país con 46.293.602 habitantes¹ entre los cuales se evidencia una distribución de riqueza ampliamente inequitativa entre la población, es un país donde la pobreza va en aumento año tras año, por lo que el Estado, como Estado Social de Derecho debe adoptar medidas que permitan disminuir las inequidades presentadas y asegurar que los sectores menos favorecidos tengan las necesidades básicas insatisfechas cubiertas.

Ahora bien, Bogotá aunque es el centro económico y administrativo del país, con aproximadamente 7.468.000² habitantes según la Secretaría Distrital de Planeación, cuenta con un gran porcentaje de población vulnerable, población que no tiene acceso a la educación o que deserta; no tiene atención en salud, presenta un alto porcentaje de niños explotados sexual o laboralmente, población desplazada por la violencia o por diferentes variables como situación económica, distancia e inaccesibilidad.

Al respecto, la Secretaria Distrital de Integración Social – SDIS tiene la competencia para ofrecer programas y servicios a la población vulnerable de la ciudad de Bogotá, busca mejorar la calidad de vida de esta población, desarrolla sus potencialidades y habilidades a estas familias y comunidades, de forma tal que los ciudadanos logren construir autonomía en el ejercicio efectivo de sus derechos y deberes.

Sin embargo, pese los servicios que presta la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS, en la Ciudad de Bogotá, existe un porcentaje de población vulnerable que no logra el acceso a los servicios, por la distancia que se presenta entre el sitio de vivienda del ciudadano y las Subdirecciones locales – áreas operativas de la entidad -.

Dado lo anterior, el presente trabajo es una propuesta que busca aumentar la comunicación directa con el ciudadano perteneciente a la población vulnerable, a

¹ <http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/Informaci%F3nTomaDecisiones/Estadísticas>. [Fecha de ingreso: 20 de septiembre de 2011]

² ibídem

través de la presencia de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS en los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADER; teniendo en cuenta que son puntos estratégicos de atención a la ciudadanía de todos los niveles socioeconómicos.

En el presente trabajo se encuentran varios capítulos que describen el desarrollo de la propuesta. El primero contiene el marco referencial, donde se contextualiza la necesidad de implementar dentro de los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADER la presencia de la Secretaria Distrital de Integración Social – SDIS; está compuesto en primer lugar del marco conceptual que incluye los conceptos más importantes para la comprensión del tema; en segundo lugar se describe el marco institucional que permite comprender la función que desarrolla la Secretaria Distrital de Integración Social – SDIS y las características y funciones de los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADER para conocer su importancia y por último tiene lugar el marco jurídico que contienen las disposiciones nacionales y locales que rigen y regulan el tema planteado.

En el segundo capítulo, se describe la metodología con la cual se dio desarrollo al presente trabajo; así mismo se da a conocer el tipo de investigación empleado, la población objetivo y la muestra requerida para aplicar las encuestas.

En capítulo tercero, se presentan los resultados de la metodología aplicada, análisis de las encuestas, entrevistas y visitas de campo realizadas.

En el cuarto capítulo se encuentra la estructura del procedimiento y el desarrollo de cada una de las etapas a seguir, con el fin de lograr un punto de atención de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS en los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADER.

Así mismo, en el capítulo quinto se describen los instrumentos de capacitación de la Gestión Social Integral - GSI dirigido a los funcionarios de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS que prestarán la atención a los ciudadanos en los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADER.

Por último, se encuentran las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó en el desarrollo del trabajo.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Bogotá, es evidente la desigualdad de la distribución de los recursos económicos y por ende el acceso a los servicios vitales como la seguridad alimentaria y nutricional, educación inicial desde los cero hasta los cinco años de edad y atención a las personas mayores que constituyen la población vulnerable de la ciudad.

Se hace más amplia la brecha de desigualdad de oportunidades de acceso a dichos servicios, si no se cuenta con un canal de comunicación directo y eficaz entre los entes gubernamentales y la población vulnerable o en condiciones de pobreza y riesgo social; toda vez que los más necesitados no encuentran apoyo para tramitar sus solicitudes y gozar de sus derechos fundamentales.

La Secretaria Distrital de Integración Social – SDIS, es la entidad a nivel del Distrito Capital que brinda servicios y programas sociales a la población menos favorecida y con mayor fragilidad social que constituye la población objeto de sus servicios, busca satisfacer y garantizar el bienestar, especialmente a quienes enfrentan una mayor situación de pobreza y vulnerabilidad; por lo tanto el proyecto se enfoca en proponer un punto de atención en los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADDE con el fin de escuchar, informar, orientar y servir a la ciudadanía para resolver de manera eficaz y agradable sus dudas, demandas y problemas.

OBJETIVOS

Objetivo General

Proponer que en los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADÉ de la ciudad de Bogotá, se cuente con la presencia de la Secretaria de Distrital Integración Social - SDIS.

Objetivos Específicos

1. Identificar los servicios a nivel social que solicitan los usuarios de los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADÉ.
2. Determinar el proceso de consecución para el funcionamiento del punto de atención en los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADÉ.
3. Diseñar los instrumentos y herramientas de capacitación en Gestión Social Integral – GSI para los funcionarios destinados a servir en los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADÉ en la ciudad de Bogotá.

JUSTIFICACIÓN

Los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADÉ son centros de atención a la ciudadanía donde se ofrecen varios servicios públicos y privados, se encuentran bajo un mismo techo; los cuales están estratégicamente ubicados en la ciudad de Bogotá. En los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADÉ están ubicadas entidades públicas y privadas del orden nacional y local, ofreciendo sus servicios y brindando atención al ciudadano; sin embargo, la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS no tiene presencia en los mismos y por lo tanto la población de la ciudad desconoce sus servicios y proyectos sociales.

Es importante mencionar que los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADÉ tienen reconocimiento a nivel local y así mismo su presencia genera recordación en la mente de los usuarios; motivo por el cual se considera un canal de comunicación amplio y eficaz con la ciudadanía en general.

Ahora bien, la Secretaria Distrital de Integración Social – SDIS , brinda servicios y programas sociales, los cuales están dirigidos y diseñados para todos los ciclos vitales del ser humano, especialmente para la población vulnerable y en riesgo social; con el fin de mejorar y fortalecer su calidad de vida.

Es por ello que se hace necesaria la presencia de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS en los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADÉ puesto que son un motor para el desarrollo sostenible de la ciudad y la atención a la población vulnerable.

Dado lo anterior, se busca tener un acercamiento y mejorar los canales de comunicación entre la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS y la ciudadanía a través de un punto de atención en los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADÉ, para atender sus requerimientos de forma amable y tramitar sus solicitudes oportunamente, así mismo, se pretende darle importancia a los menos favorecidos.

CAPITULO I. MARCO REFERENCIAL

1.1 Marco Conceptual

El **Servicio Social**, es un instrumento de política social que se materializa en un conjunto de acciones integrales dirigidas a la garantía de los derechos y el mejoramiento de la calidad de vida de personas, familias y comunidades en el territorio. Según Ezequiel Ander Egg, el servicio social es producto del Trabajo Social que es la concientización del “principio de que todas las personas sea cual fuere su origen, raza y condición, tienen derecho a alcanzar y participar en todos los materiales y culturales que la sociedad posee, así como el deber de contribuir y desarrollar esos bienes. Se elimina por completo los conceptos de caridad, limosna y dádiva, para empezar a hablar de derechos y deberes” (BABBIE, 2000. Pág. 473).

El Estado promueve el desarrollo de los programas y servicios sociales que se ofrecen a través de la Secretaria Distrital de Integración Social – SDIS y que buscan la participación de la población más vulnerable de la ciudad, con el fin de materializar los compromisos que tiene que asumir el Estado para que exista la **garantía de derechos**, toda vez que Colombia es un país bajo la premisa de **Estado Social de Derecho** que vela por el cubrimiento de los **derechos fundamentales** de cada uno de sus habitantes, los cuales son inherentes desde su nacimiento.

La Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS tiene dentro de su filosofía, la de procurar el **Restablecimiento de Derechos** a los ciudadanos que han sufrido **vulneración** de los mismos; a partir de los programas y servicios sociales que ofrece, con el fin de reivindicar los derechos de aquellas personas que además de sus condiciones de pobreza se encuentran en alto riesgo social.

1.2 Marco Institucional

1.2.1 Secretaria Distrital de Integración Social

Es una entidad de la Administración Pública, adscrita a la Alcaldía Mayor de Bogotá, lo cual implica que sea una entidad sin ánimo de lucro que responde al interés general de los ciudadanos. Es una institución generadora de Políticas públicas y sociales las cuales están dirigidas a todas las comunidades y sectores sociales con el fin de mejorar las condiciones de calidad de vida de los ciudadanos de Bogotá, donde el territorio es el escenario en el cual se construyen los espacios para vivenciar los derechos.³

Las políticas públicas que desarrolla la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS, están encaminadas a disminuir la vulnerabilidad y el riesgo social de las poblaciones, a través de distintas actividades, entre ellas, las referentes a brindar una formación académica menos precaria o la capacitación en tema de derechos; las cuales contribuyen a mejorar la calidad de vida de los individuos que viven en entornos difíciles. Estas políticas aumentan la integración de las poblaciones que han sido apartadas por diferentes procesos y vivencias sociales y así mismo proyectan a la entidad como rectora de la Política Social del Distrito Capital dentro del marco del Estado Social de Derecho, a partir de la Constitución Nacional de 1991.

La Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS tiene como funciones básicas las siguientes⁴

- a. Formular las políticas sociales, para los distintos grupos poblacionales, especialmente los que se encuentran en mayor situación de vulnerabilidad.
- b. Dirigir la ejecución de programas y proyectos de prevención, protección y promoción de derechos de las personas, especialmente las de mayor situación de pobreza y vulnerabilidad.
- c. Establecer objetivos y estrategias de corto, mediano y largo plazo, para asegurar la prestación de servicios básicos de bienestar social y familiar a la población objeto.
- d. Desarrollar políticas y programas para la rehabilitación de las

³ <http://www.alcaldiabogota.gov.co> - Acuerdo 257 de 2006, artículo 89, Concejo de Bogotá D.C. [Fecha de ingreso: 09 de septiembre de 2011]

⁴ *Ibíd.*

poblaciones vulnerables.

1.2.1.1 Misión de la entidad

La Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS, tiene como Misión la de “Liderar el diseño, la implementación, el seguimiento y la evaluación de políticas públicas, dirigidas a mejorar las condiciones de calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas de Bogotá, a través de la Gestión Social Integral - GSI que permita desde los territorios vivir una ciudad de derechos”.⁵

1.2.1.2 Visión de la entidad

La Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS, tiene como Visión ser “En el 2018 reconocida Internacional, nacional, distrital y localmente como la entidad rectora de la Política Social del Distrito Capital, en el marco del Estado Social de Derecho”⁶

1.2.1.3 Objetivos de la entidad

Los objetivos de la entidad están encaminados a atender las necesidades de la población vulnerable a través de la formulación, implementación y articulación de

⁵ Manual de Inducción y Reinducción. Secretaria Distrital de Integración Social p.5. Bogotá 2009

⁶ Manual de Inducción y Reinducción. Secretaria Distrital de Integración Social p.5

políticas públicas sociales, que garantizan el ejercicio de los derechos de las personas y las familias en los territorios, a partir del reconocimiento del ciclo vital y la diversidad, en condiciones de igualdad y equidad.⁷

Así mismo, la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS implementa modelos de intervención social que aseguran la integralidad y complementariedad de las respuestas del Estado, a las realidades sociales en los territorios de la Ciudad, teniendo como referente fundamental la familia ⁸

1.2.1.4 Productos y Servicios que ofrece la entidad

La Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS, clasifica los servicios sociales de acuerdo a su naturaleza así⁹:

1. La Prevención de vulneración de Derechos.
2. La Promoción de los Derechos.
3. El Restablecimiento de los Derechos.
4. La protección de los Derechos.

Dado a lo anterior la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS diseñó sus programas y servicios, los cuales están especialmente dirigidos a cada uno de los ciclos vitales y etapas de los ciudadanos¹⁰:

1. Niñez:

- Atención en educación inicial desde los cero hasta los cinco años de edad.
- Atención a familias gestantes.
- Fortalecimiento a la lactancia materna.

⁷ Ibid. p.6

⁸ Ibid.

⁹ Ibid.

¹⁰ Ibid. p.8

- Prevención y erradicación de la explotación laboral infantil
- Atención a niños y niñas con discapacidad cognitiva y autismo.

2. Juventud

- Prevención integral del uso indebido de sustancias psicoactivas
- Promoción de los derechos sexuales y reproductivos.

3. Adultez

- Atención a personas vinculadas a la prostitución
- Atención al adulto con limitación física o mental
- Atención al ciudadano habitante de la calle.

4. Vejez

- Atención a la persona mayor

5. Familia

- Acceso a la justicia familiar
- Atención a familias de niños y niñas con medida de protección legal
- Seguridad alimentaria y nutricional.

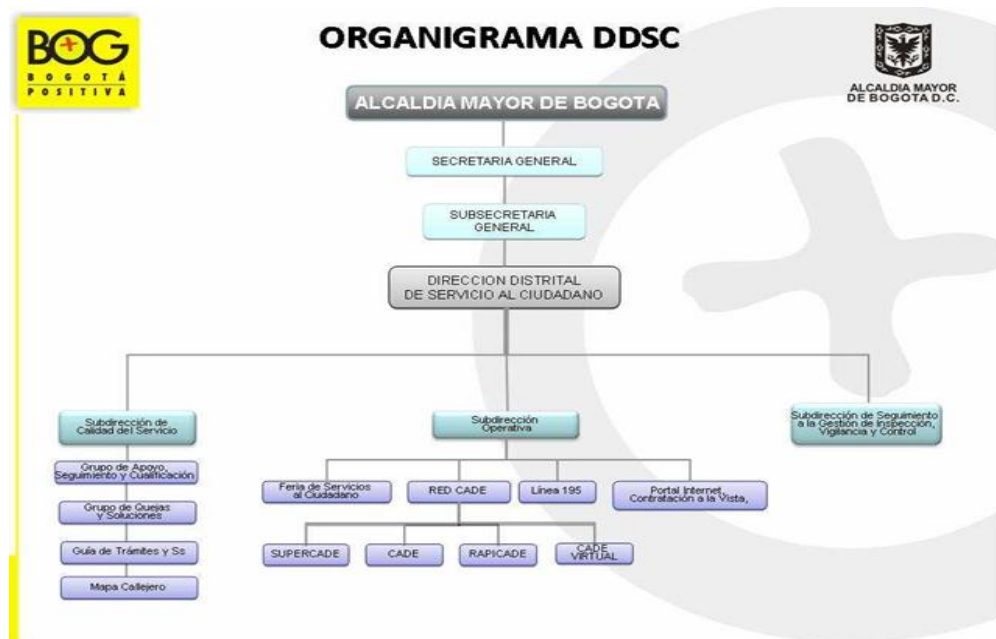
6. Fortalecimiento de la gestión integral local

- Participación y redes sociales para escuchar voces rurales y urbanas para la restitución y garantía de los derechos.
- Institucionalización de la política pública de seguridad alimentaria y nutricional.

1.2.2 Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano en el Distrito Capital

1.2.2.1 La Red CADE

La Red CADE presta un servicio integral e incluyente de carácter transversal, que beneficia de manera equitativa a todos los grupos poblacionales que habitan en la ciudad de Bogotá, es decir que dirige sus esfuerzos a todos los ciudadanos que requieren información acerca de un servicio de las entidades distritales y demás que participan en le Red CADE.¹¹



<http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/jpg/ORGANIGRAMADDSC-jpg.jpg>. Consultado 10 de 2011. Fuente: Septiembre

Gráfico 1. Organigrama de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

En el organigrama de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, se encuentra la Subdirección Operativa, la cual encamina sus esfuerzos al servicio integral de la ciudadanía y de donde se derivan los puntos de atención de la Red CADE, quienes promueven y facilitan un mayor acercamiento e interacción entre la Administración Pública y la ciudadanía, con el propósito de reconocer las necesidades del colectivo social de la ciudad y establecer alternativas viables para su

¹¹ Alcaldía Mayor de Bogotá Secretaria General. 2010, p.20

satisfacción¹².

La Red CADE, se compone de cuatro canales de atención al ciudadano, los cuales se diferencian por su tamaño y los servicios ofrecidos:

1. Rapicade – Servicio Presencial
2. CADE – Servicio Presencial
3. SUPERCADÉ – Servicio Presencial
4. CADE Virtual

1.2.2.1.1 Antecedentes de La Red CADE

Inicialmente los centros de atención presencial, se dedicaban exclusivamente al recaudo de los servicios públicos de agua, luz y teléfono; sin embargo a partir del 2001, se expandió hacia la conformación de una Red que pretendía atender de una manera eficiente y eficaz a un conjunto más amplio de demandas ciudadanas. Por lo tanto, la Alcaldía mayor de Bogotá durante el período 2001-2003 adelantó un programa de fortalecimiento de los CADE para mantener la calidad de los servicios ofrecidos ante incrementos de la demanda; por lo que se modernizaron los CADE ya existentes, se dio lugar al primer Centro de Atención Distrital Especializado - SUPERCADÉ y a una serie de Rapicade distribuidos en puntos estratégicos de la ciudad; logrando de esta manera posesionarse como referencia de “buen servicio” en la mente de los bogotanos.

1.2.2.1.2 Los CADE

En 1991 fueron creados los Centros de Atención Distrital Especializados - CADE, como un programa que facilitaría los procesos de desconcentración, y descentralización de los servicios prestados por las entidades distritales, en especial

¹² www.bogota.gov.co [Fecha de ingreso: 20 de enero de 2012]

las de servicios públicos domiciliarios y así mismo ofrecer los servicios de las entidades privadas tales como atención de riesgos profesionales, tramites de notariado y registro o cancelaciones de matriculas mercantiles entre otras. Es pertinente recalcar que la diferencia con los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADÉ es su tamaño y por ende su capacidad de atención.¹³ En la actualidad la red CADE la conforman 18 CADE, ubicados en 13 localidades de la ciudad.

1.2.2.1.3 Los RAPICADÉ

El primer Rapicade abrió sus puertas a finales de 2001. Fue creado pensando en ser punto de servicio del Distrito Capital, especializado en el recaudo integral de servicios públicos, dirigido principalmente para atender las necesidades de los usuarios de servicios públicos domiciliarios no bancarizados, las personas en condición de discapacidad y las mujeres embarazadas, puesto que el objetivo era el de evitar a los ciudadanos desplazamientos y largas filas para el pago de sus facturas de servicios públicos.¹⁴

1.2.2.1.4 Los SUPERCADÉ

Los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADÉ son llamados como los supermercados de servicios y programas, los cuales surgen como una alternativa con la alta demanda del servicio integral en la ciudad, permitiendo la

¹³ Estudios de Caso Territoriales BOGOTÁ - Dirección Distrital de Servicios al Ciudadano. Diciembre/ 2008 p.9

¹⁴ *Ibíd.*

presencia de un mayor número de entidades en un mismo espacio. Lo anterior, con el propósito de ahorrar a los ciudadanos tiempo y costos por desplazamiento y a las entidades del Distrito, ahorro en gastos de funcionamiento, así mismo contribuir a mejorar la movilidad y productividad de la ciudad.

En el año 2004 funcionó el primer Centro de Atención Distrital Especializado - SUPERCADÉ y al día de hoy la ciudad cuenta con la presencia de 7 centros de servicios en los cuales se pueden realizar más de 250 trámites y obtener servicios de entidades públicas tanto del orden distrital como nacional y del sector privado.

Los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADÉ fueron localizados teniendo en cuenta la universalidad de los servicios que presta y por lo tanto están estratégicamente ubicados con el fin de atender a la mayor población posible en la ciudad de Bogotá así:¹⁵

➤ **20 de Julio**

KR 5A # 30D - 20 Sur

➤ **CADE-CAD**

Carrera 30 No.25-90 Piso 1 - Planta Baja

➤ **Américas**

Av. Carrera 86 No.43-55 Sur

➤ **Bosa**

Av. Calle 57R Sur No. 72 D-12

➤ **Suba**

Calle 146A No.105-95

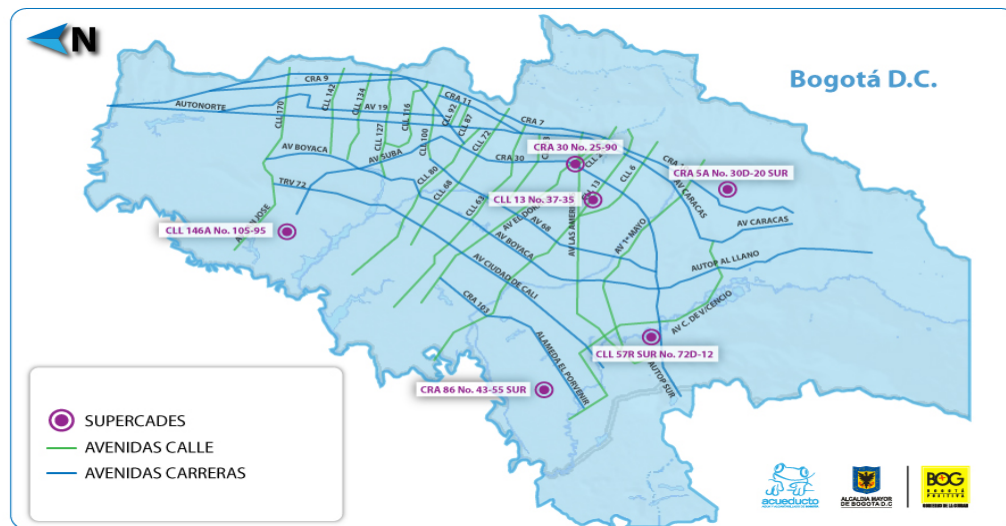
➤ **Calle 13**

Calle 13 No. 37-35

¹⁵ www.bogota.gov.co [Fecha de ingreso: 20 de enero de 2012]

➤ **Movilidad**

Calle 13 No. 37-35



Fuente:
<http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/html/images/homev6/dondePagar/mapaSUPERCADÉS.jpg>
Recuperado el 7 de septiembre de 2011

Gráfico 2. Mapa de ubicación de los SUPERCADÉ en el Distrito Capital.

El propósito principal de los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADÉ es el de incorporar nuevos servicios específicos, correspondientes a necesidades identificadas como más urgentes por la población, particularmente en estratos 1,2 y 3; dentro de los que se pueden tramitar los temas de Seguridad Social con salud, pensión y riesgos profesionales; el acceso a subsidios de vivienda y a la legalización de barrios, entre otros, sin tener que acudir a diferentes puntos geográficos en la ciudad.

Los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADÉ se caracterizan por el servicio amable, claro, oportuno que se brinda a los ciudadanos, a la vez que se responden de manera ágil y efectiva sus solicitudes.

En la siguiente tabla se describen los diferentes servicios presenciales de

atención de la Red CADE y el respectivo año en que empezó su funcionamiento.

Tabla 1. Servicio al Ciudadano en el Distrito Capital

CADE	Año	SuperCADE	Año	Otros	Año
La Victoria	1990	CAD	2004	Línea 195	2000
Suba		De las Américas	2005		
Muzu		suba	2006	Guía de trámites y Servicios	2001
Calle 13		NQS Bosa			
Usaquén	1991	Calle 13	2008	Sistemas de Contratación a la vista	2003
Chico		Movilidad			
Tintal		20 de Julio	2010	Sistemas de Quejas y Soluciones	2003
Bosa		Primer Rapicade	2001	Mapa Callejero	2006
Patio Bonito					
Kennedy					
Fontibón				Feria de Servicios	2006
Santa Lucia				Sistema de Inspección, Vigilancia y Control	2007
Yomasa	1993	CADE Virtual	2008		
La Gatiana	1994				
Candelaria	1996				
Santa Helenita					

Nota: Secretaria General de la Alcaldía Mayor (2010), El Servicio al ciudadano en el Distrito Capital.

P.9

Es importante mencionar que el proyecto de los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADÉ y el avance del esquema de mejora del Servicio al Ciudadano en la ciudad de Bogotá, fue inspirada en el modelo de Servicio de Atención al Ciudadano –SAC implementado en el Brasil, en la ciudad de Bahía; lo que requirió que funcionarios de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se desplazaran hasta allí, con el fin de conocer el funcionamiento de un nuevo modelo de servicios que ha venido implementándose en varias ciudades a nivel mundial. Así mismo, funcionarios del gobierno de Bahía - Brasil, estuvieron en Bogotá enseñando los diferentes procedimientos, experiencias y tecnología para poner en marcha lo que hoy en día

son los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADÉ.¹⁶

1.2.2.1.5 Funcionamiento de los SUPERCADÉ

Los ciudadanos que requieren adelantar un trámite ante cualquiera de las entidades ubicadas en los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADÉ, se acercan a los orientadores, quienes se encargan de hacer un primer filtro indagando el servicio requerido para poder orientarlos y guiarlos a la zona de asignación de turnos correspondiente al trámite¹⁷



Fuente: <http://www.bogota.gov.co/direccion/e2.htm>. Recuperado el 10 de septiembre de 2011

Gráfico 3. Cubículos de atención en los SUPERCADÉ

En este sitio, un informador les suministra un turno que lo contacta directamente con la entidad de su interés.

“Para una mejor prestación del servicio, todos los funcionarios se encuentran debidamente uniformados con el vestido o chaleco institucional, lo cual también

¹⁶ Fundación Hábitat Colombia, SUPERCADÉ (supermercado de servicios y red CADE), 2005, p.3

¹⁷ www.bogota.gov.co [Fecha de ingreso: 20 de enero de 2012].

genera una recordación en la mente de los usuarios”.¹⁸

1.2.2.1.5.1 Ventajas

Los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADÉ reducen los tiempos de desplazamiento del ciudadano en la ciudad de Bogotá, para que pueda acceder a la mayor parte de los servicios que se encuentran a cargo del Distrito, en un mismo lugar. Así mismo promueve la integración entre los organismos públicos y privados, directa o indirectamente relacionados con la implantación de sus servicios y procesos en un mismo espacio físico.

“Los Supercadé proyectan la imagen de un servicio hacia el presente y el futuro y está llamado a ejercer una marcada influencia en el desarrollo de edificios similares y en el proceso de consolidación del sector adyacente a su localización”¹⁹

Representan agilidad, comodidad y calidad, lo que es sinónimo de interés por el ciudadano y buen servicio hacia el mismo, generando así la Garantía de Derechos en la atención que les brindan las entidades.

1.2.3 Marco Jurídico

➤ **Constitución Política de Colombia 1991.** El Servicio al ciudadano en Colombia es de gran relevancia constitucional debido a que se encuentra relacionado directamente con la finalidad social del Estado.²⁰

Para determinar esa gran importancia es necesario remitirnos a los siguientes artículos de la Constitución Política de Colombia de 1991, en su **Artículo 1.** “Estado Social de Derecho”, el cual cumple la función de garantizar estándares mínimos en

¹⁸ Fuente: www.bogota.gov.co/direccion/e2.htm, [Fecha de ingreso: 10 de septiembre de 2011].

¹⁹ *Ibíd.*

²⁰ Colombia. Congreso de la república. Constitución Política de Colombia. 1991

salud, habitación, educación, alimentación entre otros; en su **Artículo 2.** “Finalidades del Estado” las cuales van encaminadas a servir a la comunidad, así como promover la prosperidad general y la garantía de la efectividad de los principios, derechos y deberes; por otra parte en el **Artículo 209.** se encuentra que para el desarrollo de los fines del Estado se crearon las Entidades Estatales quienes cumplen la función administrativa la cual está al servicio de los intereses generales, donde estas deben coordinar sus actuaciones para su debido cumplimiento.

➤ **Acuerdo 257 de 2006.** Establece la estructura, organización y funcionamiento general de la Administración Distrital. En este Acuerdo se encuentra (Capítulo 8 arts. 89 ss.) la transformación que obtuvo el Departamento Administrativo de Bienestar Social – DABS a Secretaría Distrital de Integración social, su misión, que organismos la conforman, su objeto y las funciones básicas.²¹

➤ **Decreto 267 de 2007. ALCALDE MAYOR.** Se adopta la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones. En este Decreto, se establecen las funciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá quien es la entidad encargada del Servicio al ciudadano en la ciudad, por lo tanto vela por la promoción, desarrollo y mejoramiento en la atención del mismo.²²

➤ **Directiva 02 de 2005 ALCALDE MAYOR.** Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital. Bajo esta directiva se definen los conceptos básicos y concreción de la política por canal de servicio, es decir, los conceptos de RapiCADE, CADE y SUPERCADÉ, por otra parte se encuentran los atributos del servicio al ciudadano en Bogotá, pilares del servicio al ciudadano, así como la política, principios y compromisos del mismo.²³

➤ **Documento 02 de 2005. SECRETARÍA GENERAL.** Manual de Servicio al Ciudadano en el que se establecen varios aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos al momento de acercarse a las Entidades Distritales para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular un reclamo.

²¹ Colombia. Concejo de Bogotá D.C. Acuerdo 257 de 2006. Noviembre 30. Registro Distrital 3662 de noviembre 30 de 2006)

²² Colombia. Alcalde Mayor. Decreto 267 de 2007 junio 26. Registro Distrital 3787 de 26 de junio de 2007

²³ Colombia. Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Directiva 2 de 2005

Así como, la estipulación del protocolo de Servicio, el cual es una herramienta importante para mejorar la imagen de la administración en los Ciudadanos.²⁴

²⁴ Colombia. Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Documento 02 de 2005

CAPITULO II DISEÑO METODOLÓGICO

2.1 Metodología

En el desarrollo del presente capítulo, se pretende describir las herramientas de investigación y enfoques metodológicos utilizados para dar respuesta al primer objetivo específico planteado.

2.1.1 Recopilación de información

➤ Es necesario tener la cantidad de datos suficientes con la intención de identificar las necesidades sociales, que busca satisfacer la población vulnerable y en fragilidad social de la ciudad de Bogotá en los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADÉ; así mismo para identificar características y establecer parámetros que deben estar inmersos en el plan de capacitación de los funcionarios de la Secretaría Distrital de Integración Social- SDIS en los puntos.

Para la recolección de información es necesario aplicar encuestas a los usuarios de los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADÉ, obtener información acerca de los requerimientos de los usuarios a nivel de servicios sociales y acerca del conocimiento de la labor de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS.

2.2 Tipos de investigación

2.2.1 Investigación exploratoria

Los estudios exploratorios se centran descubrir e identificar mediante la investigación cualitativa y cuantitativa (Stanton. 2008 p. 53); motivo por el cual se ajusta al presente trabajo, toda vez que el objetivo específico a desarrollar es la identificación de las necesidades sociales de la población vulnerable de la ciudad de Bogotá.

2.2.1.1 Investigación Cualitativa

Entrevistas de Profundidad: Consisten en indagar acerca de un tema específico.

Se aplicaron entrevistas de profundidad a funcionarios de los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADÉ así:

- Asesora de la Subsecretaria de Gestión Social Integral
- Subdirectora Operativa de la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano
- Coordinador del Centro de Atención Distrital Especializado SUPERCADÉ Américas

Visita de campo: se realizaron 4 visitas de campo a los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADÉ: Américas, Centro Administrativo Distrital CAD, Calle 13 y Bosa; para apreciar el volumen de personas que asisten en diferentes horas del día, el tiempo de espera de los usuarios y la calidad del servicio prestado. (Ver anexos D, E y F).

2.1.1.2 Investigación Cuantitativa

Una vez recogidos los datos, se tabularon y organizaron para su análisis y conclusiones del presente estudio.

Tabulación: una vez aplicadas las encuestas y las entrevistas, se procedió a tabular las respuestas de los encuestados para clasificarlas (Ver anexo C), para su análisis y tenerlas en cuenta para la propuesta de la presencia de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS en los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADDE.

2.2.2 Investigación Descriptiva

Su propósito fundamental es describir situaciones y acontecimientos, con fidelidad y precisión, midiendo o representando las características más distintivas de aquello que se está estudiando (BABBIE, 2005. Pág.72.).

Encuestas: El desarrollo del presente trabajo comprende la aplicación de encuestas estructuradas las cuales fueron aplicadas a 30 usuarios en cada uno de los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADDE visitados y mencionados en las visitas de campo. (Ver anexo B)

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población objetivo

Está conformada por los ciudadanos de la población vulnerable y en riesgo social que son usuarios de los Centros de Atención Distrital Especializados –

SUPERCADÉ de la ciudad de Bogotá (JOHNSON & KUBY, 2005, p. 76).

2.3.2 Tamaño de población

El número promedio de ciudadanos pertenecientes a la población vulnerable y en riesgo social estratos 1, 2 y 3, que utilizan los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADÉ es de aproximadamente 4.000 usuarios, según la Subdirectora Operativa de la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano del Centro de Atención Distrital Especializado – SUPERCADÉ Américas. (Anexo E)

2.3.3 Muestra

La estimación del tamaño de la muestra se realizó siguiendo los criterios estadísticos y el método de Muestreo Aleatorio Simple, según tipo de investigación y los objetivos de la misma (p. 82). Dado que el tamaño de la población es inferior a 100.000, se aplicó la fórmula para obtener la muestra para poblaciones finitas, así:

$$n = \frac{Nz^2\delta^2}{z^2\delta^2 + \epsilon^2 (N-1)}$$

En donde:

n= Número de la muestra

N= Número de la población

Z= Margen de confiabilidad o margen de unidades de desviación estándar en la distribución normal que producirá el nivel deseado de confianza.

S= Desviación estándar de la población.

E= Error o diferencia máxima entre la media muestral y la media de la población que se está dispuesto a aceptar con el nivel de confianza definido

(determinado por el responsable del estudio).

Muestra Obtenida:

N	5.000	n= 111
Z	1,96	
E	0,05	
S	0,5	

El tamaño muestral mínimo requerido fue de 111 personas. El total de personas encuestadas fue de 120, muestra representativa de la población y por lo tanto útil para efectos de la presente investigación (Ver Anexo A).

CAPITULO III DESARROLLO Y RESULTADOS

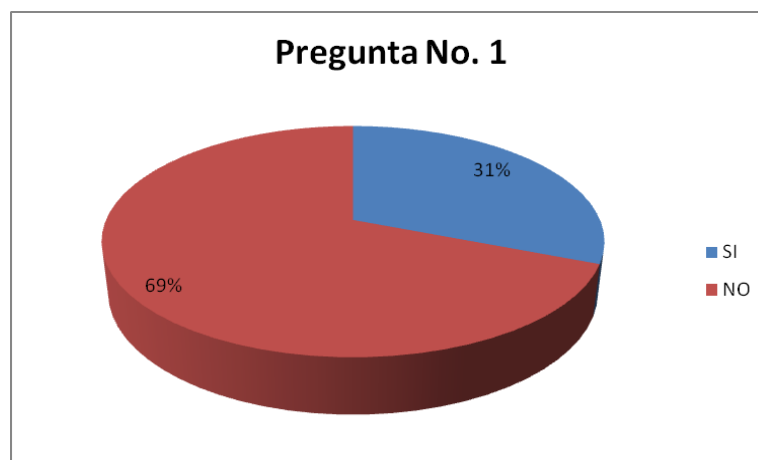
3.1 Resultados Cuantitativos

3.1.1 Encuestas

La encuesta fue aplicada en forma completa a 120 ciudadanos, los cuales son usuarios de los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADÉ Américas, Centro Administrativo Distrital CAD, Calle 13 y Bosa. Se tabularon los datos y posteriormente se procedió a analizar la información obtenida para plantear las conclusiones.

Pregunta 1.

¿Ha escuchado o conoce de la Secretaria Distrital de Integración Social?

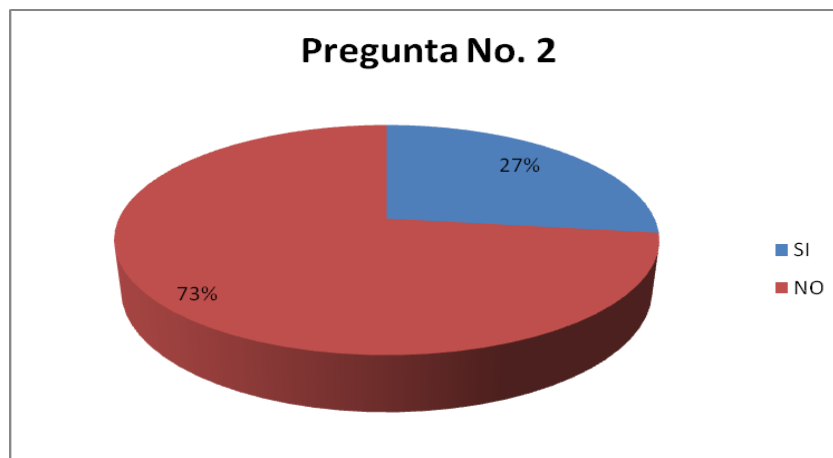


Fuente Propia.

Gráfico 4. Conocimiento por parte de ciudadana acerca de la Secretaria Distrital de Integración Social.

Del 100% de los encuestados, el 69% manifestó no tener conocimiento o haber escuchado acerca de la Secretaria Distrital de Integración Social- SDIS, el 31% restante indico conocerla.

Pregunta 2. ¿Conoce los servicios que presta la Secretaria Distrital de Integración Social?



Fuente Propia

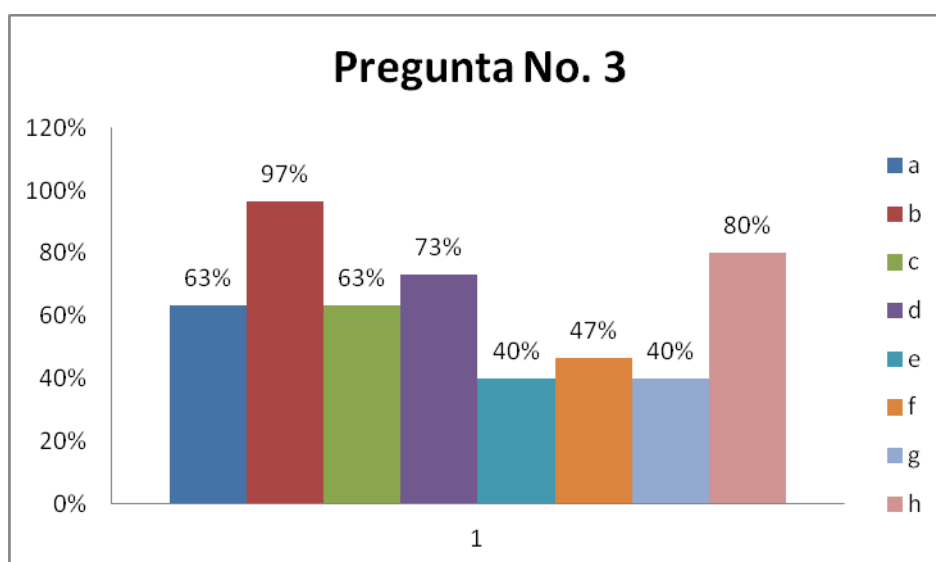
Gráfico 5. Conocimiento por parte de ciudadana acerca de los servicios que presta la Secretaria Distrital de Integración Social.

Del total de los encuestados, solo el 27% manifestó conocer los servicios que presta la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS. Se podría concluir que aunque en la pregunta anterior, el porcentaje que conocía a la Secretaría, era mayor al de la presente pregunta, la diferencia está en los que solo han escuchado de ella.

Pregunta 3. De los siguientes servicios que ofrece el Estado ¿cuales conoce o ha escuchado?

- a. Subsidio del Adulto mayor
- b. Comedores Comunitarios
- c. Madres Gestantes y Lactantes
- d. Jardines infantiles

- e. Niños con discapacidad cognitiva y autismo
- f. Prevención y erradicación de la explotación laboral infantil (centro Amar)
- g. Prevención de sustancias psicoactivas (Centros juveniles)
- h. Comisarias de Familia

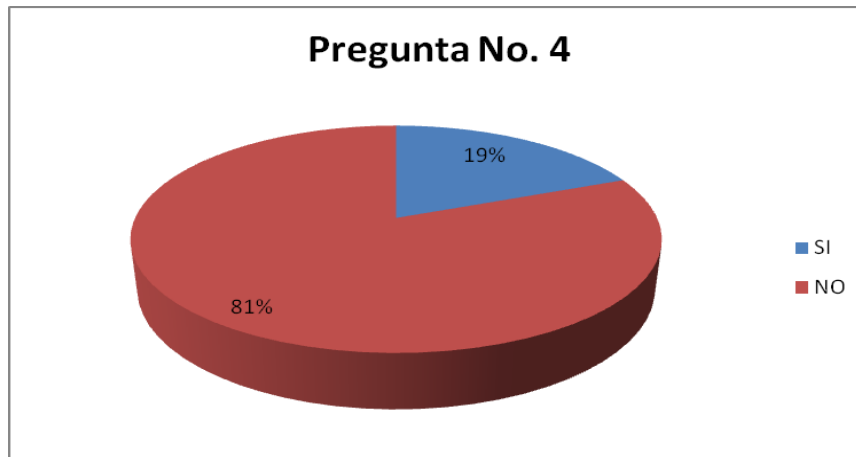


Fuente Propia.

Gráfico 6. Servicios que ofrece el Estado

En términos generales los encuestados conocen los servicios y programas que el Estado tiene dispuestos para la ciudadanía; sin embargo se puede considerar que el porcentaje en cada uno de los ítems debería ser mayor, toda vez que los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADÉ se consideran un canal de comunicación directo con el ciudadano.

Pregunta 4. ¿Sabía usted que los anteriores servicios los presta la Secretaria Distrital de Integración Social?



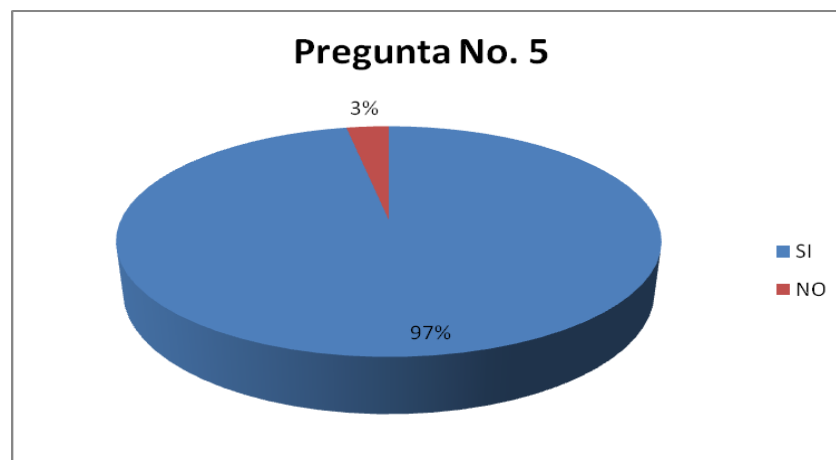
Fuente Propia

Gráfico 7. Servicios que presta la Secretaria Distrital de Integración Social.

El 81% de los encuestados manifestó desconocer que los servicios descritos en la Pregunta No. 3, los brinda la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS.

De acuerdo a las preguntas No. 2 y No. 3, se puede deducir que la ciudadanía conoce o ha escuchado de los servicios que presta el Estado, mas no identifica que entidades permiten el acceso a dichos servicios o programas.

Pregunta 5. ¿Conoce los Supercade?



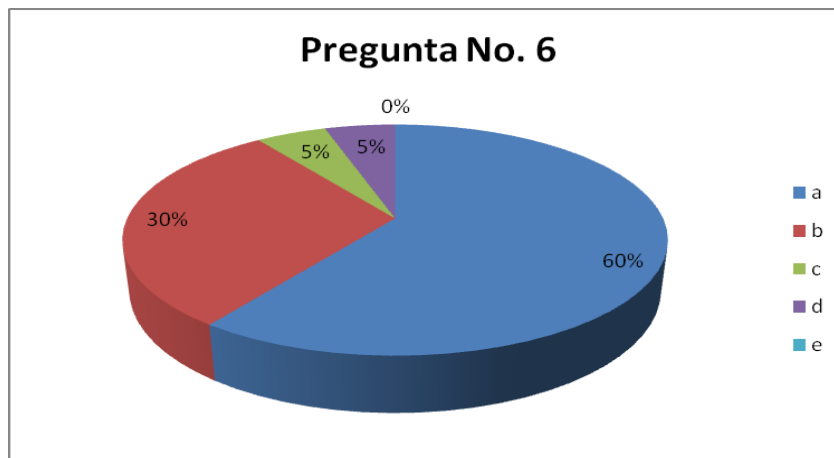
Fuente Propia

Gráfico 8. Conocimiento de los SUPERCADÉ.

Del 100% de los encuestados, el 97% manifestó conocer los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADDE, lo cual es un indicador que permite concluir que los Supercade son un excelente canal de acercamiento con la ciudadanía, para dar a conocer los servicios y programas que brinda el Estado a través de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS.

Pregunta No. 6 ¿A qué distancia tiene usted el Supercade más cercano?

- a. De 5 a 15 minutos
- b. De 16 a 30 minutos
- c. De 31 a 45 minutos
- d. De 45 a 60 minutos
- e. Más de 1 hora



Fuente Propia

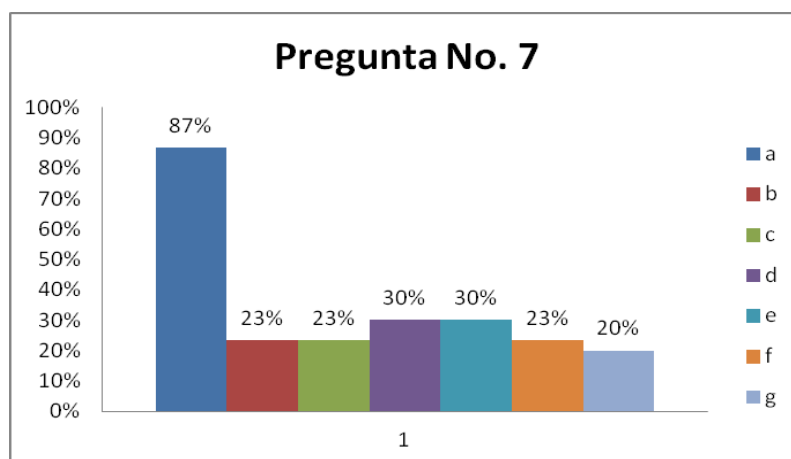
Gráfico 9. Acceso a los SUPERCADDE de acuerdo a la distancia.

El 90% de los encuestados tienen fácil acceso a los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADDE y por ende a las entidades del sector público y privado; lo cual indica que los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADDE es una buena herramienta para tener un punto de Atención al

ciudadano de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS, para atender los requerimientos de la ciudadanía.

Pregunta 7 ¿Generalmente para qué usa los SUPERCADÉ?

- a. Pago de Servicios Públicos
- b. Información de Servicios Sociales
- c. Servicios de Planeación Distrital
- d. Servicios de Cámara de Comercio
- e. Servicios de Instrumentos Públicos
- f. Servicios de Salud
- g. Otros



Fuente Propia

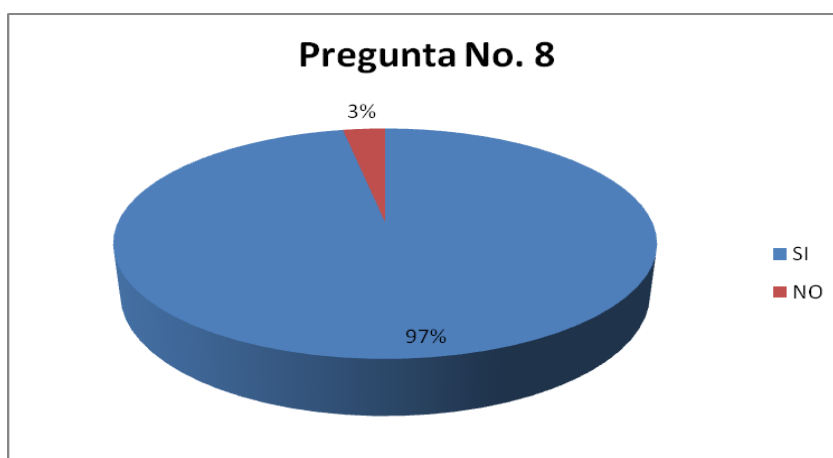
Gráfico 10. Uso de los SUPERCADÉ

El 87% de los encuestados utiliza los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADÉ para el pago de servicios públicos, lo cual indica que en la mente de los ciudadanos, los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADÉ, son un medio para facilitar el pago de los servicios públicos domiciliarios.

Solo el 23% de los encuestados busca información acerca de Servicios Sociales, lo cual se considera bajo, toda vez que somos un Estado Social de

Derecho donde prima el bienestar de la comunidad y la garantía de los derechos fundamentales de los ciudadanos, motivo por el cual el desarrollo del será una oportunidad para que los ciudadanos pertenecientes a la población vulnerable puedan acceder de forma más rápida y fácil a los servicios sociales que presta la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS.

Pregunta 8. ¿Le gustaría tener información de los servicios de la Secretaria Distrital de Integración Social en los Supercade?



Fuente Propia

Gráfico 11. Interés por los Servicios de la Secretaria Distrital de integración Social.

El 97% de los encuestados manifestó tener interés por poder recibir en los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADDE información acerca de los servicios que ofrece el Estado a través de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS. Sin embargo, se indagó el por qué el 3% de los encuestados manifestó no querer acceder a la información de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS en los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADDE y la respuesta general fue que por su posición social no le interesaba acceder a dichos programas.

Pregunta No. 9 ¿Qué características le gustaría encontrar en el funcionario que atiende las solicitudes de los ciudadanos en los Supercade?

La ciudadanía solicita que los funcionarios tengan las siguientes cualidades:

- | | |
|---------------------------------------|------------------------|
| ➤ Amable | ➤ Cordial |
| ➤ Servicial | ➤ Informados |
| ➤ Atento | ➤ Eficientes |
| ➤ Responsable | ➤ Orden en la atención |
| ➤ Capacidad de resolver los problemas | ➤ Respetuoso |
| ➤ Buena presentación personal | ➤ Equidad |
| ➤ Buena actitud | ➤ Disposición |
| ➤ Alegre | ➤ Compromiso |

3.2 Resultados Cualitativos

3.2.1 Entrevistas de Profundidad

Para el desarrollo de las entrevistas realizadas a los funcionarios públicos de los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADDE, se diseñó una guía la cual contenía aspectos tales como concurrencia, preguntas frecuentes y procesos de funcionamiento; con el propósito de realizar una investigación cualitativa para el desarrollo del presente trabajo. (Ver Anexos D, E y F)

Las entrevistas de profundidad se realizaron a los funcionarios de los Supercade así:

- Asesora de la Subsecretaría de Gestión Social Integral - GSI
- Subdirectora Operativa de la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano

- Coordinador del Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADER Américas

Las entrevistas realizadas a los funcionarios, dieron los siguientes resultados:

- La concurrencia a los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADER es alta, aproximadamente al día se atienden entre 8.000 a 30.000 usuarios a nivel distrital.
- La localización de los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADER esta estratégicamente pensada de acuerdo al tráfico diario de los ciudadanos de Bogotá, para facilitar su acceso a los servicios que presta.
- El personal presente en los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADER reciben capacitación de parte de su empleador directo (entidades públicas y privadas que prestan el servicio a los ciudadanos) y así mismo del área de capacitación de la Alcaldía Mayor de Bogotá, toda vez que la atención debe prestarse de manera uniforme en el primer contacto con el usuario.
- El perfil requerido para la atención de los ciudadanos en los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADER, a nivel de los servicios sociales, preferiblemente deben ser profesionales en las áreas sociales como trabajadores sociales, sicólogos, sociólogos y carreras afines.
- A nivel Distrital, se manejan herramientas de capacitación y formación en el tema de atención al ciudadano a través de cartillas y manuales; lo cual es un punto a favor para la Secretaria Distrital de Integración social - SDIS para complementar la preparación de sus colaboradores.

3.2.2 Visita de campo

En las visitas de campo realizadas se pudo detectar mediante observación las siguientes apreciaciones:

- El mayor volumen de personas que asisten a los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADER se presenta en la mañana de 7:00 am a 9:00

am, luego de 12:00 m a 2:00 pm y en la tarde de 5:00 pm a 6:00 pm.

➤ El tiempo de espera de los usuarios depende de los trámites a realizar; sin embargo para que el usuario sea atendido en el punto de interés es de 5 a 10 minutos

➤ El ambiente de los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADÉ es ameno, aseado, agradable y cómodo para el tiempo de espera de los usuarios (sillas)

➤ La calidad del servicio prestado es buena, los informadores son conocedores de los diferentes temas que consultan los usuarios para orientarlos muestran una actitud amable, atenta y respetuosa.

➤ Los funcionarios de los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADÉ se caracteriza por la buena presentación personal, lo que da una imagen de confiabilidad a los usuarios.

CAPÍTULO IV

CONSECUCCIÓN DEL PUNTO DE ATENCION EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN DISTRITAL ESPECIALIZADOS - SUPERCADER

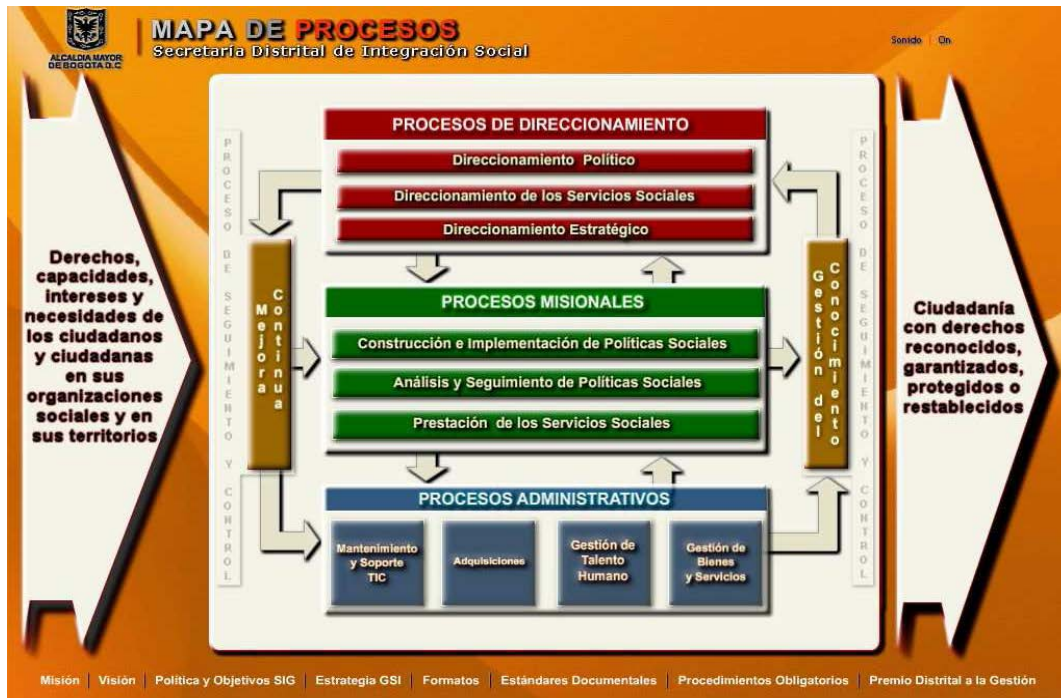
En el presente capítulo se pretende dar respuesta al segundo objetivo específico del presente trabajo, en el cual se describe el proceso para la consecución del punto de atención de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS en los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADER.

El mapa de procesos de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS, refleja las grandes tareas de la entidad, en las cuales participa de manera directa o indirecta todo el talento humano de la entidad, para articular los esfuerzos individuales hacia la atención satisfactoria de la ciudadanía.

Actualmente existe en la entidad 12 procesos, los cuales se dividen en 4 macroprocesos que son.

- Proceso de Direccinamiento
- Procesos Misionales
- Procesos Administrativos
- Procesos de Seguimiento y control

De acuerdo a lo anterior, los programas y servicios que brinda la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS dirigidos a la población vulnerable y en riesgo social de la ciudad de Bogotá; se ubican dentro de los Procesos Misionales de la organización, en el Subproceso Prestación de los Servicios Sociales. Por lo tanto, la finalidad de ésta propuesta, la cual es contar con la presencia de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS en los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADER, mejoraría el Subproceso mencionado, en las fases del Fortalecimiento de la Gestión Integral Local y el Fortalecimiento de la Gestión Institucional.



Fuente: Manual de Inducción y Reinducción 2009 Pg. 20

Gráfico 12. Mapa de Procesos de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Las fases que tendrían mejora y fortalecimiento con la presente propuesta son:

El Fortalecimiento de la Gestión Integral Local: consiste en la articulación de las diferentes instituciones para garantizar la inversión eficiente y efectiva que brinde la mejora de la calidad de vida de los habitantes vulnerables y en riesgo social de la ciudad.

La Gestión Institucional: transforma derechos, capacidades, intereses y necesidades de la ciudadanía en oportunidades equitativas para la población de Bogotá.

4.1 Proceso de consecución del punto de atención en los Centros de Atención Distrital Especializados - Supercade

El acceso a los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADÉ consta de cuatro pasos, los cuales se deben cumplir en su totalidad para poder tener presencia en el mismo.

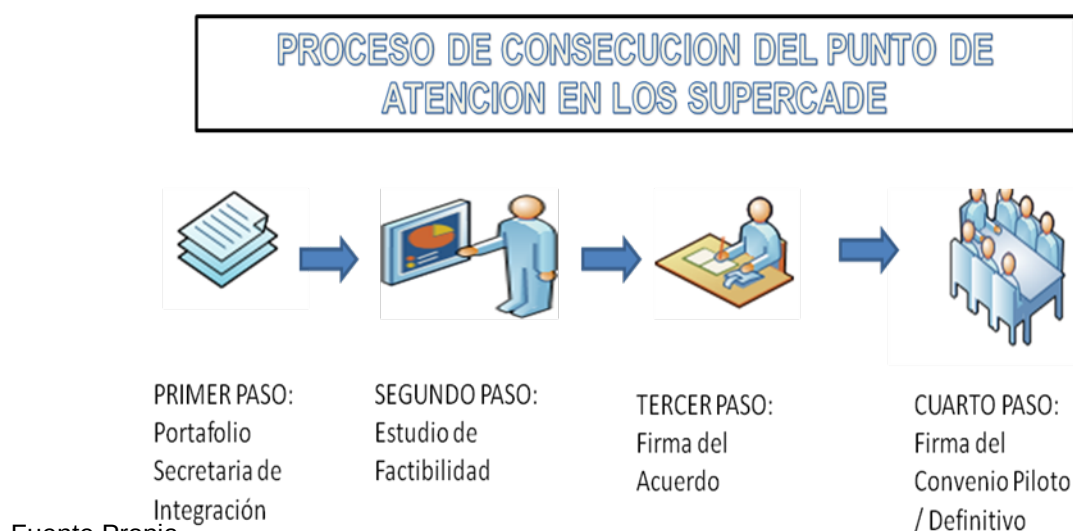


Gráfico 13. Proceso de Consecución del Punto de Atención en los SUPERCADÉ.

PRIMER PASO: Presentación del portafolio de servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

La Secretaria Distrital de Integración Social – SDIS debe dar a conocer el portafolio de servicios a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en la Dirección Distrital de Atención al Ciudadano con el fin de realizar las encuestas para el estudio de factibilidad. (Ver Anexo G)

El Portafolio de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS consta de un paquete de servicios sociales los cuales están dirigidos a todos los ciclos vitales

de la población vulnerable y en riesgo social, el cual se debe presentar mediante escrito formal dirigido al Secretario General de la Alcaldía Mayor con copia a la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano y la Subdirección Operativa.

El escrito formal, debe detallar cada uno de los servicios, programas y proyectos ofrecidos por la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS, con sus respectivos objetivos, justificación y así mismo el plan para ser puesto en marcha dentro de los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADDE.

SEGUNDO PASO: Estudio de Factibilidad

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, realizará el estudio de factibilidad correspondiente teniendo en cuenta distintas variables ya estipuladas, con el fin de aprobar o negar el proyecto presentado.

El estudio de factibilidad lo lleva a cabo la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de encuestas estructuradas aplicadas a los usuarios, con el fin de analizar y evaluar la acogida, oportunidad e impacto de la Secretaria de Integración Social - SDIS en el punto de atención de los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADDE.

TERCER PASO: Firma del acuerdo de servicios entre la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Secretaria Distrital de Integración Social – SDIS.

Aprobado el Estudio de factibilidad, se le informará a la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS mediante escrito formal, en el cual se solicitan los parámetros de servicio que deben regir la atención de los ciudadanos que acudan a los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADDE. Dichos parámetros deben tener en cuenta aspectos de eficiencia, eficacia y oportunidad, así como las indicaciones dadas por la Contraloría de Bogotá D.C., respecto a la estandarización del plazo para el pago de los gastos de funcionamiento a cargo de las entidades que integran y prestan sus servicios en los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADDE.

Así mismo el acuerdo establece los compromisos, las condiciones y los criterios que regirán la prestación del servicio por parte de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS a los ciudadanos, los cuales serán medidos a través de los indicadores de gestión. Es decir, se protocoliza la estandarización y desempeño del

servicio de atención de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS a la ciudadanía en los puntos de atención en los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADDE (Ver Anexo H).

El Acuerdo se suscribe entre la Subdirección Operativa de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS.

CUARTO PASO: Firma del Convenio Piloto entre las entidades

Inicialmente se realiza una prueba piloto con el fin de determinar si el proyecto sigue con vigencia y funcionamiento dentro de los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADDE, para lo cual se firma un convenio que tiene por objeto aunar esfuerzos para garantizar la prestación de los servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Integración Social- SDIS en forma oportuna, eficiente y eficaz a los ciudadanos que acudan regularmente.

La prueba piloto se desarrolla en dos Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADDE que designa la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá por un término de dos meses. Al finalizar el tiempo de la prueba piloto se evalúa teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el Acuerdo de Servicios (Ver anexo H).

QUINTO PASO: Firma del Convenio Definitivo entre las entidades.

Evaluable favorablemente el convenio piloto entre la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se firma un convenio definitivo entre las dos entidades que tiene por objeto darle continuidad a la presencia de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS en los seis Centros de Atención Distrital Especializado – SUPERCADDE de la ciudad de Bogotá, por una duración de un año prorrogable por el mismo tiempo.

4.2 Cronograma de actividades de consecución del punto de atención en los Centros de Atención Distrital Especializados - Supercade

A continuación se define cronológicamente el tiempo que se gastaría para llevar a cabo la propuesta de la inclusión del Punto de Atención de la Secretaría Distrital de

Integración Social - SDIS en los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADER, detallando las fases y actividades del proceso de consecución del mismo.

Actividades	MESES / SEMANAS																											
	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6				MES 7			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación del portafolio de servicios de la SDIS a la Secretaria General de la Alcaldía																												
Respuesta de solicitud																												
Estudio de factibilidad																												
Estandarización y desempeño de la SDIS																												
Acuerdo de Servicios - MINUTA -																												
Firma del Convenio Piloto entre la SDIS y la Secretaria General de la Alcaldía																												
Capacitación de Funcionarios de la SDIS para el punto de Atención en dos SUPERCADER																												
Adecuación de los puntos de atención de SDIS en dos SUPERCADER																												
Atención de SDIS en dos SUPERCADER																												
Evaluación del Convenio Piloto																												
Firma del Convenio Definitivo																												
Capacitación de Funcionarios de la SDIS para el punto de Atención en cuatro SUPERCADER																												
Adecuación de los puntos de atención de SDIS en cuatro SUPERCADER																												

Fuente propia

4.3 Presupuesto de consecución del punto de atención en Centros de Atención Distrital Especializado - Supercade

A continuación se presenta el Presupuesto de Ejecución de la propuesta objeto del presente trabajo, el establecimiento del punto de atención de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS en los Centros de Atención Distrital Especializado - SUPERCADER el cual incluye, recurso humano, tecnología y mantenimiento, tal como lo establece el Acuerdo de servicios para la estandarización y desempeño en la gestión de atención a la ciudadanía.

El espacio físico y los módulos del punto de atención en los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADER de la Secretaria Distrital de Integración Social – SDIS no tiene costo de canon de arrendamiento, dado que la

Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS es una entidad del Gobierno Distrital, por tal razón el convenio que se firma entre la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS y la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá es un convenio interadministrativo de cooperación entre las entidades del orden Distrital.

Tabla 2. Presupuesto de ejecución de SUPERCADER

**PRESUPUESTO DEL ESTABLECIMIENTO DEL PUNTO DE ATENCIÓN
DE LA SDIS EN LOS SUPERCADER**

	RUBRO	No.	Valor Unitario	Valor Total	Anual #	Valor Anual
1	RECURSO HUMANO					633.600.000
	No. Servidores por sede	2	4.400.000	52.800.000	12	633.600.000
2	TECNOLOGIA					20.392.800
	Software	6	568.400	3.410.400	1	3.410.400
	Hardware computador	6	2.656.400	15.938.400	1	15.938.400
	Instalación	6	174.000	1.044.000	1	1.044.000
3	MANTENIMIENTO					1.080.000
	Preventivo	6	40.000	240.000	2	480.000
	Correctivo	6	100.000	600.000	1	600.000
	Total Presupuesto		7.938.800	74.032.800		655.072.800

Nota. A precios del año 2011. (Ver Anexo I)

El presupuesto para llevar a cabo la instalación en seis Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADER de Bogotá se propone de la siguiente manera:

1. Recurso Humano: Dos personas por cada punto de atención, en varios

horarios* siendo categoría tres profesional universitario (trabajador social, psicólogo, carreras afines) por contrato de prestación de servicios.

2. Tecnología está integrado por el software ofimática office Home Basic 2010 y Antivirus Kaspersky 2012, teniendo en cuenta que el software utilizado en los Supercade es dado por la Secretaria General. El hardware es un computador de escritorio con las especificaciones. Core i3, Ram 2GB, Disco Duro 320 GB, Disco Duro 320 GB, Linux. El valor del rubro de instalación integra también configuración y puesta en marcha. Los valores están establecidos con el 16% del IVA (Ver Anexo I).

3. Mantenimiento para los equipos informáticos, se desarrollará de manera preventiva dos veces al año y correctiva una vez año con un valor promedio por pieza que se cambie en los computadores.

4. El valor unitario de la instalación de un punto de atención de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS en un Centro de Atención Distrital Especializado - SUPERCADDE tiene el costo de \$7.938.800 pesos con salario mensual de dos profesionales que atienden a la ciudadanía en dos turnos de 7:00 am a 1:00pm y de 1:00pm a 6:00pm de Lunes a Viernes y el Sábado de 8:00 am a 11:00 am.

5. El presupuesto para el establecimiento del punto de atención en los seis Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADDE corresponde a \$74.032.800 pesos con salario mensual de dos profesionales que atienden a la población.

6. El valor anual del funcionamiento e instalación de los puntos de atención en los seis Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADDE es de \$655.072.800 pesos.

* Los honorarios del recurso humano, especialmente para los contratistas del Distrito está regulado mediante el decreto 030 de 1999, en donde las entidades del Distrito, bajo la facultad que les confiere este Decreto actualizan la tabla de honorarios anualmente.

CAPÍTULO V

INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS DE CAPACITACIÓN EN GESTIÓN SOCIAL INTEGRAL PARA LOS FUNCIONARIOS DESTINADOS A SERVIR EN LOS SUPERCADÉ EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

El presente capítulo, responde al desarrollo del objetivo específico número tres, en el cual se plantean los instrumentos y herramientas de capacitación en Gestión Social Integral - GSI a los funcionarios que estarán en los puntos de atención al ciudadano en los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADÉ.

5.1 Gestión Social Integral

Es una estrategia de orden político, que da una nueva perspectiva a la relación entre los ciudadanos y el Estado que está encaminada a la construcción de respuestas integrales entorno a lo público como aquello que es de interés para todos.

La Gestión Social Integral - GSI busca la construcción de políticas sociales para promover el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos de Bogotá; generando convenios entre los diferentes entes públicos y privados que hacen presencia en la ciudad de Bogotá, para optimizar los resultados necesarios y dar solución a las problemáticas identificadas y vividas por la comunidad.²⁵

En este sentido, el plan de gobierno distrital actual 2008 – 2012, diseñó la Gestión Social Integral - GSI como un modelo de gestión pública para garantizar los derechos sociales, económicos, políticos y culturales de los ciudadanos y están definidos como:

- “Universales, porque los tiene cualquier hombre y/o mujer sin importar el lugar o el tiempo de su ubicación
- Integrales, porque son todos los que se necesitan para responder a las necesidades de los derechos

²⁵ Manual de inducción y reintroducción. Secretaría Distrital de Integración Social. Pg.13 – 15

- Interdependientes, porque la relación del hombre es plena y no fragmentada
- Equitativo, porque debe responder a las necesidades de todos pero dando cuenta de la diversidad evitable, para alcanzar el más alto nivel de calidad de vida posible”²⁶

El fin último de la Gestión Social Integral - GSI es mejorar todo aquello que sea necesario para alcanzar individual y colectivamente una plena condición de vida que permita el desarrollo autónomo de sujeto y de los grupos.

5.2 Herramientas e instrumentos de capacitación

Las herramientas e instrumentos de capacitación que se encontrarán a continuación tienen su fundamento en dos aspectos:

El primero de ellos es el Modelo de Aprendizaje en Acción de la Secretaría Distrital de Integración Social - GSI, el cual va encaminado a contribuir al desarrollo personal y profesional de los servidores con el fin de que se logre responder a las necesidades institucionales y sociales de la ciudad, para ello se brindan “conocimientos en temas misionales, específicos en cada área funcional y los requeridos para aportar efectivamente a los diferentes procesos de la Entidad, necesarios para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la razón de ser de la Secretaría Distrital de Integración Social”²⁷ como es el caso de la Gestión Social Integral.

El segundo aspecto son las Técnicas de Capacitación de Chiavenato (Chiavenato, 2007. Pg. 383), en donde se sugiere que se utilicen recursos didácticos, pedagógicos y educativos, de las cuales se aplicaron la *Capacitación en Clase* (Capacitación en Sala), *Capacitación Lecturas* (Autocapacitación) y *Coaching* (sensibilización).

²⁶ *Ibíd.*

²⁷ Manual de inducción y reinducción. Secretaría Distrital de Integración Social. Pg.36

Dentro del proceso de capacitación y formación a los funcionarios, se realizará una capacitación inicial en sala dirigida a todos los servidores que estarán presentes en los puntos de Atención Supercade.

5.2.1 Capacitación en Sala sobre Gestión Social Integral

El funcionario de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS que sea designado para servir en los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADÉ, debe tener conocimientos en el tema de Gestión Social Integral -GSI, con el fin de que pueda orientar, informar y referenciar a cualquier usuario del Centro de Atención Distrital Especializado - SUPERCADÉ que presente inquietudes por aspectos, servicios o programas diferentes a los de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS.

Se propone trabajar en cuatro componentes centrales de la Gestión Social Integral - GSI a saber²⁸

1. Territorio: Detallar los escenarios donde habitan y se desarrollan los individuos, las familias, las comunidades y el medio ambiente. Incluye actores, recursos y voluntades para construir las respuestas integrales a las necesidades reales de los ciudadanos.

2. Trabajo transectorial: Describir cómo se articulan las acciones de todos los sectores de la Administración Distrital, el sector privado, las organizaciones sociales y la comunidad para identificar las causas estructurales que generan el deterioro de la calidad de vida, como consecuencia de la vulneración de los derechos humanos y estructurar respuestas integrales que den solución a las necesidades identificadas en los territorios, para buscar la producción social de bienestar.

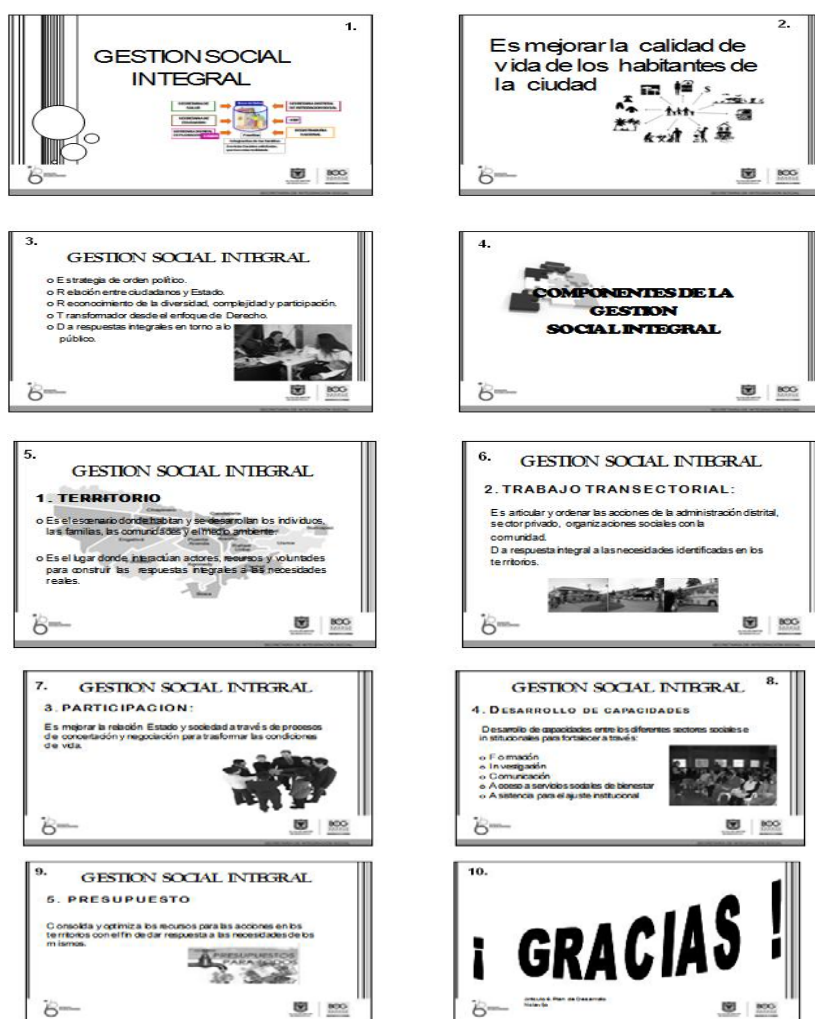
3. Participación: reconocimiento de los sujetos, sus necesidades sociales y sus capacidades para intervenir y decidir en la vida pública. La participación incluye procesos de concertación y negociación para transformar las condiciones de vida y el

²⁸ Manual de inducción y reintroducción. Secretaria Distrital de Integración Social. Pg.14

fortalecimiento de redes sociales para que tengan incidencia en los asuntos públicos.

4. Desarrollar las capacidades de los funcionarios para profundizar en el conocimiento de las causas y manifestaciones de los problemas (investigación), el dialogo y la coordinación entre lo institucional y lo social (comunicación) y fortalecer la respuesta del Estado frente a las problemáticas (asistencia para el ajuste institucional).

Para el tema de Gestión Social Integral - GSI se propone la siguiente presentación, la cual abarca los pilares del tema:



Fuente: Propia

Gráfico 14. Presentación de Capacitación en Sala sobre la Gestión Social Integral.

Sugerencia: Proyecte la presentación a través de los medios audiovisuales de la institución.

5.2.2 Autocapacitación en Gestión Social Integral

Se propone que los funcionarios presentes en los Centros de Atención Distrital Especializado - SUPERCADDE, realicen Autocapacitación acerca de la Gestión Social Integral por medio de la lectura de folletos.

Sugerencia: Haga énfasis en la importancia de la lectura de los folletos

A continuación se presenta la propuesta del folleto para la Autocapacitación:



La gestión social integral :

Es una estrategia que integra las acciones y recursos sectoriales y locales desde un enfoque de derechos para enfrentar las causas del deterioro de la calidad de vida, respetando la autonomía e iniciativa local, cruzando líneas de inversión de las entidades involucradas y apoyando a la alcaldesa en la formulación y ejecución de acciones integrales mediante la promoción de espacios de discusión transectoriales para la construcción colectiva de los proyectos en los territorios priorizados.

Componentes centrales de la Gestión Social Integral

TERRITORIO	-El escenario donde habitan y se desarrollan los individuos, las familias, las comunidades y el medio ambiente. -Es el lugar donde influye actúan como recursos y voluntades para construir las respuestas integrales a las necesidades reales.
TRABAJO TRASECTORIAL	-Es articular y ordenar las acciones de la administración distrital, sector privado, organizaciones sociales y la comunidad. -Dar respuesta integral a las necesidades identificadas en los territorios.
PARTICIPACION	-Es mejorar la relación estado y sociedad a través de procesos de concertación y negociación para transformar las condiciones de vida.
DESARROLLO DE CAPACIDADES	- Participación: fortalecer autonomía. - Defensación: profundizar el conocimiento de los ciudadanos. - Corresponsión: diálogo entre la institucional y social. - Democratización: acceso de servicios sociales. - Resistencia del Estado: ajuste institucional.
PRESUPUESTO	-consultar los recursos para las acciones en los territorios. -Dar respuesta a las necesidades utilizas el recurso directamente en el territorio.

La Gestión Social Integral es la estrategia para la implementación de la política social en el distrito, promoviendo el desarrollo de las capacidades de las poblaciones, atendiendo sus particularidades territoriales y asegurando la sinergia entre los diferentes sectores en el manejo eficiente de los recursos, dejando presente el protagonismo de la población en los territorios.

Artículo 6. Plan de Desarrollo.

GESTION SOCIAL

Secretaría Distrital de Integración Social
Carrera 7 # 32-16 · Tel: 327-9797

Fuente: Propia

Gráfico 15. Folleto para Autocapacitación de los funcionarios que servirán en los SUPERCADÉ

5.2.3 Sensibilización Servidores Públicos

TEMA: Aprender a Escuchar

Una de las principales reglas de la comunicación es “escuchar mientras el otro habla y hablar mientras el otro escucha”. Escuchar al otro y tener la paciencia de interesarse en lo que está diciendo, es la clave que abre la puerta al dialogo (Vargas Trujillo, Molinos de Dusan, Ramírez Herrera, Mejía de Camargo, 1996, pág. 25)

Escuchar activamente permite, tanto al trasmisor como al receptor, compartir experiencias, percepciones, ideas, opciones, confrontar información, reconocer y expresar los propios sentimientos. La forma activa de escuchar transmite confianza y seguridad. Escuchar activamente significa mantener una actitud de interés, de

deseo de entender y ayudar al otro; esta actitud la mantenemos cuando:

- Miramos a la otra persona directamente a los ojos.
- Demostramos interés en lo que dice; por ejemplo asentimos con la cabeza.
- Hacemos preguntas sobre el tema
- Expresamos ideas y sentimientos sobre lo que se está escuchando.
- Repetimos lo que nos ha dicho, empleando nuestras propias palabras, con lo cual comprobamos que hemos comprendido el mensaje.

ACTIVIDAD: Espalda con espalda

Objetivo: Reconocer las diferencias entre escuchar totalmente y escuchar a medias.

Desarrollo: forme parejas y haga que se sienten espalda con espalda. En seguida pídale que empiecen a hablar durante 3 minutos, sin voltear la cabeza y en voz baja. Al terminar el ejercicio comparta con el grupo sus experiencias.

- ¿Cómo se sintieron emocionalmente?
- ¿De qué hablaron?
- ¿Fue placentero hablar y escuchar en esa posición? ¿Por qué?
- ¿Qué tan fácil o qué tan difícil fue escucharse?

Establecer con el grupo cuales son las características necesarias para poder escuchar y cuáles son los problemas que se generan por no ser escuchados y no escuchar a la otra persona.

Sugerencia: Procure la participación de todos formulando preguntas como:

- ¿Qué nos impide escucharnos adecuadamente en la vida cotidiana?
- ¿Qué necesitamos para poder escuchar efectivamente?
- ¿Cuáles son las cualidades que debe tener una persona para poder escuchar?
- ¿Cuáles son las consecuencias negativas de una comunicación que no esté basada en la actitud de escuchar al otro?

Este tipo de capacitación se realiza con el fin de concientizar a los funcionarios o servidores públicos en atención a ciudadanos, especialmente aquellos que se sientan afectados o insatisfechos con la respuesta que les haya ofrecido la Administración o el Estado, en donde a través del desarrollo de la actividad, los

funcionarios puedan extraer conclusiones que los lleven a atender de manera amable la problemática que presenta el ciudadano, esto debido a que el servicio a la ciudadanía exige que en muchas oportunidades los funcionarios que atienden público, deban aprender a manejar las situaciones con éxito en las que los ciudadanos se encuentran confundidos, molestos, frustrados e incluso hasta groseros, por tal razón el Manual de Servicio al Ciudadano ²⁹ brinda algunos consejos que se podrían aplicar para tratar a los ciudadanos inconformes³⁰, los cuales son:

- Deje que se desahogue y diga cómo se siente.
- No lo interrumpa.
- Muéstrole con su actitud que lo está escuchando.
- No le diga que se calme.
- Mantenga el contacto visual.
- No tome la cosa como algo personal; el ciudadano se queja de un servicio, no contra usted
- En lugar de formarse una opinión negativa, pregúntese: ¿Qué necesita este ciudadano y como le puedo satisfacer esa necesidad?
- Presente disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.
- Empiece a solucionar el problema
- Obtenga de la persona toda la información que necesite.
- Verifique los datos, repitiéndoselos.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Haga seguimiento a la solución.
- Si puede, contacte posteriormente a la persona para medir su grado de satisfacción con la solución.
- Si el tipo de problema es recurrente, manifiéstelo a su jefe inmediato,

²⁹ Documento 02 de 2005. SECRETARÍA GENERAL- Manual de Servicio al Ciudadano. Alcaldía Mayor – Secretaria General Dirección de Servicio al Ciudadano Junio de 2005 versión 2

³⁰ Secretaria Distrital de Integración social. Manuel de Servicio a la ciudadanía SIAC 2009 p 32

pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.

CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 conclusiones

El Estado trabaja en pro de la garantía de derechos de la población vulnerable y en riesgo social , dando cumplimiento a su forma de Estado Social de Derecho, sin embargo, la divulgación de los programas que procura dicha garantía no es suficiente para que la población interesada pueda acceder.

Los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADDE están estratégicamente ubicados en la ciudad de Bogotá, son altamente concurridos y además son de fácil acceso a todos los ciudadanos, por lo tanto son un canal de comunicación directo y amplio de la población objetivo con las entidades Distritales.

La Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS es la única entidad gubernamental de la Administración Distrital que brinda, atiende y ofrece los Servicios Sociales para la población vulnerable y de riesgo social del Distrito Capital.

La Secretaria General de la Alcaldía Mayor diseñó y estableció los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADDE como un punto de contacto entre la ciudadanía y las entidades de la Administración Distrital, sin embargo, la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS no tiene un punto de atención en estos centros de atención a la ciudadanía.

Las personas encuestadas son usuarios de los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADDE que pertenecen a los estratos 1, 2 y 3 y requieren información de los servicios sociales de la Administración Distrital.

En los resultados de la encuesta realizada, el 93% de la población informó conocer los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADDES; el 69% expresó no conocer la Secretaria Distrital de Integración Social – SDIS; el 73% declaró no conocer los servicios de atención social de la Secretaria Distrital de

Integración Social - SDIS y el 97% manifestó que le gustaría tener la información de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS en los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADER.

El 81% de las personas encuestadas manifiesta saber que existen servicios sociales de atención a la población vulnerable y en riesgo social, pero no identifican que entidad los presta. Por lo tanto se concluye que la ciudadanía requiere y solicita la presencia de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS en los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADER, por consiguiente la ciudadanía desea acceder a los servicios sociales que están diseñados para garantizar los derechos de los ciudadanos que hacen parte de la población vulnerable y en riesgo social.

La Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS puede gestionar ante la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá un punto de atención en los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADER, para dar a conocer el portafolio de servicios a la población vulnerable y de riesgo social.

Es importante mencionar que la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS no debe pagar el canon de arrendamiento como lo hacen las entidades privadas, debe llevar los insumos requeridos para su funcionamiento y el recurso humano capacitado para atender a la ciudadanía.

En los puntos de atención de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS en los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADER deben ser atendidos por funcionarios capacitados en Gestión Social Integral - GSI y en el portafolio de servicio de esta Secretaria.

El promedio de usuarios que se atienden por mes en los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADER es de 4.000 personas, con la implementación del punto de atención de la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS estos usuarios tiene acceso a conocer los servicios de atención social para la población vulnerable y en riesgo social.

6.2 Recomendaciones

La identificación de las necesidades detectadas de la población vulnerable y en riesgo social, resultado pretendido en este trabajo, podrá ser ampliada en investigaciones posteriores, a través del análisis de variables definidas de acuerdo al entorno y calidad de vida de las personas.

Los funcionarios que se designen de la Secretaria Distrital de Integración social –SDIS para servir en los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADER, no solo deben ser profesionales en las áreas sociales, sino que deben ajustarse a los atributos de la atención a la ciudadanía definidos en el Manual de Servicio al Ciudadano.

Incluir dentro del presupuesto anual de la Secretaria Distrital de Integración Social -SDIS, el monto requerido para el funcionamiento del punto de atención en los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADER de acuerdo al presupuesto planteado.

Realizar las capacitaciones requeridas de acuerdo a los cambios en los servicios y programas ofrecidos, dar a conocer con anterioridad los nuevos procesos que se definan.

Tener en cuenta la rotación del personal para que previamente se realice un programa de capacitación a los nuevos servidores en los Centros de Atención Distrital Especializados - SUPERCADER.

BIBLIOGRAFIA

- Acueducto. Agua y alcantarillado de Bogotá. Recuperado el 7 de septiembre de 2011
<http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/html/images/homev6/dondePagar/mapaSUPERCADDES.jpg>.
- BABBIE, Earl. Fundamentos de investigación social. México; Albany: Internacional Thomson, 2000. 473 p. (ISBN: 9706860029)
- Banco Interamericano de Desarrollo, Mejoramiento de la calidad de los servicios al ciudadano, Condiciones de vida y convergencia Bogotá y la región central. Bogotá: Alcaldía Mayor. Departamento Administrativo Planeación Distrital: Universidad Nacional de Colombia: Centro de Investigaciones para el Desarrollo Ciudadano, 2006, Bogotá D.C.
- Chiavenato Idalberto, Gestión del Talento Humano. 3ª Edición. Mexico.2008
- Concejo de Bogotá D.C, Acuerdo 257 de 2006
- Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Recuperado el 10 de septiembre de 2011 en <http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/jpg/ORGANIGRAMADDSC-jpg.jpg>
- Equipo de calidad de servicios sociales, 2010, DOCUMENTO TÉCNICO DE SERVICIOS SOCIALES. Secretaría de Integración social. Bogotá D.C
- Fundación Hábitat Colombia, SUPERCADDE (supermercado de servicios y red CADE), 2005.Bogotá D.C.
- La Fuente, Carmen. Gerencia de Proyectos y Mejoramiento Organizacional. Revista EAN No. 69 Diciembre de 2010
- Rodríguez A. J.C. Gobierno electrónico de la Ciudad. Recuperado el 7 de Septiembre de 2011 en http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/5854534aee4ee4102f0bd5ca294791f/E_GOB_SER_CIUDADANO_BOGOTA_2008.ppt
- Secretaria de la Administración del Gobierno de Bahía, Servicio de Atención al ciudadano (SAC). 2008- Ministerio Nacional de Educación. Bogotá D.C
- Secretaria Distrital de Integración Social. Manual de Inducción y Reinducción. 2009.
- Secretaria Distrital de Integración Social. Manual de Servicio a la Ciudadanía SIAC.

2009

Secretaria General de la Alcaldía Mayor (2010), El Servicio al ciudadano en el Distrito Capital. Bogotá D.C.

Stanton, William J. Fundamentos de Marketing 5ta. Edición. Ed. Mc Graw Hill. México.

Subsecretaría Secretaria Distrital de Integración Social (2011) Informe Trimestral de Atención a la Ciudadanía. Bogotá D.C

Vargas Trujillo, Clara. Aprendiendo a vivir en Armonía. Guía para el multiplicador. 1996

www.bogota.gov.co

www.dane.gov.co

www.sdp.gov.co