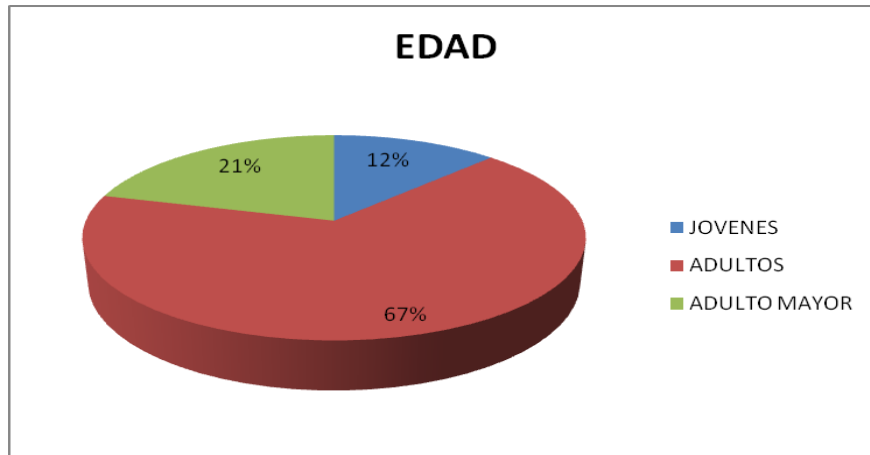


ANEXOS

Anexo A. Caracterización Usuarios Encuestados.

GRUPO ETARIO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS



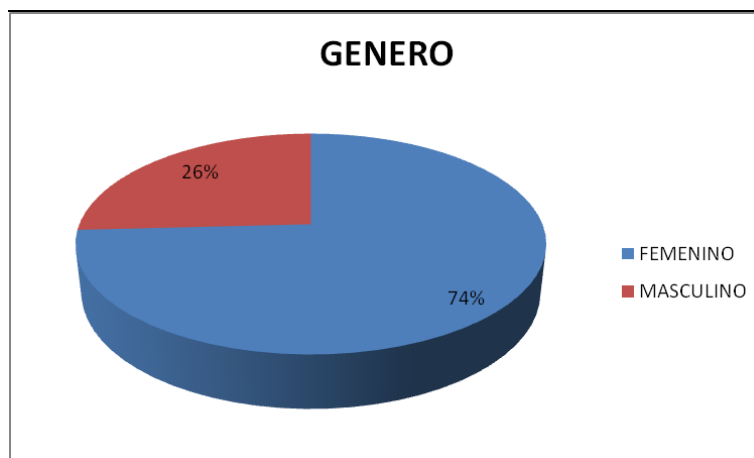
Fuente Propia

Grafico 16. Edad usuarios encuestados

CARACTERIZACION	EDAD	No.	PORCENTAJE
JOVENES	18 -26	15	12%
ADULTOS	27 - 56	80	67%
ADULTO MAYOR	57 - MAS	25	21%
TOTAL		120	100%

De las 120 personas encuestadas todas son mayores de edad, la población está comprendida en 3 grupos, el primero de ellos es el de los jóvenes quienes están entre las edades de los 18 a 26 años y el porcentaje de participación en la encuesta fue del 12%, el segundo son los adultos entre las edades de los 27 a 56 años y el porcentaje es de 67%, por último se encuentra el grupo de adultos mayores quienes son mayores de 57 años, siendo su participación en la encuesta del 21%.

GENERO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS



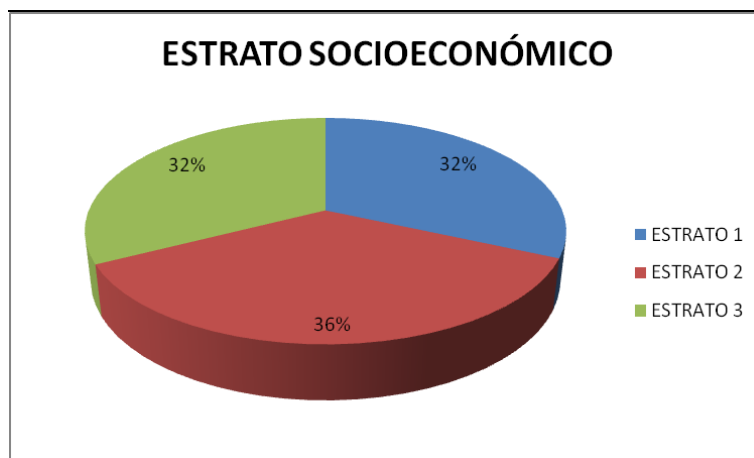
Fuente propia

Grafico 17 Genero de Usuarios Encuestados

CARACTERIZACION	No.	PORCENTAJE
FEMENINO	89	74%
MASCULINO	31	26%
TOTAL	120	100%

Del total de los usuarios encuestados el 74% son mujeres y el 26% son hombres, de lo que se puede concluir que el mayor porcentaje de las personas que se acercan a los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADDES son mujeres.

ESTRATO SOCIOECONÓMICO DE LOS USUARIOS ENCUESTADOS



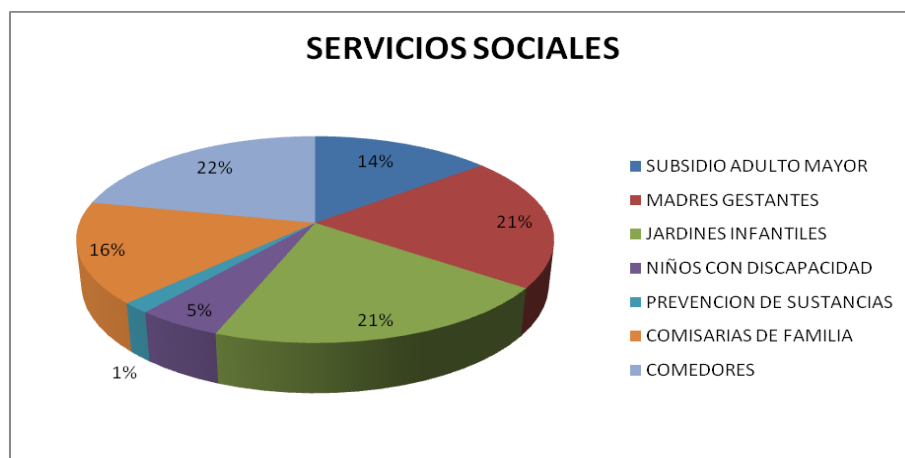
Fuente propia

Grafico 18. Estrato socioeconómico de los usuarios encuestados.

CARACTERIZACION	No.	PORCENTAJE
ESTRATO 1	38	32%
ESTRATO 2	43	36%
ESTRATO 3	39	32%
TOTAL	120	100%

De los usuarios encuestados la mayoría son de estrato 2 con el 36%, le sigue el estrato 3 con el 32% y el estrato 1 con 32%, lo cual indica que las personas que acceden a los Centros de Atención Distrital Especializados – SUPERCADÉ corresponden a los estratos 1, 2 y 3, se concluye entonces, se concluye entonces que los SUPERCADÉ son un canal de comunicación directa con la población.

SERVICIOS SOCIALES SOLICITADOS POR LOS USUARIOS ENCUESTADOS



Fuente Propia

Grafico 19. Servicios sociales solicitados por los usuarios encuestados

CARACTERIZACION	No.	PORCENTAJE
SUBSIDIO ADULTO MAYOR	17	14%
MADRES GESTANTES	25	21%
JARDINES INFANTILES	25	21%
NIÑOS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD	6	5%
PREVENCION DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS	2	2%
COMISARIAS DE FAMILIA	19	16%
COMEDORES	26	22%
TOTAL	120	100%

Los servicios sociales más solicitados corresponden a Comedores Comunitarios con 22%, Madres Gestantes y Jardines infantiles con 21% cada uno, seguido de Comisarias de Familia con 16% y Subsidio de Adulto Mayor con 14%; en una menor proporción solicitan el servicio social para niños en condición de discapacidad con

5% y con prevención de sustancias psicoactivas con el 2%.

Por consiguiente se concluye que la población busca servicios sociales en los Centros de atención Distrital Especializados – SUPERCADÉ; es importante indicar que estos servicios sociales demandados por la población los ofrece la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS.

No.	EDAD			GENERO		ESTRATO			SOLICITUD SERVICIO SOCIAL							
	JOVENES	ADULTOS	ADULTO MAYOR	FEM	MAS	1	2	3	SUBSIDIO ADULTO MAYOR	MADRES GESTANTES	JARDINES INFANTILES	NIÑOS CON DISCAPACIDAD	PREVENCION DE SUSTANCIAS	COMISARIAS DE FAMILIA	COMEDORES	
1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
2	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	
3	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
4	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
5	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
6	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
7	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
8	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	
9	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
10	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
11	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
12	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	
13	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
14	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
15	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
16	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
17	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
18	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	
19	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	
20	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
21	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	
22	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
23	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	
24	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
25	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	
26	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	
27	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
28	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
29	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
30	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
31	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
32	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	
33	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
34	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	
35	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
36	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
37	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	
38	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	
39	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
40	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
41	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
42	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	
43	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
44	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
45	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	
46	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	
47	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	
48	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	
49	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	

No.	EDAD			GENERO		ESTRATO			SOLICITUD SERVICIO SOCIAL						
	JOVENES	ADULTOS	ADULTO MAYOR	FEM	MAS	1	2	3	SUBSIDIO ADULTO MAYOR	MADRES GESTANTES	JARDINES INFANTILES	NIÑOS CON DISCAPACIDAD	PREVENCION DE SUSTANCIAS	COMISARIAS DE FAMILIA	COMEDORES
50	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
51	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
52	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
53	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
54	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
55	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
56	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
57	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
58	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
59	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
60	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
61	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
62	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
63	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
64	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
65	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
66	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
67	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
68	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
69	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
70	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
71	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
71	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
72	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
73	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
74	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
75	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
76	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
77	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
78	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
79	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
80	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
81	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
82	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
83	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
84	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
85	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
86	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
87	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
88	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
89	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
90	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
91	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
92	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
93	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0

94	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
95	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
96	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
97	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
98	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
99	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
100	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
101	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
102	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
103	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
104	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
105	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
106	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
107	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
108	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
109	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
110	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
111	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
112	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
113	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
114	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0

No.	EDAD			GENERO		ESTRATO			SOLICITUD SERVICIO SOCIAL						
	JOVENES	ADULTOS	ADULTO MAYOR	FEM	MAS	1	2	3	SUBSIDIO ADULTO MAYOR	MADRES GESTANTES	JARDINES INFANTILES	NIÑOS CON DISCAPACIDAD	PREVENCION DE SUSTANCIAS	COMISARIAS DE FAMILIA	COMEDORES
115	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
116	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
117	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
118	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
119	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
120	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
120	15	80	25	89	31	38	43	39	17	25	25	6	2	19	26

Nota: Los nombres y números de identificación de los encuestados no se reportan por solicitud de reserva de las personas.

Anexo B. Formato de Encuesta.

ENCUESTA

Objetivo: Identificar los servicios que solicitan los usuarios a nivel social dentro de los SuperCADE.

Sexo: F ____ M ____

Edad: ____

1. ¿Ha escuchado o conoce la Secretaría Distrital de Integración Social?

SI ____ NO ____

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

SI ____ NO ____

¿Cuáles? _____

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

- | | |
|---|---|
| a. Subsidio del Adulto mayor | f. Prevención y erradicación de la explotación laboral infantil (centro Amar) |
| b. Comedores Comunitarios | g. Prevención de sustancias psicoactivas (Centros juveniles) |
| c. Madres Gestantes y Lactantes | h. Comisarias de Familia |
| d. Jardines infantiles | |
| e. Niños con discapacidad cognitiva y autismo | |

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

SI ____ NO ____

5. ¿Conoce los SuperCADE?

SI ____ NO ____

6. ¿A qué distancia tiene usted el SuperCADE más cercano?

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

7. ¿Generalmente para que usa los SuperCADE?

- 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

8. ¿Le gustaría tener información de los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social en los SuperCADE?

SI ____ NO ____

9. ¿Qué características le gustaría encontrar en el funcionario que atiende las solicitudes de los ciudadanos?

Anexo C. Tabulación de la Encuesta.

Encuestado	Hombre	Mujer	Edad	Pregunta 1		Pregunta 2		Pregunta 3								Pregunta 4		Pregunta 5		Pregunta 6					Pregunta 7							Pregunta 8			
12		18		si	no	si	no	a	b	c	d	e	f	g	h	si	no	si	no	a	b	c	d	e	a	b	c	d	e	f	g	si	no		
1	0	1	27	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0		
2	1	0	25	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0		
3	1	0	30	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0		
4	0	1	25	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0		
5	0	1	34	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0		
6	0	1	35	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0		
7	1	0	24	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0		
8	1	0	40	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	
9	0	1	25	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0		
10	0	1	16	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	
11	0	1	38	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	
12	0	1	36	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	
13	0	1	33	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
14	0	1	27	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
15	0	1	18	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	
16	1	0	50	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	
17	1	0	44	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	
18	1	0	26	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
19	1	0	16	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
20	1	0	31	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	
21	1	0	48	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
22	0	1	60	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	
23	0	1	40	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	
24	0	1	32	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
25	0	1	18	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	
26	1	0	40	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	
27	0	1	61	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	
28	0	1	29	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
29	0	1	17	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	
30	1	0	35	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
				21	9	16	14	19	29	19	22	12	14	12	24	12	18	29	1	18	9	1	1	0	26	7	7	9	9	7	6	29	1		

Anexo D. Entrevista Secretaria Distrital de integración Social



ENTREVISTADA:

Dra. Luz Marina Rozo Cuan
Asesora de subsecretaria de
Gestión Social Integral
Secretaria Distrital de integración
Social

ENTREVISTADOR:

Dra. Nubia Elcy Clavijo Sabogal
Estudiante de Administración de
Empresas

Universidad Escuela de Administración de Negocios-EAN.

Fecha: 01 DE SEPTIEMBRE DE 2011

Lugar: Carrera 7 No. 32-16 piso 12

Hora: 11 am

1. ¿Qué se conoce como Gestión Social Integral –GSI?

Respuesta: *Es una estrategia del plan de desarrollo de la Ciudad de Bogotá llamado “Bogotá Positiva”, en la que la relación entre ciudadanos y entidades del Estado va en pro de la atención de problemas estructurales de la ciudad, dando respuestas integrales a las necesidades y mejorando la calidad de vida de los habitantes de la Ciudad con la promoción, reconocimiento, garantía y restitución de sus derechos.*

2. Actualmente ¿cómo se da a conocer la Gestión Social Integral –GSI a los funcionarios y usuarios?

Respuesta: *Para el desarrollo de la estrategia de Gestión Social Integral –GSI*

es importante que la enseñanza tanto a funcionarios como a la comunidad sobre esta, sea con criterios unificados de enfoques e intervención, es por ello que a los funcionarios se les da a conocer mediante capacitaciones y a la comunidad mediante convocatorias a mesas de trabajo sobre algunas de sus problemáticas.

3. ¿Qué estrategias de comunicación se utilizan para divulgar la Gestión Social Integral-GSI a funcionarios y usuarios?

Respuesta: *Para divulgar la Gestión Social Integral- GSI, se han realizado folletos acerca de sus características, sus componentes, las entidades que la conforman, (esto para funcionarios y usuarios); también se hace uso de cartillas como la Caja de herramientas de la Gestión Social Integral especialmente para los servidores públicos.*

4. ¿Qué estrategia se está utilizando entre las entidades distritales para el cumplimiento de la Gestión Social Integral-GSI?

Respuesta: *Para el cumplimiento de la Gestión Social Integral, se ha logrado generar alianzas estratégicas con empresas privadas, ONGS, instituciones de los sectores que conforman la Administración Distrital como las Alcaldías Locales del Sector Gobierno, Secretarías de Integración Social, Salud, Hábitat, Institutos como IDRD, Cultura y Educación; igualmente se ha desarrollado procesos de formación académica en Política Pública y Derechos en Localidades, así como asistencia técnica a servidores públicos en la lectura de realidades y diseño de respuestas integrales.*

5. Con base en la Gestión Social Integral-GSI ¿Cuál sería el perfil profesional de los funcionarios de la Secretaría Distrital de Integración Social –SDIS necesario en los puntos de atención de los SUPERCADDES?

Respuesta: *Con base en que los programas de la Secretaría Distrital de Integración Social, se encuentran relacionados con la comunidad y en pro de ella, se sugiere que la atención de necesidades de los ciudadanos en los puntos de atención de los SUPERCADDE deben ser profesionales de las áreas sociales*

como trabajadores sociales, psicólogos, sociólogos y carreras afines.

6. ¿Cómo podemos capacitar en Gestión Social Integral-GSI a los funcionarios de la Secretaria Distrital de Integración Social que atenderían en los SUPERCADER?

Respuesta: *Actualmente la Secretaria Distrital de Integración Social junto con la Secretaria Distrital de Salud han creado la Cartilla “Caja de Herramientas de la Gestión Social Integral en donde se contemplan módulos como el conceptual, metodológico, comunidad, rural, entre otros, los cuales son una guía para los servidores públicos en la atención de los ciudadanos y la búsqueda de soluciones a la problemática de sus necesidades.*

Anexo E. Entrevista Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

ENTREVISTADA:

Dra. Marisol Rozo Montaña
Profesional Especializado –
Subdirección Operativa
Dirección Distrital de Servicio al
ciudadano.
Secretaria General de la Alcaldía
Mayor de Bogotá



ENTREVISTADOR:

Dra. Nubia Elcy Clavijo Sabogal
Estudiante de Administración de Empresas
Universidad Escuela de Administración de Negocios-EAN.

Fecha: 05 DE SEPTIEMBRE DE 2011

Lugar: Avenida Caracas No. 53 – 80 piso 2

Hora: 3:00 pm

1. ¿Qué diferencia hay entre los CADE y los SUPERCADÉ?

Respuesta: *En los CADE se encuentran entidades del distritales , nacionales y privadas, se prestan servicios de recaudo, información y orientación de las entidades, actividades, novedades y tramites del Distrito Capital su horario de atención a la comunidad es de Lunes a Viernes de 7:00am a 4:00 pm; mientras que en los SUPERCADÉ se articulan mayor número de entidades públicas y privadas, servicios y trámites en un mismo espacio, prestando un servicio integral y su horario es de Lunes a Viernes de 7:00 am a 6:00pm jornada continua y los Sábados de 8:00 am a 11:00am.*

2. ¿Por qué varían los servicios en cada SUPERCADDE?

Respuesta: *Los Servicios de los SUPERCADDE varían según su localización geográfica, según la dinámica de cada localidad y según la necesidad de los bienes y servicios que requieren los ciudadanos.*

3. ¿A qué se debe la localización geográfica para la creación de los SUPERCADDE?

Respuesta: *La localización geográfica de los SUPERCADDE depende la facilidad del acceso para los ciudadanos, como mayor tráfico diario.*

4. ¿Cuántas personas solicitan los servicios de los SUPERCADDE?

Respuesta: *En los SUPERCADDE se atienden aproximadamente de (8.000) ocho mil a (30.000) treinta mil ciudadanos diarios a nivel distrital.*

5. ¿Qué proceso se debe realizar para la consecución de un punto de atención en un SUPERCADDE?

Respuesta: *Las entidades que quieren adquirir un punto de atención en los SUPERCADDE deben pasar el portafolio de servicios que maneja, a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor en la Dirección de Atención al Ciudadano, donde realizan un estudio de los servicios que la entidad les prestará a los ciudadanos, teniendo en cuenta la necesidad de los mismos; este estudio se realiza con base en las encuestas que miden la cantidad de ciudadanos que preguntan por determinados servicios en los SUPERCADDE; terminado este estudio, se hace una prueba piloto de (2) dos meses legalizada por un acuerdo interinstitucional y en uno o dos SUPERCADDE, dependiendo la efectividad y la necesidad del servicio de los ciudadanos se realiza un Convenio Interinstitucional por un año prorrogable por el mismo tiempo.*

6. Generalmente ¿cuál es el tiempo de ejecución de los convenios interadministrativos?

Respuesta: *Los convenios interadministrativos se realizan de acuerdo a la*

voluntad de las entidades, por lo general se hacen a 1 año prorrogable por el mismo tiempo.

7. ¿Dentro del convenio interadministrativo de los servicios del SUPERCADÉ quien asume los costos de los servicios públicos?

Respuesta: *Los costos de los servicios públicos en el convenio interadministrativo los cubre la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, esto debido a que esta clase de convenios se hace con el fin de prestar los servicios que la comunidad demanda y en beneficio de ella.*

8. ¿Quién suministra la instalación de los equipos de software y hardware?

Respuesta: *Cada entidad que quiere poner un punto de atención en los SUPERCADÉ debe suministrar los equipos de software y hardware de acuerdo a las condiciones que le da la Secretaria General de la alcaldía Mayor.*

9. ¿Qué entidad suministra y capacita el personal para la atención al ciudadano en los SUPERCADÉ?

Respuesta: *La entidad que suministra y capacita el personal para la atención al ciudadano en los SUPERCADÉ corresponde a aquella que va a dar a conocer y a prestar los servicios a la ciudadanía dentro del SUPERCADÉ, es decir, para este caso sería la Secretaria de Integración Social de acuerdo con los lineamientos de la Dirección Distrital de Atención Al Ciudadano.*

10. ¿Quién capacita a los orientadores de los SUPERCADÉ?

Respuesta: *Los orientadores del SUPERCADÉ hacen parte de la planta de personal de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor y por ende la capacitación la realiza la Dirección Distrital de Atención al Ciudadano en la subdirección operativa, esta capacitación se hace a través de los manuales de atención al ciudadano.*

Anexo F. Entrevista Supercade Las Américas



ENTREVISTADO:

Dr. Ricardo Mayorga Calderón
Profesional Especializado –
Subdirección Operativa
Coordinador SUPERCADÉ
AMERICAS
Dirección Distrital de Servicio al
ciudadano.
Secretaria General de la

Alcaldía Mayor de Bogotá

ENTREVISTADOR:

Dra. Nubia Elcy Clavijo Sabogal
Estudiante de Administración de Empresas
Universidad Escuela de Administración de Negocios-EAN.

Fecha: 10 DE SEPTIEMBRE DE 2011

Lugar: Av. Cra. 86 43-55 Sur.

Hora: 10:00 a.m.

1. ¿Cuántas personas solicitan los servicios de los SUPERCADÉ?

Respuesta: *En los SUPERCADÉ se atienden aproximadamente de (8.000) ocho mil a (30.000) treinta mil ciudadanos diarios a nivel distrital.*

2. ¿Qué proceso se debe realizar para la consecución de un punto de atención en un SUPERCADÉ?

Respuesta: *Las entidades que quieren hacer parte de la atención dentro de los SUPERCADÉ deben pasar la propuesta, es decir su portafolio de servicios, a la*

Secretaría General de la Alcaldía Mayor en la Dirección de Atención al Ciudadano, allí se realizará un estudio previo de los servicios que la entidad les prestará a los ciudadanos, este estudio consiste en mirar las necesidades y los requerimientos más solicitados por los ciudadanos a través de encuestas que miden la cantidad de ciudadanos que preguntan por determinados servicios en los SUPERCADDE; terminado este estudio, se hace una prueba piloto en uno o dos SUPERCADDE legalizada por un acuerdo interinstitucional, con un tiempo de ejecución de uno (1) o dos (2) meses, de acuerdo con los resultados de efectividad y necesidad del servicio de los ciudadanos en la prueba piloto se realiza un Convenio Interinstitucional por un año prorrogable por el mismo tiempo.

3. Generalmente ¿cuál es el tiempo de ejecución de los convenios interadministrativos?

Respuesta: Generalmente el tiempo de ejecución de los convenios interadministrativos es de 1 año prorrogable por el mismo tiempo.

4. ¿Dentro del convenio interadministrativo de los servicios del SUPERCADDE quien asume los costos de los servicios públicos?

Respuesta: Los costos de los servicios públicos en el convenio interadministrativo los cubre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

5. ¿Quién suministra la instalación de los equipos de software y hardware?

Respuesta: Cada entidad debe suministrar los equipos de software y hardware de acuerdo a los parámetros establecidos por la Secretaría General de la alcaldía Mayor.

6. ¿Qué entidad suministra y capacita el personal para la atención al ciudadano en los SUPERCADDE?

Respuesta: La entidad que quiere tener un punto de atención dentro de los SUPERCADDE debe capacitar a los funcionarios que van a prestar el servicio

dentro de las instalaciones en cuanto a los servicios propios de la entidad bajo los parámetros de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

7. ¿Quién capacita a los orientadores de los SUPERCADÉ?

Respuesta: *La capacitación de los orientadores del SUPERCADÉ la realiza la Dirección Distrital de Atención al Ciudadano en la subdirección operativa, a través de los manuales de atención al ciudadano, ya que hacen parte de la planta de personal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.*

8. ¿Los ciudadanos que acceden a los SUPERCADÉ preguntan sobre servicios sociales?

Respuesta: *Sí, generalmente, los ciudadanos preguntan por los comedores comunitarios, por los subsidios de adulto mayor, por los subsidios de madres gestantes y jardines infantiles.*

Anexo G. Portafolio de Servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social.

No.	CLASIFICACION EN SERVICIO SOCIAL	No.	SERVICIOS SOCIALES
1	EDUCACION INICIAL CON ENFOQUE DE ATENCION INICIAL A LA PRIMERA INFANCIA	1	JARDINES INFANTILES
2	ALTERNATIVAS PARA LA GENERACION DE INGRESOS	2	ATENCION INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA EN ENTORNO FAMILIAR
		3	ATENCION INTEGRAL A JOVENES
		4	ATENCION INTEGRAL A PERSONAS VINCULADAS AL FENOMENO DE LA PROSTITUCION
		5	DESARROLLO DE HABILIDADES Y CAPACIDADES PARA LA CONSTRUCCION Y CONSOLIDACION DE PROYECTO DE VIDA
		6	DESARROLLO DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS A MUJERES MADRES EN SITUACION DE POBREZA EXTREMA
		7	ATENCION INTEGRAL PARA LA PREVENCION DE LA VULNERACION DE DERECHOS Y LAS VIOLENCIAS EN NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES CENTROS FORJAR
3	PARTICIPACION CON AUTONOMIA E INCIDENCIA	8	FORTALECIMIENTO DE REDES Y ORGANIZACIONES SOCIALES URBANAS Y RURALES
4	ATENCION INTEGRAL A LA POBLACION EN CONDICION DE DISCAPACIDAD	9	ATENCION INTEGRAL A NIÑOS-AS Y ADOLESCENTES CON DISCAPACIDAD CENTRO CRECER-
		10	ATENCION INTEGRAL EXTERNA A PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD
		11	ATENCION INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD EN CENTROS DE PROTECCION
5	ATENCION Y FORMACION INTEGRAL DE NIÑEZ Y JUVENTUD EN SITUACION DE VIDA EN CALLE, ALTO RIESGO Y ABANDONO	12	ATENCION INTEGRAL A NIÑOS -NIÑAS Y JOVENES EN CALLE Y RIESGO DE HABITABILIDAD EN CAL
6	ACOGIDA Y PROTECCION	13	ATENCION INTEGRAL A NIÑAS EN EXPLOTACION O EN RIESGO DE EXPLOTACION LABORAL- CENTRO AMAR-
		14	ATENCION INTEGRAL A NIÑOS-AS Y ADOLESCENTES EXPLOTADOS O EN RIESGO DE EXPLOTACION SEXUAL COMERCIAL
		15	ATENCION INTEGRAL A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CON MEDIDA DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS - CIP-
		16	ATENCION INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR EN CENTROS DE PROTECCION
		17	ATENCION INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR EN CENTROS DE PROTECCION
		18	ATENCION INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR EN CENTROS DIA
		19	ATENCION INTEGRAL A PERSONAS HABITANTES DE CALLE
		20	ATENCION INTEGRAL PARA LA CONSTRUCCION DE PROYECTOS DE VIDA FAMILIAR
		21	ATENCION A FAMILIAS AFECTADAS POR EMERGENCIAS DE ORIGEN NATURAL Y ANTROPICO
		22	ATENCION INTEGRAL A FAMILIAS CUIDADORES Y CUIDADORAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN CENTROS DE RESPIRO
7	ACCESO A LA JUSTICIA Y ASISTENCIA LEGAL EN CASOS DE VIOLENCIA	23	ACCESO A LA JUSTICIA FAMILIAR Y A LA ATENCION INTEGRAL A TRAVES DE LAS COMISARIAS DE FAMILIA
8	APOYO ALIMENTARIO Y NUTRICIONAL	24	ATENCION INTEGRAL A PERSONAS EN SITUACION DE INSEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL EN COMEDORES COMUNITARIOS
		25	ATENCION INTEGRAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SEVERA EN SITUACION DE INSEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL A TRAVES DE CANASTA COMPLEMENTARIA
		26	ATENCION INTEGRAL A FAMILIAS EN SITUACION DE INSEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL A TRAVES DE CANASTA COMPLEMENTARIA
9	SUBSIDIOS	27	SUBSIDIOS ECONOMICOS PARA PERSONAS MAYORES

Anexo H. Acuerdo de Servicios.



ACUERDO DE SERVICIOS, ESTANDARIZACIÓN Y DESEMPEÑO A LA GESTIÓN SUSCRITO ENTRE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ Y XXXXXXXX EN LA RED CADE.

Entre nosotros, **NUBIA RODRÍGUEZ RUBIO**, mayor de edad, vecina de la ciudad de Bogotá, D.C., identificada con cedula de ciudadanía No. 51.793.345 de Bogotá, D.C., obrando como Subdirectora Operativa de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en calidad de supervisora del Convenio (Interadministrativo o de Cooperación) entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la empresa denominada, XXXXXXX, representada por (XX Nombre y Apellidos XX), mayor de edad, vecino de la ciudad de Bogotá D.C., identificado con cedula de ciudadanía No. XX.XXX.XXX de (ciudad), en su calidad de (XX Director, Gerente, Interventor etc. XX), hemos acordado celebrar el presente Acuerdo de Servicios Estandarizados y Desempeño para hacer el seguimiento a la prestación de servicios en la Red CADE, el cual es administrado por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Este documento que hace parte integral del Convenio (Interadministrativo o de Cooperación) precitado, tiene por objeto, establecer los parámetros de servicio a los ciudadanos y ciudadanas que acudan a los puntos de atención de la Red CADE, en aspectos de eficiencia, eficacia y oportunidad, así como también, acoger las indicaciones dadas por la Contraloría de Bogotá D.C. en el Plan de Mejoramiento 2008 - 2009, 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 la Red CADE.

Así mismo, tiene como objetivo principal, establecer los compromisos, las condiciones y los criterios, que previamente negociados, permitan una adecuada prestación de los servicios por parte de XXXXXXX, en la Red CADE y la medición de los resultados obtenidos. El sistema de evaluación del servicio, será definido por parte de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, según la información de tiempos promedio de espera y tiempos promedio de atención descritos en este Acuerdo, los cuales se verificarán periódicamente, para definir estrategias y procurar las mejoras al mismo, y así contar con un nivel del servicio de alta calidad.

Para prestar el servicio XXXXXX:

Deberá garantizar que todos y cada uno de los servidores del punto de atención reciban la capacitación en Protocolo de Servicio, antes del inicio de operaciones en la Red CADE.

Deberá informar oportunamente a la Subdirección Operativa de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, la relación y los cambios de servidores que prestarán el servicio dentro la Red CADE.

Dar el uso adecuado del sistema de turnos, dando estricto cumplimiento a los horarios establecidos en la Red CADE, es decir, el servidor debe ingresar al punto de servicio quince (15) minutos antes de la apertura del horario de atención del punto de atención asignado.

Hacer un adecuado uso de los elementos y equipos suministrados por parte de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Igualmente, el servidor que sea trasladado del punto de atención asignado o



Cra. 8ª No. 10 - 65



Tel. 3813800

www.bogota.gov.co

Información: Línea 195





desvinculado de la entidad, deberá tramitar el paz y salvo sobre la entrega de los elementos y equipos suministrados en el punto de atención asignado.

Dar estricto cumplimiento al Manual de Servicio al Ciudadano.

Este documento tendrá la duración establecida en el respectivo Convenio (Interadministrativo o de Cooperación) y se dará por terminado en los términos estipulados en el mismo documento.

La Entidad se compromete adicionalmente, a mantener actualizada la información de los servicios y trámites que presta en la Red CADE y de las modificaciones que sobre ellos se realicen, las cuales se adicionaran a este documento y formaran parte de él.

ENTIDAD	
NOMBRE	
NIT –PERSONERÍA JURÍDICA	
REPRESENTANTE LEGAL	
RESPONSABLE DELEGADO – COMERCIAL/OPERATIVO	
RESPONSABLE DELEGADO-TECNICO/TECNOLOGO	
PLAZO DEL CONVENIO	
FECHA INICIO	
PRÓRROGA	
FECHA TERMINACION	

ALCANCE DEL SERVICIO					
DESCRIPCION DEL SERVICIO		TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA		TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	
		NO CICLO	CICLO	NO CICLO	CICLO
1	Información-acceso al SGSSS y/o plan obligatorio de salud				
2	Información-pago de servicios de salud				
3	Información-afiliación, traslado o retiro de una EPS-S, EPS-C, IPS				
4	Información-solicitud o retiro del sisben				
5	Información-solicitud o retiro otros entes territoriales de salud				
6	Información-Servicios de ESE, EPS-S, EPS-C				
7	Información-servicios y portafolio SDS				
8	Otros motivos				
9	Verificación carnetización EPS-S				
10	Orientación procesos masivos aseguramiento y debidos procesos				

RECURSOS



Cra. 8ª No. 10 – 65



Tel. 3813000

www.bogota.gov.co

Información: Línea 195





1. HUMANO			
No. SERVIDORES POR SEDE	SEDE	No. de Servidores	
HORARIO DE ATENCION			
2. TECNOLOGIA			
A. SOFTWARE	APLICATIVOS		
B. HARDWARE	COMPUTADORES		
	IMPRESORAS		
	SERVIDORES		
C. CANAL DE COMUNICACIÓN	PROVEEDOR	EQUIPO DE COMUNICACIÓN	
D. PREMISAS DE LA RED CADE	DIRECCIONAMIENTO IP	IP HOST	
		MASCARA	
		GATEWAY	
	MANTENIMIENTOS		
E. ESPECIFICACIONES MINIMAS PARA LOS EQUIPOS DE COMPUTO		Ver anexo No. 1	

Sin perjuicio de la información entregada a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano en este documento, por parte de XXXXX, y si por cualquier circunstancia, se llegaren a desmejorar los tiempos señalados en el presente Acuerdo de Servicios y Desempeño, con el fin de dar cumplimiento a la Circular No 007 de 2006, expedida por el Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. XXXXX, propondrá a la dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, el Plan de contingencia necesario para el restablecimiento o mejoramiento del Servicio y trámites ofrecidos a los usuarios de la Red CADE en Bogotá, D.C.

DE IGUAL FORMA, XXXXX, DE CONFORMIDAD CON LO ESTIPULADO EN EL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO O DE COOPERACIÓN, POR CONCEPTO DE GASTOS DE FUNCIONAMIENTO, LOS CUALES APARECEN INCLUIDO EN SU TEXTO, DEBE HACER LOS PAGOS ESTABLECIDOS PARA LOS MISMOS EN LA TESORERÍA DISTRITAL, DENTRO DE LOS SIGUIENTES CINCO (5) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA RECEPCIÓN DE LA CUENTA DE COBRO, LA CUAL CONTENDRÁ LA RELACIÓN DE LOS GASTOS DE FUNCIONAMIENTO GENERADOS, REMITIDA POR PARTE DE LA SUBDIRECCIÓN OPERATIVA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

ESTE ACUERDO DE SERVICIOS Y DESEMPEÑO REEMPLAZA AL ACUERDO SUSCRITO INICIALMENTE Y FORMA PARTE INTEGRAL DEL CONVENIO.

Se firma en Bogotá, D.C.



Cra. 8ª No. 10 - 65



Tel. 3813000

www.bogota.gov.co

Información: Línea 195

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Secretaría General de Planeación y Desarrollo Urbano
Certificado N° 000011011
Municipio de Bogotá, D.C. - Colombia
Este documento es una copia certificada del original.
Firmado por: [Firma]





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría
GENERAL

POR LA SECRETARÍA GENERAL,

POR LA ENTIDAD

NUBIA RODRÍGUEZ RUBIO
Subdirectora Operativa
Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano

(XX Nombre y Apellidos XX)
(XX Cargo XX)
(XX Dependencia o Entidad XX)

Anexo I. Cotización Punto de Atención en el SUPERCADÉ.



Bogotá D.C 10 de octubre de 2011

Señores: **SDIS**
Atención: **Hubia Eley Clavijo Sabogal**
Dirección:
Teléfono:

E-mail:

Estimado(a) Sr.(a):

En atención a su solicitud nos permitimos presentar a consideración nuestra oferta:

COTIZACIÓN PESOS COL	
Cotización	Páginas
2011-OCT-10	1 de 1

Item	Descripción	Unidad	Cantidad	Valor Unit.	Valor Total
1	Computador de Escritorio, Con las siguientes especificaciones. Core i3, Ram 2 GB, Disco Duro 320 GB, Linux	und.	1	2.290.000	2.290.000
2	Ofimática. Office Home Basic 2010	und.	1	400.000	400.000
3	Antivirus Kaspersky 2012	und.	1	90.000	90.000
4	Instalación, configuración y puesta en marcha. (No incluye obra civil)	und.	1	150.000	150.000
				Subtotal	2.930.000
				16% IVA	468.800
				TOTAL	3.398.800

Condiciones Comerciales

Validez de la Oferta: 5 DIAS CALENDARIO
Tiempo de entrega: 30 DIAS HÁBILES A PARTIR DE LA ORDEN DE COMPRA. Lugar de entrega Bogotá
Forma de Pago: 50% Anticipo y 50% Contra entrega

Cordialmente,

Alberto Huentas
Government

Anexo J. Encuestas Realizadas.

ENCUESTA

Objetivo: Identificar los servicios que solicitan los usuarios a nivel social dentro de los SuperCADE.

Sexo: F ☒ M ☐

Edad: 35

1. ¿Ha escuchado o conoce la Secretaría Distrital de Integración Social?
SI ☒ NO ☐

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

SI ☒ NO ☐

¿Cuáles? emergencia social

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

- | | |
|---|---|
| a. Subsidio del Adulto mayor | f. Prevención y erradicación de la explotación laboral infantil (centro Amar) |
| ☒ b. Comedores Comunitarios | g. Prevención de sustancias psicoactivas (Centros juveniles) |
| c. Madres Gestantes y Lactantes | ☒ h. Comisarias de Familia |
| d. Jardines infantiles | |
| e. Niños con discapacidad cognitiva y autismo | |

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

5. ¿Conoce los SuperCADE?

SI ☒ 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 minutos a 1 hora
e. Más de 1 hora.

7. ¿Generalmente para que usa los SuperCADE?

- ☒ 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

¿Cuáles? _____

8. ¿Le gustaría tener información de los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social en los SuperCADE?

SI ☒ NO ☐

9. ¿Qué características le gustaría encontrar en el funcionario que atiende las solicitudes de los ciudadanos?

Sea amable. Sepa la información
que se requiere y sean eficientes en
su trabajo y tengan mucha calidad huma-
na. amabilidad ante todo



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

ENCUESTA

Objetivo: Identificar los servicios que solicitan los usuarios a nivel social dentro de los SuperCADE.

Sexo: F X M _____

Edad: 32

1. ¿Ha escuchado o conoce la Secretaría Distrital de Integración Social?

SI X NO _____

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

SI _____ NO X

¿Cuáles? _____

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 ✓

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

SI _____ NO X

5. ¿Conoce los SuperCADE?

SI ☒ NO ☐

6. ¿A qué distancia tiene usted el SuperCADE más cercano?

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

7. ¿Generalmente para que usa los SuperCADE?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| a. Pago de servicios públicos ☒ | e. Servicios de Instrumentos Públicos |
| b. Información de servicios sociales | f. Servicios de Salud |
| c. Servicios de Planeación Distrital | g. Otros |
| d. Servicios de Cámara de comercio | |

¿Cuáles? _____

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

SI ☒ NO ☐

9. ¿Qué características le gustaría encontrar en el funcionario que atiende las solicitudes de los ciudadanos?

Buena actitud y Carisma para guiar al usuario



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

ENCUESTA

Objetivo: Identificar los servicios que solicitan los usuarios a nivel social dentro de los SuperCADE.

Sexo: F ☒ M ☐

Edad: 27

1. ¿Ha escuchado o conoce la Secretaría Distrital de Integración Social?

SI ☒ NO ☐

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

SI ☒ NO ☐

¿Cuáles? Charlas para jóvenes respecto a temas de
carácter social.

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

- ☒ Subsidio del Adulto mayor
- ☒ Comedores Comunitarios
- ☒ Madres Gestantes y Lactantes
- ☒ 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

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

SI ☐ NO ☒

5. ¿Conoce los SuperCADE?

SI ☒ NO ☐

6. ¿A qué distancia tiene usted el SuperCADE más cercano?

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

7. ¿Generalmente para que usa los SuperCADE?

- ☒ a. Pago de servicios públicos ☒ f. Servicios de Instrumentos Públicos
b. Información de servicios sociales f. Servicios de Salud
c. Servicios de Planeación Distrital ☒ g. Otros
☒ d. Servicios de Cámara de comercio

¿Cuáles? _____

8. ¿Le gustaría tener información de los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social en los SuperCADE?

SI ☒ NO ☐

9. ¿Qué características le gustaría encontrar en el funcionario que atiende las solicitudes de los ciudadanos?

Sea amable. Sepa la información
que se requiere. y sean eficientes en
su trabajo y tengan mucha calidad huma-
na. amabilidad en lo todo



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Anexo K. Contexto e indicadores del proyecto.

OFRECIMIENTO DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS QUE BRINDA LA SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL DIRIGIDO A LA CIUDADANIA A TRAVÉS DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN EN LOS SUPERCADES.

1. Introducción

Este proyecto se elaboró en la modalidad de trabajo dirigido con el propósito de mejorar un proceso en la Secretaria Distrital de Integración Social, en donde he venido trabajando durante 20 años en diferentes cargos tales como promotora de talento humano y en los proyectos de atención a la población como adulto mayor, discapacidad y Servicio Integral de Atención al Ciudadano SIAC.

Dado lo anterior, se tuvo en cuenta la necesidad de atención al ciudadano de una manera personalizada en la Secretaria Distrital de Integración Social, se visualizaron los resultados del informe de la atención a la ciudadanía del primer trimestre del año 2011 y en consecuencia se presentó el anteproyecto, el cual fue entregado y aprobado por la Universidad.

2. Informe de Gestión Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC. Primer trimestre 2011. - Situación actual de la atención al ciudadano. – SDIS.

A continuación se presentan unos apartes del Informe de Gestión del Servicio Integral de Atención a la ciudadanía-SIAC de la Secretaria Distrital de Integración Social- SDIS con el fin de observar la atención a la ciudadanía, acciones que se adelantan y las recomendaciones³¹

En el periodo comprendido entre enero 1 a marzo 31 de 2011, se tramitaron un total de 2.431 requerimientos, distribuidos como se muestra en el siguiente gráfico:

³¹ <http://www.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/descargas/INFORME%201er%20TRIMESTRE%20DE%202011.doc>
. Recuperado el 4 de Julio de 2011. INFORME DE GESTIÓN SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-SIAC. SUBSECRETARÍA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL MARZO 31 DE 2011
PRIMER TRIMESTRE DE 2011. p. 2



Grafico 20. 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.

Tabla 3 Distribución por dependencia, tipo y servicio

TIPO SOLICITUD	TOTAL	PORCENTAJE
Petición De Interés Particular	1860	77%
Reclamo	285	12%
Petición De Interés General	179	7%
Queja	54	2%
Solicitud De Información	22	1%
Felicitaciones	21	1%
Sugerencia	10	0%
TOTAL	2431	100%

Nota: Resumen del grafico anteriormente anunciado.

- De los 2431 requerimientos 972 se acogieron al Derecho de Petición.
- El 77% de los requerimientos continúan haciendo referencia a peticiones de interés particular, dentro de las cuales el mayor número se relaciona con la solicitud de vinculación a servicios como: Aportes Vitales Para Adultos Mayores (Subsidio A La Demanda), Alimentación Servida, Comedores Comunitarios, Educación a la Primera Infancia; dentro de las peticiones de interés particular también se encuentra la solicitud de institucionalización para adultos con discapacidad física y/o mental.

2.1. MEDIOS DE PRESENTACION DE LAS PETICIONES

En el siguiente gráfico se encontrará los medios en que se presentan los requerimientos de los ciudadanos según el informe del primer trimestre del año 2011 dado por la subsecretaria de la Secretaria de Integración Social a saber:

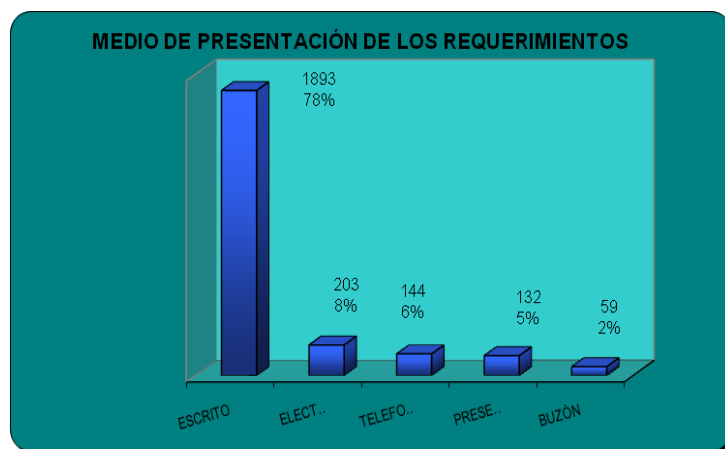


Gráfico 21. Relación porcentual de los medios que utilizan los ciudadanos para presentar sus requerimientos. Subsecretaría Secretaria Distrital de Integración Social, Op. Cit, p.6.

Tabla 4 Medios de presentación de requerimientos.

PRESENTACION	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITO	1893	78%
ELECTRONICO	203	8%
TELEFONICO	144	6%
PRESENCIAL	132	5%
BUZÓN	59	2%
TOTAL	2431	100%

Nota: Resumen del grafico anteriormente anunciado.

Se encuentra que el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos continúa siendo el escrito con un 78% (1893 requerimientos). El

medio electrónico presenta el 8%, telefónico 6% presencial 5%, y en menor porcentaje continúa siendo el buzón 2%.

2.1.2. Oportunidad de respuesta a las solicitudes de información.

El indicador que permite establecer la oportunidad de las respuestas en la SDIS se encuentra en el siguiente rango:

Tabla 5. Rango de Indicadores de Oportunidad

Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
≤ de 8 días hábiles	de 9 a 10 días hábiles	> de 10 días hábiles.

Nota. Termino en días en los que se resuelven las peticiones de los ciudadanos (Subsecretaría Secretaría Distrital de Integración Social, Op. Cit, p.11)

De acuerdo con el resultado, se observa que los días promedio de atención de las solicitudes de información que se respondieron dentro de términos legales durante el primer trimestre de 2011, están dentro del rango sobresaliente, es decir que está por debajo del rango legal establecido, mostrando un aumento con el periodo anterior analizado.

Tabla 6. Resultados por trimestre año 2010

Periodo	días hábiles utilizados	Total de requerimientos respondidos	Resultado	Termino legal
Ene - Mar / 10	147	20	7	10
Abr - jun / 10	80	11	7	
Jul - sep / 10	50	9	6	
Oct - Dic / 10	131	21	6	
Ene - mar / 11	121	19	6	

Nota. Comparación de resultados con los trimestres del año (2010)

2.1.3. Promedio de respuestas en atención de solicitudes de información

2.1.3.1 Comportamiento de la atención de Solicitudes de Información y Servicio

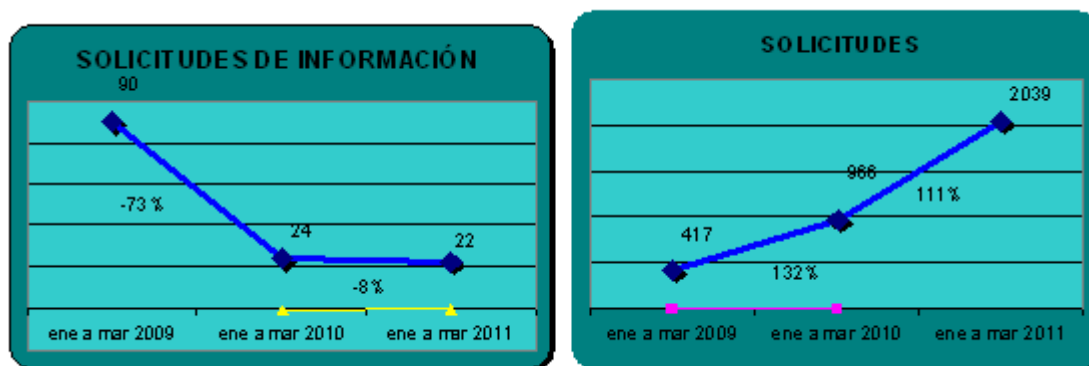


Gráfico 22. Comparación primer trimestre de los años 2009, 2010 y 2011 en la atención a las solicitudes de los ciudadanos. (Op. Cit, p.15)

Tabla 7. Atención a solicitudes primer trimestre años 2009, 2010 y 2011

PERIODO	SOLICITUDES A SERVICIOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
ene a mar 2009	417	90
ene a mar 2010	966	24
ene a mar 2011	2039	22
TOTAL	3422	136

Nota. Resultados del gráfico anterior (Op. Cit, p.16)

En el primer trimestre del 2011, se encuentra una disminución de frecuencia en las solicitudes de información con relación al mismo periodo de los años 2009 y 2010, lo anterior puede deberse a que la mayoría de información solicitada por la ciudadanía se relaciona con el ingreso a los servicios y desde el SIAC se vienen fortaleciendo canales de comunicación con la ciudadanía tales como las carteleras informativas y la Guía de Trámites y Servicios; por otra parte, las solicitudes continúan mostrando aumento.

2.2. RECOMENDACIONES DE ATENCION A LA CIUDADANIA

- La falta de recurso humano no ha permitido dar cumplimiento a algunas actividades propuestas en el informe del cuarto trimestre de 2010.
- Desde las dependencias parametrizadas en el SDQS SDIS se debe realizar el seguimiento correspondiente a las quejas, ya que se observa que las respuestas apuntan a informar que nunca se han presentado quejas y no se investiga sobre los hechos expuestos por la ciudadanía.
- Las dependencias parametrizadas en el SDQS SDIS deben tener en cuenta las definiciones de los requerimientos (quejas, reclamos, peticiones de interés general y particular, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información), ya que se está realizando una inadecuada clasificación de los requerimientos. Cabe aclarar que estas definiciones se encuentran publicadas en el SDQS, además durante los seguimientos, acompañamientos, visitas y charlas se han aclarado estos conceptos.
- Una vez se cuente con el equipo completo del SIAC Central, de mensualmente tomar una muestra de requerimientos con respuesta para verificar los requisitos de los requerimientos: coherencia, claridad, calidez y oportunidad, remitiendo un informe a los jefes de dependencia con el propósito de que tomen los correctivos para mejorar la calidad en las respuestas.
- Continuar desde el SIAC Central con el seguimiento, acompañamiento y entrenamiento en el manejo del aplicativo SDQS.
- Que la información solicitada por las diferentes dependencias de la SDIS y entes de control al SIAC sobre los requerimientos ciudadanos se realice por escrito o correo electrónico a la coordinadora del equipo, con mínimo tres días hábiles de anticipación.
- Continuar con la instrucción, acompañamiento, seguimiento y evaluación del desempeño de las servidoras y servidores públicos en los puntos SIAC para que puedan así resolver eficazmente dudas y demandas de los ciudadanos, haciendo énfasis en la calidad de la información que proveen mejorando las técnicas de comunicación personal, sabiendo escuchar al ciudadano, identificando sus necesidades, resolviendo en lo posible sus problemas y ofreciendo

las respuestas más adecuadas a cada ciudadano/a y en cada situación siempre de manera eficaz y agradable.

- Incrementar la satisfacción de los ciudadanos a través de su apropiación de los deberes y derechos ciudadanos como beneficiarios de los servicios que presta la SDIS.
- Impulsar un cambio cultural con respecto al mejoramiento continuo en los protocolos de atención para la prestación de servicios sociales en la SDIS.
- Continuar con las cualificaciones en cultura de servicio a los servidores/as para garantizar las buenas prácticas de atención a los ciudadanos.

3. PLANES DE DESARROLLO DEL DISTRITO CAPITAL

3.1. PLAN DE DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIAL, AMBIENTAL Y DE OBRAS PÚBLICAS PARA BOGOTÁ D. C., 2008 – 2012 BOGOTÁ POSITIVA: PARA VIVIR MEJOR

En el Plan de Desarrollo de Bogotá Positiva: Para Vivir Mejor, 2008 – 2012, se encuentra el proyecto Fortalecimiento de la Gestión Integral Local como parte del Objetivo estructurante Descentralización, en el programa Gestión Distrital con enfoque territorial en la meta de gobierno: Brindar a 123.964 familias acciones de información, orientación y referenciación de los servicios sociales básicos.

Para el período de enero a diciembre del año 2011 se alcanzó en un 100% la meta para ese año, cuya ejecución está representada en 32.559 acciones de información, orientación y referenciación de los servicios sociales básicos que se brindan en las 16 Subdirecciones Locales de la Secretaría distrital de Integración Social - SDIS, en la sede central de atención a la ciudadanía y en la oficina de Atención al Migrante.

Las personas recibieron información de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS, en temas como su misión, visión y servicios sociales, lo que permite democratizar el acceso a la información y facilitar a la ciudadanía la solicitud del ingreso a los demás servicios sociales de la entidad.

Tabla 8. Atenciones a la población informada en las localidades sobre los servicios sociales básicos

No.	Localidad	Atenciones
1	Usaquén	1.891
2	Chapinero	654
3	Santa fe	662
4	San Cristóbal	2.006
5	Usme	3.976
6	Tunjuelito	1.477
7	Bosa	3.359
8	Kennedy	2.160
9	Fontibón	1.637
10	Engativá	1.161
11	Suba	2.544
12	Barrios Unidos	412
13	Teusaquillo	0
14	Mártires	545
15	Antonio Nariño	0
16	Puente Aranda	806
17	La Candelaria	861
18	Rafael Uribe Uribe	1.584
19	Ciudad Bolívar	6.824
20	Sumapaz	0
	Total Atenciones	32.559

Fuente. Documento Informe rendición de cuentas 2011. Plan de Desarrollo Bogotá Positiva: Para vivir mejor, Bogotá, Diciembre de 2011p. 267

La atención se brinda a toda la ciudadanía que solicita orientación e información, sin que para ello exista algún tipo de restricción, en esta perspectiva el servicio está orientado a la demanda y no a la oferta.³²

³² Documento Informe rendición de cuentas 2011. Plan de Desarrollo Bogotá Positiva: Para vivir mejor, Bogotá, Diciembre de 2011p. 267

El Proyecto propuesto de “Ofrecimiento del Portafolio de Servicios, que Brinda la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS dirigido a la Ciudadanía a través de los Puntos de Atención en los Supercades” responde a la necesidad de la ciudadanía y al interés del Gobierno Local, manifestado en el Plan de Desarrollo Bogotá Positiva de adelantar acciones de orientación, información y referenciación de los servicios sociales de la SDIS.

Teniendo en cuenta que la SDIS a través de las Subdirecciones Locales de San Cristóbal y de Usme brindó información y orientación a 2006 y 3976 ciudadanos respectivamente para un total de 5982 ciudadanos atendidos, por consiguiente se recomienda que uno de los puntos de atención de la Secretaria Distrital de Integración Social – SDIS se realice en el SUPERCADÉ del 20 de Julio como prueba piloto dado que abarca las localidades de San Cristóbal y Usme.

El SUPERCADÉ de las Américas atiende las localidades de Bosa, Kennedy y Ciudad Bolívar, se podría considerar como otro punto de atención importante de la SDIS dado que se atendió un total de 12.343 ciudadanos, en la siguiente forma Subdirección Local de Ciudad Bolívar 6824, Subdirección Local de Bosa 3359 y Subdirección Local de Kennedy 2160.

3.2. PLAN DE DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIAL, AMBIENTAL Y DE OBRAS PUBLICAS PARA BOGOTA D.C. 2012 – 2016 BOGOTA HUMANA.

El plan de desarrollo Bogota humana fue aprobado mediante el acuerdo 489 del 12 de Junio del 2012 por el Concejo Distrital. En el Plan de Desarrollo de Bogotá Humana: 2012 - 2016, en relación a las acciones de Información y Orientación al Ciudadano lo expresa en una Bogotá que defiende y fortalece lo público – eje 3 - y dentro de sus **objetivos** plantea la implementación de mecanismos de información y comunicación institucional desarrollado en el **programa** Fortalecimiento de la función administrativa y desarrollo institucional con el **proyecto** Bogotá Humana al servicio de la ciudadanía; **Meta:** Aumentar en un 25% el número de servicios sociales a través de los puntos de atención presencial de la Red CADE; **Indicador** :Número de servicios sociales prestados a través de la Red CADE.

La propuesta “Ofrecimiento del Portafolio de Servicios, que Brinda la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS dirigido a la Ciudadanía a través de los Puntos de Atención en los Supercades” se puede considerar viable dentro del Plan de Desarrollo Bogotá Humana dado que este propende por ampliar los servicios de información y orientación a la ciudadanía en la Red CADE presencial, es decir, que se incluirían los servicios de orientación, información y referenciación de los servicios sociales de la SDIS.

4. INDICADORES DE GESTION

Dada la importancia de la atención a la ciudadanía en los servicios de información y orientación para que puedan acceder los ciudadanos a los servicios de la Secretaria Distrital de Integración Social, se han definido algunos indicadores de gestión que viabilizan la propuesta “Ofrecimiento del Portafolio de Servicios, que Brinda la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS dirigido a la Ciudadanía a través de los Puntos de Atención en los Supercades”.

4.1. SOLICITUD DE INFORMACION

De acuerdo a la información base del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía- SIAC – se tienen como solicitudes de información:

Tabla 9. Distribución por dependencia, tipo y servicio

TIPO SOLICITUD	TOTAL	PORCENTAJE
Petición De Interés Particular	1860	77%
Reclamo	285	12%
Petición De Interés General	179	7%
Queja	54	2%
Solicitud De Información	22	1%
Felicitaciones	21	1%
Sugerencia	10	0%
TOTAL	2431	100%

En el primer trimestre del 2011 enero-marzo los ciudadanos solicitan a la Secretaria Distrital de Integración Social - SDIS, información y servicios –Petición de

Interés particular, general y solicitudes de información - que corresponden a un 85% de las solicitudes. Esta información sería la que se suministraría en los Supercades.

Tabla 10. Información a suministrar en los Supercades. Fuente propia

INFORMACION A SUMINISTRAR EN LOS SUPERCADES		
Petición Interés Particular	1860	77%
Petición Interés General	179	7%
Solicitudes de Información	22	1%
Total Solicitudes de Información y Servicios	2061	85%

De los reclamos, quejas, felicitaciones y sugerencias que hace la ciudadanía a la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS corresponden al 15% son atendidas en las Subdirecciones Locales de la entidad.

Tabla 11. Información suministrada en la Secretaría Distrital de Integración Social

INFORMACION SUMINISTRADA EN LA SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL		
Reclamos	285	12%
Queja	54	2%
Felicitaciones	21	1%
Sugerencias	10	0%
Total de Quejas y Reclamos	370	15%

Fuente propia

De las peticiones de la ciudadanía el 85% corresponden a solicitudes de información y servicios que se hacen a la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS, las cuales se pueden realizar en los SUPERCADES de acuerdo a la propuesta “Ofrecimiento del Portafolio de Servicios, que Brinda la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS dirigido a la Ciudadanía a través de los Puntos de Atención en los Supercades”.

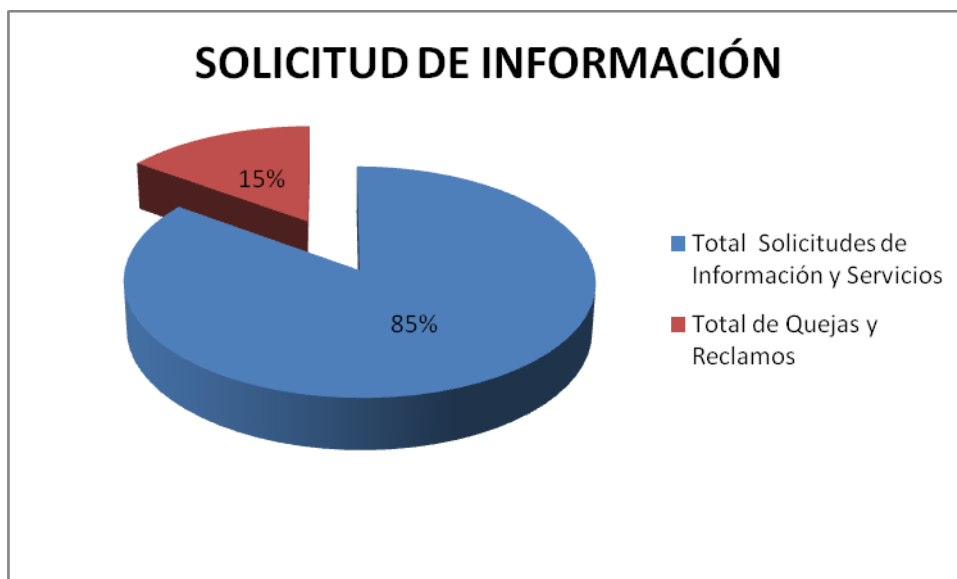


Gráfico 23. Solicitud de información Fuente propia

4.2. MEDIO DE PRESENTACION DE SOLICITUDES

De acuerdo a la información base del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía- SIAC – se tienen como medios de presentación de solicitudes:

Tabla 12. Medio de Presentación de Solicitudes

PRESENTACION	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITO	1893	78%
ELECTRONICO	203	8%
TELEFONICO	144	6%
PRESENCIAL	132	5%
BUZÓN	59	2%
TOTAL	2431	100%

Las solicitudes que realiza por escrito la ciudadanía a la Secretaria Distrital de Integración Social – SDIS en el primer trimestre del año 2011, corresponden al 78% y las otras formas de presentación – telefónico, presencial, electrónico y buzón - corresponden a un 22%.

Tabla 13. Resumen de los medios de Presentación de Solicitudes

MEDIO DE PRESENTACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Escrito	1893	78%
Otras formas de presentación	538	22%
Total de Presentación de Solicitudes	2431	100%

Fuente propia

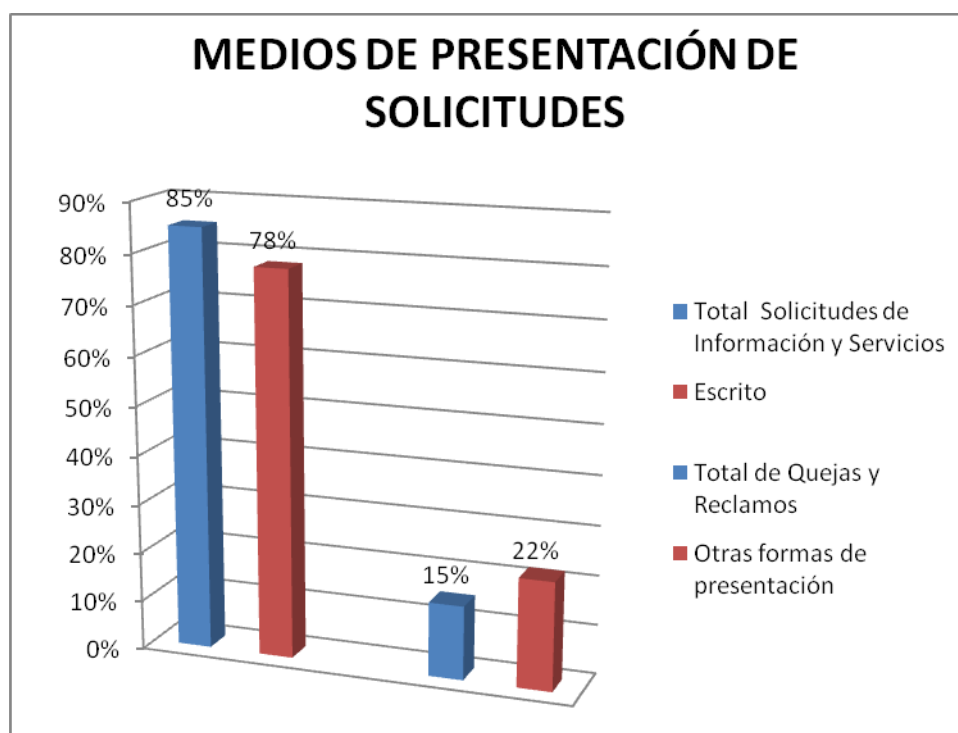


Gráfico 24. Medios de presentación de Solicitudes

4.3. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE SOLICITUD DE INFORMACION

De acuerdo a la información base del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía- SIAC – se tienen como oportunidad en la respuesta:

Tabla 14. Oportunidad en las repuestas de solicitud de información

ESTADO	Petición De Interés Particular	Petición De Interés General	Solicitud De Información	TOTAL
CON RESPUESTA	1812	179	21	2012
AMPLIACIÓN	48	0	1	49
TOTAL	1860	179	22	2061

Fuente propia

De acuerdo al tiempo de respuesta de la solicitud, se observa que se respondieron dentro de términos legales, durante el primer trimestre de 2011, es decir que están en el rango legal establecido³³.

$$\frac{\text{solicitudes con respuesta}}{\text{total de solicitudes de información}} \times 100 = \text{solicitudes de respuesta oportuna}$$

$$\frac{2012}{2061} \times 100 = 97,6\%$$

El 97,6% es el total de solicitudes de información en el plazo legal. De las 49 solicitudes de información el 3% corresponden a peticiones ampliadas con plazo mayor al legal.

³³ <http://www.integracion-social.gov.co/anexos/documentos/descargas/INFORME%201er%20TRIMESTRE%20DE%202011.doc>
 . Recuperado el 4 de Julio de 2011. INFORME DE GESTIÓN SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-SIAC.
 SUBSECRETARÍA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL MARZO 31 DE 2011
 PRIMER TRIMESTRE DE 2011. p. 10



Grafico 25. Oportunidad en la respuesta de Solicitud de información.

Fuente propia

4.4. SOLICITUD DE SERVICIOS DE INFORMACION

De acuerdo a la información base del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía- SIAC – se tienen como Solicitud de información y servicios:

Tabla 15. Solicitud de Servicios de información

PERIODO	SOLICITUDES DE INFORMACION Y SERVICIOS
ene a mar 2009	507
ene a mar 2010	990
ene a mar 2011	2061
TOTAL	3558

$$\frac{2009}{2010} = \frac{507}{990} \times 100 = 51\%$$

$$\frac{2010}{2011} = \frac{990}{2061} \times 100 = 48\%$$

Las solicitudes de información y servicios realizadas por la ciudadanía a la Secretaría Distrital de Integración Social en el primer trimestre de cada año, para el

2009 tenemos 507 solicitudes, para el 2010 fueron 990, es decir, que se presentó un incremento del 51% de solicitudes con respecto al año inmediatamente anterior. Para el 2011 las solicitudes de información y servicios corresponde a 2061 con un incremento del 48% con respecto al año 2010. Es decir que la tendencia de crecimiento de solicitudes es superior al 48%.

Sin embargo las acciones realizadas por la Secretaria de integración el SIAC “tales como las carteleras informativas y la Guía de Trámites y Servicios; por otra parte, las solicitudes continúan mostrando aumento.”³⁴

4.5. EFECTIVIDAD EN LAS SOLICITUDES DE ATENCION

En la propuesta del proyecto “Ofrecimiento del Portafolio de Servicios que brinda la Secretaria de Integración Social dirigido a la ciudadanía a través de los puntos de atención en los SuperCades” atenderán en el SuperCade dos funcionarios –por turnos- en el horario de 7am – 6pm de lunes a viernes y el sábado de 7am a 11am. La atención a cada ciudadano será de 15 minutos aproximadamente, los funcionarios que atenderán en el SuperCade han recibido la capacitación y el entrenamiento en la estrategia de Gestión Social Integral desarrollada en el Capitulo V del proyecto.

Por consiguiente, en una hora se atienden cuatro personas, es decir, se atenderían 236 personas semanales y en el trimestre se atenderían 2832 personas en un solo SuperCade.

Personas atendidas en el primer trimestre 2011 por la Secretaria Distrital de Integración Social – SDIS que constituyen nuestra base de atención; personas que se atenderían en un trimestre en el SUPERCADDE con el fin de conocer el incremento de atención de solicitudes.

34

<http://www.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/descargas/INFORME%201er%20TRIMESTRE%20DE%202011.doc>
Recuperado el 4 de Julio de 2011. INFORME DE GESTIÓN SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-SIAC.
SUBSECRETARÍA SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL MARZO 31 DE 2011
PRIMER TRIMESTRE DE 2011. p 15

$$\left(\left(\frac{\text{ATENDIDOS EN UN SUPERCADÉ EN EL PRIMER TRIMESTRE}}{\text{ATENDIDOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2011 POR LA SDIS}} \right) - 1 \right) * 100 = \text{INCREMENTO DE ATENCIÓN SUPERCADÉ}$$

$$\left(\left(\frac{2832}{2061} \right) - 1 \right) * 100 = 37\%$$

La Secretaria Distrital de integración Social – SDIS, para el año 2011 atendió 2061 solicitudes en el primer trimestre del año, de acuerdo a la propuesta en un trimestre la atención de solicitudes en el SUPERCADÉ es de 2832, es decir, en los servicios de información y orientación en el SUPERCADÉ atiende el 37% más de lo que atiende la SDIS en un trimestre.

Esto permite presentar los servicios a la ciudadanía que frecuentemente visita los SuperCades teniendo una orientación personalizada, adecuada y oportuna, evitando la presentación de solicitudes escritas, según el informe del primer trimestre del año 2011 corresponde a un 78%, dado que se resuelven las inquietudes de los ciudadanos y permite acercarse a la SDIS para acceder a los diferentes servicios sociales. La atención en los SUPERCADÉS sería una respuesta al incremento de solicitudes e información del 48% que se generan año tras año.

Por consiguiente si la Secretaria Distrital de Integración Social -SDIS tuviera funcionarios capacitados en la estrategia de Gestión Social Integral que es una propuesta de ruptura con la forma tradicional de hacer la gestión pública, con el propósito de trascender de la respuesta posible a la respuesta necesaria garantizando los derechos de la población en lugares de fácil acceso y de conocimiento de la ciudadanía como los Centros de Atención Distrital Especializados SUPERCADÉ de Bogotá se podría mejorar el servicio de atención, información y orientación de la SDIS para la satisfacción de las necesidades sociales de la ciudadanía y conocimiento de la entidad.

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo Nubia Elcy Clavijo Sabogal

Tipo de documento de identidad: C.C. ☒ T.I. ☐ C.E. ☐ Número: 61720634 Btci

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. ☐ T.I. ☐ C.E. ☐ Número: _____

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. ☐ T.I. ☐ C.E. ☐ Número: _____

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. ☐ T.I. ☐ C.E. ☐ Número: _____

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

PUNTO DE ATENCION DE LOS SUPERCADDES

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI ☐ NO ☒
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros; por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: <u>Nubia Echeverry</u>	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: <u>Nubia Echeverry S.</u>	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>51720534</u>	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: <u>Estudio en Ambiente Virtual</u>	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Administrador de Empresas</u>	PROGRAMA ACADÉMICO: _____

NOMBRE COMPLETO: _____	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: _____	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: _____	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: _____	PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma: Nubia Echeverry S.
17 Agosto/2012.