

1-1-2013

Propuesta de mejoramiento Cade Suba y Cade Gaitana

David Fernando Moya Velasco
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas

Citación recomendada

Moya Velasco, D. F. (2013). Propuesta de mejoramiento Cade Suba y Cade Gaitana. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1787

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Economía, Empresa y Desarrollo Sostenible - FEEDS at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Administración de Empresas by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.



CONVENIO ACADÉMICO DE APOYO INTERINSTITUCIONAL
UNIVERSIDAD DE LA SALLE Y LA SECRETARÍA GENERAL DE LA
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ



PROPUESTA DE MEJORAMIENTO CADE SUBA Y CADE GAITANA

DAVID FERNANDO MOYA VELASCO

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ D.C.

2012



CONVENIO ACADÉMICO DE APOYO INTERINSTITUCIONAL
UNIVERSIDAD DE LA SALLE Y LA SECRETARÍA GENERAL DE LA
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ



PROPUESTA DE MEJORAMIENTO CADE SUBA Y CADE GAITANA

DAVID FERNANDO MOYA VELASCO

Tesis presentada para optar al título de Administradores de Empresas

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ D.C.

2012

JURADOS

Nota de observación.

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo agradezco especialmente a Dios mi guía y a todas las personas que ayudaron e hicieron posible este sueño. Especialmente, la ayuda a mi hermosa mamá quien impulso mis sueños por los altos con todo su apoyo incondicional, de igual manera mi abuelita y abuelo quienes son artífices importantes en la estructuración de mis logros como persona, gracias a ellos quienes siempre estaban en este proceso de mi educación profesional.

Agradezco la colaboración al director de trabajo de grado, Francisco Daniel Mendoza cuyas observaciones y correcciones han permitido una creación de trabajo de alta calidad debido a su amplio conocimiento en Administración de Empresas.

Tabla de Contenido

1.	TEMA	8
1.1.	Línea de investigación	8
1.2.	Sub línea de investigación	8
1.3.	Título.....	8
	Estructuración de un plan de alineación total para el Cade Suba y Cade Gaitana.....	8
1.4.	Tema de Investigación	8
1.5.	Pertinencia	8
2.	PROBLEMA	9
3.	OBJETIVOS	10
3.1.	Objetivo General.....	10
3.2.	Objetivos Específicos	10
4.	JUSTIFICACIÓN	11
5.	MARCO DE REFERENCIA	12
5.1.	Marco Conceptual.....	12
6.	MARCO TEÓRICO.....	14
6.1.	Modelo De Alineación Total	16
6.2.	Alineación Total	16
7.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	19
7.1.	Tipo de Investigación.....	19
7.2.	Método de Investigación	19
7.3.	Población.....	19
7.4.	Fuentes y técnicas para recolección de datos	20
7.4.1.	Primarias	20
7.4.2.	Secundarias	20
8.	CARACTERIZACION	21
9.	MARCO LEGAL.....	25
10.	COMPONENTE OPERACIONAL:	37
11.	COMPONENTE FUNCIONAL	38
12.	DIAGNOSTICO	40
12.1.	Análisis de Recursos	40
13.	OBSERVACIONES GENERALES	41
14.	ANÁLISIS DEL IMPACTO SOCIAL	47
14.1.	Cobertura y accesibilidad	47
14.2.	Integración con la red de servicios locales y apoyo a las instancias de interlocución con la ciudadanía.....	48
14.3.	Análisis entre trámites y servicios ofrecidos frente a las necesidades que demanda la población del área de influencia de cada punto	48
15.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO CADE SUBA.....	49
15.1.	Calidad del Servicio al Ciudadano	74
15.2.	Generalidades	76
16.	PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	77
16.1.	Recomendaciones	80
17.	CARACTERIZACION CADE GAITANA.....	81
17.1.	Aspectos Generales	81

17.2.	Población	81
17.3.	Características del Punto:	82
17.4.	Características o servicios que presta el punto:	82
17.5.	Componente operacional:	84
17.6.	Componente Funcional.....	86
18.	DIAGNÓSTICO CADE LA GAITANA	89
18.1.	Análisis de recursos.....	89
19.	ANÁLISIS DEL IMPACTO SOCIAL	92
19.1.	Cobertura y accesibilidad	92
19.2.	Integración con la red de servicios locales y apoyo a las instancias de interlocución con la ciudadanía.....	93
19.3.	Análisis entre trámites y servicios ofrecidos frente a las necesidades que demanda la población del área de influencia de cada punto	93
20.	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO CADE LA GAITANA	94
21.	CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO	122
21.1.	Generalidades	124
22.	PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	125
22.1.	Recomendaciones	127
23.	INDICADORES DE GESTION	128
24.	REFERENCIAS	129
25.	ANEXOS	1

INTRODUCCIÓN

El presente documento trata la propuesta de mejoramiento de los Cades Suba y Gaitana, el tema desarrollado es la calidad de servicio al ciudadano, además de los factores críticos de la prestación del servicio en el centro de atención.

El informe tiene como objetivo realizar la propuesta de mejoramiento de los Cade Suba y Gaitana con base en la investigación previa cuyo propósito fue determinar las condiciones actuales del punto así mismo desarrollar el diagnóstico de todos y cada uno de los componentes que afectan de manera directa la calidad del servicio al ciudadano.

El proceso que permitió la obtención de la información para realizar el presente informe tomó 8 meses, la investigación tuvo sus inicios en el mes de noviembre del año 2009, con el fin de consolidar los datos necesarios para la elaboración de cada uno de los componentes de los CADES, se realizaron un total de 330 encuestas a los ciudadanos que regularmente asisten al punto, adicional a esto se obtuvo gran cantidad de información proveniente de la Alcaldía General De Bogotá, además de la Dirección Distrital De Servicio Al Ciudadano.

A través de este documento se pretende formular una propuesta de mejoramiento para los Cades Suba y Gaitana con el fin de contribuir al desarrollo y potencialización del punto al interior de la Red Cade así mismo como generar un mayor impacto social y los beneficios que de ellos se desprenden para todos los ciudadanos de la localidad 11 de SUBA.

A lo largo de las próximas líneas encontrará cada una de las fases del proceso de investigación,

1. Antecedentes
2. Caracterización
3. Diagnóstico
4. Propuesta de Mejoramiento

ESTRUCTURACIÓN DE UN PLAN DE ALINEACIÓN TOTAL PARA EL CADE SUBA Y CADE GAITANA

1. TEMA

Plan de alineación total para el Cade Suba y Cade Gaitana

1.1. Línea de investigación

Gestión, Administración y Organizaciones.

1.2. Sub línea de investigación

Administración

1.3. Título

Estructuración de un plan de alineación total para el Cade Suba y Cade Gaitana

1.4. Tema de Investigación

Propuesta de mejoramiento para los Cade Suba y Cade Gaitana, a través de la estructuración del plan de alineación total.

1.5. Pertinencia

Con el propósito de fortalecer el desarrollo de la investigación, dentro de un marco de cooperación entre la Alcaldía Mayor De Bogotá y La Universidad De La Salle, se hace necesario realizar una completa evaluación del actual esquema de servicio al ciudadano en la Red Cade.

El fin último de la investigación es contribuir con el mejoramiento del servicio ofrecido por parte de las entidades que hacen parte de la actual Red Cade, el estudio realizado pretende proveer las herramientas teóricas y académicas que permitan un

aprovechamiento de los recursos, así mismo como un incremento en la calidad del servicio percibido por parte de los usuarios que frecuentan cualquiera de los puntos de la Red Cade.

2. PROBLEMA

2.1. Planteamiento

Hacia el año de 1991 se crearon en Bogotá los centros de atención distrital especializados (CADE) para permitir el acceso de la ciudadanía a los servicios prestados por las entidades distritales. Bajo el decreto 335 de agosto 2006 la Alcaldía Mayor de Bogotá, realizó el proceso de estructuración de la Red Cade con el fin de articular la prestación de los diferentes servicios al ciudadano ofrecidos por los Centros de Atención Distrital Especializados (CADE), es así como a partir de allí se empieza a velar por la eficaz y eficiente prestación de los servicios en cada uno de los puntos de la Red Cade de la ciudad.

La localidad 11 (Suba) es una localidad de contrastes, con una población de 912.498 personas se convierte en el hábitat del 11.46 % del total de habitantes de la ciudad, posee todos los estratos, las condiciones más humildes así como las más cómodas, y en algunos sectores de la localidad se presentan situaciones de extrema pobreza y fragilidad social que hacen de esta, una zona ávida y apta para desarrollar diferentes tipos de programas de impacto social.

2.2. Formulación del problema

¿Qué beneficios se obtienen a partir del diseño e implementación de un plan de alineación total?

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Elaborar una propuesta de mejoramiento en el Cade Suba y Cade Gaitana, utilizando como base un plan de Alineación Total con el fin de potencializar el servicio al ciudadano dentro de la Red Cade en la ciudad de Bogotá.

3.2. Objetivos Específicos

- Elaborar un análisis y diagnóstico de cada uno de los componentes actuales de los Cade Suba y Cade Gaitana.
- Establecer los parámetros de calidad en la prestación de servicio al ciudadano.
- Diseñar una propuesta de mejoramiento a partir de la estructuración del plan de alineación total.
- Elaboración del cronograma del plan de mejoramiento
- Elaboración del cuadro de seguimiento e indicadores de gestión

4. JUSTIFICACIÓN

Durante los últimos años la calidad de servicio al ciudadano se ha convertido en una pieza fundamental para el desarrollo de las entidades participantes de la Red Cade, que brindan una herramienta importante de facilitar todo proceso, sin embargo factores como la falta de información, poco aprovechamiento de espacios, la poca diversificación de los servicios, además de la concentración de los mismos, ha ocasionado un impacto negativo en el grado de satisfacción de los ciudadanos.

Por esta razón, es importante implementar este estudio, dado que se obtendrá información veraz y confiable sobre la clasificación y caracterización de dicho servicio, de esta forma, se complementaría la información con la de los requerimientos de los ciudadanos que sería un aporte considerable y aumentaría la eficiencia de estas entidades; por otra parte, se hace necesario el diseño de este estudio investigativo debido al escaso abordaje sobre estas entidades en crecimiento que ayudan a los ciudadanos en la localidad des SUBA, es por ello que surge la necesidad de elaborar un estudio donde se diversifiquen parte los servicios, de modo que se logre proporcionar una visión clara sobre la gestión del proceso ante los ciudadanos, abriendo la posibilidad de profundizar y retomar los aportes dejados por esta investigación en la campo de los servicios, con el propósito de satisfacer las necesidades que se tienen actualmente y dar solución a las diferentes problemáticas que se logren presentar.

Con el objetivo de contribuir al mejoramiento de la calidad de servicio al ciudadano en la Red Cade, se realiza la siguiente PROPUESTA DE MEJORAMIENTO CADE SUBA Y CADE GAITANA sustentada en un plan de Alineación Total, con el fin de integrar los elementos participantes, además de articular los factores que determinan el éxito de la alineación en el Cade Suba Y Cade Gaitana.

De acuerdo a los requerimientos que sustentan la investigación, la propuesta de mejoramiento se llevará a cabo en el Cade Suba y Cade Gaitana.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1. Marco Conceptual

- **ACCESIBILIDAD:** Es el estado que poseen las personas para obtener o utilizar algún objeto, llegar alguna parte o acceder a un bien o servicio dependiendo de sus capacidades o limitaciones.
- **ADMINISTRACION DE PERSONAL:** “Incluye los procesos de atraer, asignar, motivar, mantener, desarrollar y monitorear a las personas y sus talentos en una organización”. (Chiavenato, 2009, p 487)
- **CALIDAD:** Hace referencia a los requerimientos técnicos y psicológicos que se debe recopilar para tener aceptación en el mercado y así satisfacer necesidades.
- **CIUDADANO:** El término «ciudadano» es el nombre dado al hombre que por haber nacido o residir en una ciudad es miembro de la comunidad organizada que le reconoce la cualidad para ser titular de los derechos y deberes, propios de la ciudadanía, quedando obligado, como ciudadano, a hacer que se cumplan. (<http://es.wikipedia.org/wiki/Ciudadano#Concepto>)
- **CLIENTE:** “Es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago” (<http://es.wikipedia.org/wiki/Cliente>)
- **CONSUMIDOR:** Un consumidor es quien demanda algún bien o servicio según su necesidad que son otorgados por quien los produce.
- **NORMATIVIDAD:** Se refiere al conjunto de reglas y leyes, además del establecimiento de las mismas dentro de cualquier grupo u organización. (<http://es.wikipedia.org/wiki/Regulación>)

- **SERVICIO:** Es un conjunto de actividades que buscan primordialmente responder las necesidades del cliente, esto implica un desempeño quien lo produce tanto en tiempo como en esfuerzo.
- **SERVICIOS PUBLICOS:** Es el conjunto de presentaciones reservadas en cada Estado a la órbita de las administraciones públicas y que tienen como finalidad ayudar a las personas que lo necesiten. Suelen tener un carácter gratuito, que corre a cargo del Estado, son propios de los países con un Estado de bienestar. (http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_p%C3%BAblico)
- **SERVICIO AL CLIENTE:** Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales. (http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_al_cliente)

6. MARCO TEÓRICO

El enfoque fundamental con el cual se realizará la propuesta de mejoramiento para los Cade Suba y La Gaitana, estará fundamentado en los aportes conceptuales que comprenden la teoría general de sistemas (Bertalanffy, 1979; 1980) además de los conceptos propuestos por autores tales como Kast, Benton y Aristóteles, quienes realizaron grandes contribuciones en la construcción de modelos que permiten la concepción general de sistemas a partir del análisis de sus componentes en términos específicos.

El concepto principal propuesto por el autor refiere la existencia de un modelo integrador, esto permite la concepción de la Red Cade como un sistema integral, del cual a su vez se desprenden los puntos Suba y La Gaitana, indicando claramente la relación que existe entre estos y cualquiera de los otros puntos que conforman el entramado general de centros de atención distrital especializados (CADE).

“La ciencia clásica intenta aislar las partes que corresponden a los universos observados con la esperanza de que al reconstituir el todo o sistema este resulte comprensible” (Bertalanffy, 1979)

Pretender analizar la situación actual de los Cade Suba y La Gaitana, de forma aislada no contribuiría sustancialmente con el proceso de mejoramiento de los mismos, de la misma manera que si se realiza un análisis de los elementos propios de cada uno de los centros de atención de forma cerrada, el objetivo es entonces lograr la concepción general de la prestación del servicio de tal forma que se pueda tener en cuenta la totalidad de los componentes al interior de cada uno de los Cade.

“Puesto que el carácter fundamental de la cosa viviente es una organización, la investigación usual de procesos y elementos individualmente considerados es incapaz de ofrecer una explicación compleja de los fenómenos vitales” (Bertalanffy, 1979)

El objeto principal del diagnóstico y propuesta de mejoramiento de los Cade Suba y La Gaitana, es el de proveer una posible solución que contribuya al fortalecimiento de la calidad en la prestación del servicio al ciudadano, para lo cual se requiere que se realice un análisis de todos y cada uno de los elementos (infraestructura, entidades participantes, ubicación, etc.) que hacen parte de cada punto y que inciden de forma

directa en el nivel de servicio ofrecido a la ciudadanía, examinar estos componentes de forma individual, pero situándolos dentro de un marco general, permitirá al observador obtener una visión mucho más clara de la situación real, con miras al establecimiento de los parámetros mínimos requeridos que satisfagan las expectativas y la percepción civil con respecto a la calidad de servicio prestado a la ciudadanía.

“Un sistema es un todo que no puede ser dividido en sus componentes sin que se pierdan sus características fundamentales, y por lo tanto, se debe estudiar como un todo. En lugar de explicar el todo en términos de sus partes, las partes comienzan a ser explicadas en términos del todo” (Kast, 1980)

Los Cade Suba y La Gaitana, deben concebirse como un sistema general, que no puede explicarse en términos de las condiciones o elementos propios de cada uno, sino que debe asumirse la concepción de que cada uno de los componentes individuales de los puntos hacen parte del sistema de cada centro de atención, el que a su vez pertenece a la Red Cade, cada uno de estas unidades que constituyen el concepto general contribuyen e inciden de manera positiva y/o negativa en los niveles de servicio ofrecidos al ciudadano.

“Todo sistema social tiende a mantener su estabilidad o equilibrio cumpliendo cuatro funciones: definición de objetivos, integración, adaptación y control de tensiones” (Benton, 1975)

Según este principio la creación de un esquema que integre estos cuatro requerimientos permitirá administrar de una mejor manera los riesgos involucrados en la prestación del servicio al ciudadano, logrando así la correspondiente obtención de un nuevo margen de equilibrio en los Cade Suba y La Gaitana.

“Por principio natural es preciso optar por uno de estos tres sistemas: o todos los ciudadanos tienen todo en común, o no tienen nada o tienen unas cosas y otras no. El que no tengan nada es manifiestamente imposible, ya que el régimen de la ciudad es una comunidad, y hay que tener para empezar algo en común” (Aristóteles)

Los supuestos principales en que se basa la prestación del servicio al ciudadano hacen referencia al objetivo principal de los centros de atención distrital especializado (Cade) el cual refiere la estructuración y puesta en operación de los medios necesarios que permitan el acercamiento entre la Administración Distrital y la ciudadanía, para lo cual

se ha dispuesto la localización de varios puntos de atención como los Cade Suba y La Gaitana, que han permitido el acceso de la comunidad a varias de las entidades del estado, así mismo como a los diferentes entes privados, permitiendo así que los ciudadanos sean los mayores beneficiarios.

6.1. Modelo De Alineación Total

la aplicación de este modelo permite que los empleados de la organización aumenten sus niveles de compromiso frente a la misma, las implicaciones de las malas practicas en las entidades o las fallas en el establecimiento de los procesos ha repercutido de forma directa en la prestación del servicio al ciudadano, el modelo de ALINEACION TOTAL propuesto por Riaz Khadem, permite establecer algunas pautas de comportamiento que contribuyen al fortalecimiento del mecanismo interno de la empresa y su arquitectura empresarial.

El propósito de la ALINEACION TOTAL en la entidad es el de motivar, organizar y promocionar a sus empleados en pro de la visión de la empresa, la dedicación de la directivas de la compañía, permitirá la consecución de dicho objetivo.

6.2. Alineación Total

Alineación Total es un proceso de alinear e integrar las acciones de cada persona que trabaja en una organización con la visión y la estrategia de la empresa. Alineación Total se sostiene en tres elementos básicos: establecer la alineación, rastrear la alineación y sostener la alineación. Riaz Khadem, (2002).

Visión común: cada organización establece su punto de llegada, la visión de la compañía permite el establecimiento de estrategias que contribuyan al logro de esta.

“Las compañías necesitan esfuerzos unificados para alcanzar sus objetivos estratégicos, la sinergia es la clave del éxito de cualquier compañía, y una sinergia efectiva requiere una cooperación continua” (Riaz Khadem, 2002, p 12).

Cultura corporativa: la cultura de la organización es elaborada por todos y cada uno de los componentes de la misma, los empleados deben estar comprometidos con esta ya que a partir de la misma se desprende la identificación de la compañía en el mundo empresarial.

Según Riaz Khadem (2002) Mientras que muchas compañías se ocupen únicamente por alinear los valores, pocas se aseguran de que el comportamiento de cada persona sea congruente con los valores de la compañía. Se debe introducir un proceso para establecer claramente los comportamientos alineados con los valores y la implementación de planes para desarrollarlos en todos los niveles. El resultado es un cambio positivo en la cultura

Alinear los procesos de la organización: se debe alinear todos y cada uno de los procesos en la compañía, ya que estos permitirán que la entidad sea sustentable, establecerlos permite configurar los cargos de la empresa.

Establecer la arquitectura empresarial: la improvisación en las compañías es un tema frecuente, diseñar los cargos, los procesos, los procedimientos e incluso las normas para contingencia, permite que la organización este mejor preparada para asumir los retos empresariales.

Ubicar los puntos de inflexión: son aquellos momentos en los cuales la organización se ve enfrentada a nuevos retos, en esta instancia, las estrategias asumidas por la compañía no suelen funcionar de la misma manera como lo venían haciendo, o simplemente ya no funcionan, los puntos de inflexión representan oportunidades para las entidades, pero deben asumirse con la seriedad del caso, ya que son tiempos en los cuales las decisiones

son tomadas de manera rápida, además de tener que involucrar diversos recursos que a veces no están disponibles para la organización.

“Evitar las fallas de una planeación estratégica puramente lineal, y alinear esta estrategia con el cambio” (Riaz Khadem, 2002, p 17).

Articulación del talento humano: el personal de la organización debe asumir su rol y participación frente a la misma, lograr una visión en conjunto entre la empresa y su talento humano permite la celeridad en los procesos y el fortalecimiento de los mismos.

Según Riaz Khadem (2002) si la compensación no refleja la contribución. La alineación no es exitosa, muchas de las organización no poseen un sistema de compensación que este de acuerdo con el desempeño de todos y cada uno de los empleados, esto hace que la mayoría de estos no propenda por encausar la mayoría de sus esfuerzos en pro de la consecución de los objetivos empresariales, sino que únicamente se limite a cumplir con las pautas o normas institucionales, el cumplimiento de sus deberes le otorgara la compensación nominal correspondiente, lo que genera uno de los males de toda organización y es la falta de motivación de su personal, por ende la no alineación con los objetivos y la visión de la empresa.

7. DISEÑO METODOLÓGICO

7.1. Tipo de Investigación

Investigación Descriptiva, ya que, cabe la posibilidad de alimentar un conocimiento con cierto grado de profundidad, sin importar que parámetros o limitaciones se tenga ya que es meramente exploratorio.

7.2. Método de Investigación

Inductivo: Prima desde la observación y la experiencia que se tenga mediante los diferentes hechos, mediante el comportamiento analizado frente a una situación. Por esta razón, se tiene como objeto recoger todas las situaciones posibles de las personas que frecuentan algunos de los puntos de la Red Cade.

7.3. Población

La población de investigación está conformada por las personas que frecuentan los Cade Suba y Cade Gaitana, así mismo se refiere que el estudio estará determinado de acuerdo a la totalidad de los ciudadanos residentes de cada una de las localidades.

Muestra

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

En el anteproyecto:

$$n = \frac{360 \cdot 1,962^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50}{0,05^2 \cdot (360-1) + 1,962^2 \cdot 0,50 \cdot 0,50} = 330 \text{ Encuestas}$$

7.4. Fuentes y técnicas para recolección de datos

7.4.1. Primarias

Por medio de la aplicación de encuestas, entrevistas y el contacto directo con los usuarios que asisten frecuentemente cada uno de los puntos que conforman los Cade Suba y Cade Gaitana

- Entrevista: Se establece contacto directo con las personas ya que, se consideran fuente de información, guiado por un cuestionario cómodo para generar información espontánea y abierta.

- ENCUESTAS: Es un acumulado de preguntas dirigidas a una muestra representativa de la población, con el fin de conocer y recopilar diferentes informaciones y estados de opinión a hechos específicos.

7.4.2. Secundarias

A través de la interpretación y recopilación de aquellos documentos ya obtenidos, que le brindan al investigador obtener elementos de criterio suficientes para llevar a cabo la aplicación respectiva de las técnicas primarias y su correspondiente interpretación dándole un análisis más exacto.

- INSTITUCIONAL: hace referencia a todas aquellas instituciones que hacen parte del entramado gubernamental de la ciudad de Bogotá, y que se mencionan a continuación:

Alcaldía Mayor de Bogotá

Secretaría General de la Alcaldía

Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano

Con base en la información suministrada por las partes involucradas se determinó el número real de encuestas a ser aplicadas a los ciudadanos que frecuentan los centros de atención distrital especializada (Cade).

8. CARACTERIZACION

Hacia el año de 1991 se crearon en Bogotá los centros de atención distrital especializados (CADE) para permitir el acceso de la ciudadanía a los servicios prestados por las entidades distritales. Bajo el decreto 335 de agosto 2006 la Alcaldía Mayor de Bogotá, realizó el proceso de estructuración de la Red Cade con el fin de articular la prestación de los diferentes servicios al ciudadano ofrecidos por los Centros de Atención Distrital Especializados (CADE), es así como a partir de allí se empieza a velar por la eficaz y eficiente prestación de los servicios en cada uno de los puntos de la Red Cade de la ciudad.

La localidad 11 (Suba) es una localidad de contrastes, con una población de 912.498 personas se convierte en el hábitat del 11.46 % del total de habitantes de la ciudad, posee todos los estratos, las condiciones más humildes así como las más cómodas, y en algunos sectores de la localidad se presentan situaciones de extrema pobreza y fragilidad social que hacen de esta, una zona ávida y apta para desarrollar diferentes tipos de programas de impacto social.

8.1. Reseña

El Cade Suba se encuentra ubicado en la UPZ N° 28 de la localidad 11, definida por la Alcaldía Mayor de Bogotá en el Decreto Distrital 190 de 2004 como una UPZ prioritaria, el punto de atención se localiza en la Calle 147 B No. 91 – 66, situado en el 2do piso del edificio perteneciente a ETB, tutor actual del Centro de atención. La cercanía del CADE SUBA con otras entidades distritales y locales le permite desarrollar su potencial para ofrecer una mayor oferta de servicios. Debido a las condiciones del punto (ubicación, cobertura, etc.) Cabe la posibilidad de implementar un programa de mejoramiento en la entidad que logre potencializar el punto y equilibrar la oferta de servicios del mismo con relación a otros.

El Cade Suba es un lugar agradable, con un gran potencial de desarrollo, establecer un proceso de mejoramiento al interior del punto representaría beneficios significativos para la población, el proceso debe contener una estrategia para desconcentrar la oferta de servicios y ampliar la misma con el fin de consolidar y elevar la participación y cobertura como proveedor de trámites y servicios.

El Cade La Gaitana se encuentra ubicado en la UPZ N° 71, TIBABUYES. Considerada como prioritaria de intervención por parte del subprograma de mejoramiento integral, a raíz de la presencia de asentamientos humanos de origen ilegal, el Cade está localizado en la Tv 126 No. 133 – 32. El punto posee las condiciones necesarias para ofrecer gran cantidad de servicios. Su ubicación lo referencia como centro de atención de alto impacto social, el desarrollo de programas de bienestar a la comunidad le ha permitido ser considerado como factor de cambio al interior de la localidad.

El Cade está ubicado en el corazón del barrio la Gaitana, el lugar es considerado por las autoridades como zona de alta peligrosidad, los barrios que circundan el lugar son Bilbao, Berlín, Lisboa y villa maría. Ciudadanos de todo tipo se acercan al barrio la Gaitana ya que durante muchos años ha sido fuente de actividades ilegales. Actualmente la ciudad de Bogotá cuenta con

“6.300 policías asignados a los CAI y Estaciones, distribuidos en 3 turnos de 8 horas cada uno; es decir que la ciudad tiene un número aproximado de 2.100 policías por cada turno. Y si se tiene en cuenta que el estándar internacional establece un policía por cada 250 habitantes, y Bogotá posee un policía por cada 710 habitantes, se concluiría que estamos un 304% por debajo de los estándares internacionales, y que Bogotá debería tener aproximadamente 30.400 agentes”¹

La Gaitana es un barrio de estrato 2, de preferencia popular cuyo volumen de comercio es bastante elevado, los ciudadanos no necesitan recorrer grandes distancias para obtener los elementos básicos de la canasta familiar, Los barrios que la circundan en su mayoría comparten el estrato o al menos, no lo superan, el punto se caracteriza por recibir población de una fragilidad social elevada y la vulnerabilidad de la misma es un tema que debe tratarse de una manera especial.

8.2. Aspectos Generales

El Cade se encuentra ubicado en el segundo piso del edificio de ETB, donde funciona el centro de operaciones de contratistas de la empresa de teléfonos, la entrada está situada sobre la calle, punto de difícil acceso para personas en condiciones de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, niños de brazos o en coche. El lugar no cuenta con una rampa para las personas con este tipo de condiciones lo que representa una falla en la calidad de servicio al ciudadano.

8.3. Población

La mayoría de los ciudadanos que viven en los alrededores del Cade viven en estratos 2 y 3. La fragilidad o vulnerabilidad de las personas que se acercan a este Cade no se presenta por su condición social sino por su condición humana, es decir en su mayoría son personas de la tercera edad y personas en estado de embarazo, con niños o adultos acompañados de sus hijos.

8.4. Características del punto

PUNTO DE RECAUDO Y ENTIDADES DE TRÁMITES Y SERVICIOS:

En la actualidad el Cade Suba cuenta con dos entidades de trámites y servicios como lo son la secretaria de hábitat, y la registraduría distrital. Cabe destacar que el punto no está utilizando la totalidad de su capacidad instalada ya que cuenta con 2 módulos mas los cuales no se encuentran funcionando en la actualidad. Adicional a esto, posee un área de recaudo compuesta por 4 cajas, cuya atención se realiza en un horario de de 7 am a 5 pm. Las entidades privadas y/o públicas que allí prestan servicio son:

- Secretaría Distrital de Hábitat
- Registraduría

Este punto es más similar a un Rapicade que a un Cade ya que el servicio de recaudo es bastante solicitado, pero el área de trámites y servicios está operando a un 50% de su capacidad. Los ciudadanos no poseen conocimiento acerca de los servicios que allí se prestan.

“La capacidad instalada no siempre es suficiente para atender la demanda: Hay indicios de saturación y deterioro que permiten inferir que la calidad del servicio podría verse comprometida.” (Departamento Nacional de Planeación (2006). Documento Conpes [http://www.dnp.gov.co/PortalWeb/Portals/0/archivos/documentos/Subdir
eccion/Conpes/3419.pdf](http://www.dnp.gov.co/PortalWeb/Portals/0/archivos/documentos/Subdireccion/Conpes/3419.pdf))

Existen dos factores que le impiden al punto potencializarse como CADE:

- **DIFICULTADES DE ACCESO:** la estructura del edificio no posee las condiciones necesarias para atender a todo tipo de población, en especial las personas que se encuentran en situación de discapacidad, mujeres embarazadas, niños de brazos o aquellos que son movilizados en coche.
- **CONCENTRACION DE LA OFERTA DE SERVICIOS:** con la llegada del Supercade Suba la oferta de servicios se ha limitado en este punto. Es altamente significativa la afectación en la operación del Cade Suba, y de manera paralela ha visto disminuida su actividad en un 50 %, el área de recaudo crece vertiginosamente, esto sustentado en la necesidad de mantener la participación del punto en la Red Cade, la ausencia de entidades al interior del mismo obliga a los usuarios a desplazarse hasta el Supercade lo que está generando un aumento en el volumen de usuarios que diariamente asisten allí, y por consiguiente se está afectando la calidad del servicio al ciudadano en ambas partes, Cade y Supercade lo que perjudica directamente la confiabilidad del ciudadano en los procesos y en las entidades participantes de toda la Red. en busca de soluciones optimas a sus requerimientos.

“La oferta de servicios es limitada: La Red actualmente no cuenta con algunos servicios de alta demanda ciudadana tales como: Instituto de Seguro Social (salud, pensión y riesgos profesionales), servicios sociales relacionados con subsidios, acceso y legalización de la vivienda, servicios relacionados con el apoyo empresarial y la oferta de empleos.” (Departamento Nacional de Planeación (2006). Documento Conpes <http://www.dnp.gov.co/PortalWeb/Portals/0/archivos/documentos/Subdireccion/Conpes/3419.pdf>)

9. MARCO LEGAL

Estructura normativa del distrito y de los cades

Al igual que toda organización el centro de atención al ciudadano esta regido por una normatividad que le permite dar cuentas e informes de la prestación de su servicio y calidad a la hora de tomar ciertas leyes.

Normatividad

En 1991 la Alcaldía Mayor de Bogotá crea los CADE, Centros De Atención Distrital Especializado para facilitar los procesos de desconcentración y descentralización de los diversos servicios que presta el distrito como realizar trámites sobre educación, servicios públicos y brindar información sobre las entidades del distrito, actividades de la localidad entre otros.

Estos Centros de atención cuentan con un objetivo único de brindar a la comunidad sus servicios con eficiencia, con un trato amable y digno hacia el ciudadano y con la amabilidad y respeto que merecen las personas para ello se debe conocer la normatividad que rige esta modalidad de servicio y poder determinar hasta que punto la normatividad se aplica en el desarrollo de las actividades de los CADE y poder apreciar cuales son las falencias que se pueden mejorar para que dichas instituciones sean más provechosas a las localidades a las cuales sirven, para ello es importante indagar en los artículos, decretos y demás estancias que permitan tener un enfoque claro del servicio a ciudadano entre algunos que se pueden encontrar :

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía,

celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones (Constitución Política de Colombia. Editorial Leyer. Pg. 528).

LEY 962 DE 2005 por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Artículo 1. Objeto y principios rectores. La presente ley tiene por objeto facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Carta Política.

En tal virtud, serán de obligatoria observancia los siguientes principios como rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados:

1. Reserva legal de permisos, licencias o requisitos. Para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

Las autoridades públicas no podrán establecer trámites, requisitos o permisos para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, salvo que se encuentren expresamente autorizados por la ley; ni tampoco podrán solicitar la presentación de documentos de competencia de otras autoridades.

2. Procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley. Las autoridades públicas habilitadas legalmente para establecer un trámite, previa su adopción, deberán someterlo a consideración del Departamento Administrativo de la Función Pública adjuntando la manifestación del impacto regulatorio, con la cual se acreditará su justificación, eficacia, eficiencia y los costos de implementación para los obligados a cumplirlo; así mismo deberá acreditar la existencia de recursos presupuestales y administrativos necesarios para su aplicación. En caso de encontrarlo razonable y

adecuado con la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites, el Departamento Administrativo de la Función Pública autorizará su adopción.

Para el cumplimiento de esta función el Departamento Administrativo de la Función Pública contará con el apoyo de los Comités sectoriales e intersectoriales que se creen para el efecto. Asimismo, podrá establecer mecanismos de participación ciudadana a fin de que los interesados manifiesten sus observaciones. Lo dispuesto en el presente numeral, no se aplicará cuando en situación de emergencia se requiera la adopción de medidas sanitarias para preservar la sanidad humana o agropecuaria.

El Ministro del Interior y de Justicia y el Director de la Función Pública rendirá informe semestral obligatorio a la Comisión Primera de cada Cámara en sesión especial sobre la expedición de los nuevos trámites que se hayan adoptado.

3. Información y publicidad. Sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, todo requisito, para que sea exigible al administrado, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, cuyo funcionamiento coordinará el Departamento Administrativo de la Función Pública; entidad que verificará para efectos de la inscripción que cuente con el respectivo soporte legal.

Toda entidad y organismo de la Administración Pública tiene la obligación de informar sobre los requisitos que se exijan ante la misma, sin que para su suministro pueda exigirle la presencia física al administrado. Igualmente deberá informar la norma legal que lo sustenta, así como la fecha de su publicación oficial y su inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT.

3. Fortalecimiento tecnológico. Con el fin de articular la actuación de la Administración Pública y de disminuir los tiempos y costos de realización de los trámites por parte de los administrados, se incentivará el uso de medios tecnológicos integrados, para lo cual el Departamento Administrativo de la Función Pública, en coordinación con el Ministerio de Comunicaciones, orientará el apoyo técnico requerido por las entidades y organismos de la Administración.

Artículo 2°. Ámbito de aplicación. Esta ley se aplicará a los trámites y procedimientos administrativos de la Administración Pública, de las empresas de servicios públicos domiciliarios de cualquier orden y naturaleza, y de los particulares que desempeñen función administrativa. Se exceptúan el procedimiento disciplinario y fiscal que adelantan la Procuraduría y Contraloría respectivamente.

Artículo 3°. Las personas, en sus relaciones con la administración pública, tienen los siguientes derechos los cuales ejercerán directamente y sin apoderado:

- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
- A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
- Al acceso a los registros y archivos de la Administración Pública en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- A ser tratadas con respeto por las autoridades y servidores públicos, los cuales deben facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- A cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Artículo 4°. Divulgación y gratuidad de los formularios oficiales. Cuando fuere el caso, todas las entidades y organismos de la Administración Pública deberán habilitar los mecanismos necesarios para poner a disposición gratuita y oportuna de los interesados el formato definido oficialmente para el respectivo período en que deba cumplirse la respectiva obligación, utilizando para el efecto formas impresas, magnéticas o electrónicas.

Artículo 6°. *Medios tecnológicos.* ...La sustanciación de las actuaciones así como la expedición de los actos administrativos, tendrán lugar en la forma prevista en las disposiciones vigentes. Para el trámite, notificación y publicación de tales actuaciones y actos, podrán adicionalmente utilizarse soportes, medios y aplicaciones electrónicas.

Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública.

En los casos de peticiones relacionadas con el reconocimiento de una prestación económica en todo caso deben allegarse los documentos físicos que soporten el derecho que se reclama.

Artículo 8°. Entrega de información. A partir de la vigencia de la presente ley, todos los organismos y entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, la siguiente información, debidamente actualizada: Normas básicas que determinan su competencia; Funciones de sus distintos órganos; Servicios que presta.

Regulaciones, procedimientos y trámites a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad, precisando de manera detallada los documentos que deben ser suministrados, así como las dependencias responsables y los términos en que estas deberán cumplir con las etapas previstas en cada caso.

Localización de dependencias, horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que las personas puedan cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos ante ellos.

Dependencia, cargo o nombre a quién dirigirse en caso de una queja o reclamo; Sobre los proyectos específicos de regulación y sus actuaciones en la ejecución de sus funciones en la respectiva entidad de su competencia.

En ningún caso se requerirá la presencia personal del interesado para obtener esta información, la cual debe ser suministrada, si así se solicita por cualquier medio a costa del interesado.

Artículo 9º. De la obligación de atender al público. Las entidades públicas no podrán cerrar el despacho al público hasta tanto hayan atendido a todos los usuarios que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención, el cual deberá tener una duración mínima de ocho (8) horas diarias, sin perjuicio de la implementación de horarios especiales de atención al público en los eventos en que la respectiva entidad pública no cuente con personal especializado para el efecto.

Estas entidades deberán implementar un sistema de turnos acorde con las nuevas tecnologías utilizadas para tal fin.

El Ministerio de Relaciones Exteriores señalará el horario en las oficinas de nacionalidad, tratados y visas, por la especialidad y complejidad de los temas que le corresponde atender conservando

Artículo 11. Prohibición de exigencia de requisitos previamente acreditados. Modifíquese el artículo 14 del Decreto 2150 de 1995, el cual quedará así:

Artículo 14. En relación con las actuaciones que deban efectuarse ante la Administración Pública, prohíbese la exigencia de todo comprobante o documento que acredite el cumplimiento de una actuación administrativa agotada, cuando una en curso suponga que la anterior fue regularmente concluida". Igualmente no se podrá solicitar documentación de actos administrativos proferidos por la misma autoridad ante la cual se está tramitando la respectiva actuación.

Las autoridades administrativas de todo orden no podrán revivir trámites o requisitos eliminados o modificados por el legislador o el Gobierno Nacional".

Artículo 15. Derecho de turno. Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el artículo 32 del Código Contencioso

Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley.

En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior, el cual será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo.

Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario.

Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal. (Congreso de la República. Ley 962 de 2005 - Ley antitrámites. Creado el 4 de agosto de 2005 <http://www.acnur.org/biblioteca/pdf/5128.pdf>)

ACUERDO 51 DE 2001. CONSEJO DE BOGOTA. Por el cual se dictan normas para la atención a las personas con discapacidad, la mujer en estado de embarazo y los adultos mayores en las Entidades Distritales y Empresas Prestadoras de Servicios Públicos.

Artículo primero.- Las Entidades Distritales y las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos dispondrán en cada edificación destinada a la atención al público, ventanillas u oficinas especiales para atender exclusivamente a la población con discapacidad, mujeres en estado de embarazo y adultos mayores

Artículo segundo.- La función de clase trata el artículo anterior será prestada por funcionarios capacitados para la atención a las personas que presentan limitaciones de carácter físico, psíquico o sensorial.

Artículo tercero.- Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el presente Acuerdo, las Entidades Distritales y Prestadoras de Servicios Públicos incluirán en sus planes de capacitación de que trata el Decreto Ley 1567 de 1998, los programas necesarios para preparar a los funcionarios que deban atender en las ventanillas u oficinas dispuestas en el artículo primero del presente Acuerdo.

Artículo cuarto.- El incumplimiento a lo dispuesto en el presente Acuerdo será sancionado por los organismos de control de conformidad con las normas vigentes.

Artículo quinto.- El presente Acuerdo rige a partir de su publicación y deroga las normas que le sean contrarias. (Concejo de Bogotá. Acuerdo 51 DE 2001. Creado el 20 de diciembre de 2005 <http://www.bogota.gov.co/direccion/d5b.pdf>)

Decreto 150 de 1997. ALCALDE MAYOR DE BOGOTA.

Artículo 1º.- La Unidad Coordinadora del Programa Centros de atención Distrital Especializados -CADE, depende de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Santa Fe de Bogotá, D.C., en las actividades por ella realizadas participan los Organismos Empresas o Entidades Distritales y no Distritales prestatarias de los servicios públicos, especialmente domiciliarios, y los Organismos, Empresas o Entidades que se vinculen a los fines del Programa.

Artículo 2º.- La Unidad Coordinadora del Programa Centros de Atención Distrital Especializados - CADE-, se rige por las normas vigentes que determinan la estructura interna y funciones de las dependencias de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Santa Fe de Bogotá

Artículo 3º.- Los Organismos, Empresas o Entidades participantes, en el programa CADE suscribirán convenios interadministrativos con la Alcaldía Mayor de Santa Fe de Bogotá- Secretaría General para garantizar la prestación del servicio.

Estos convenios que especificarán los compromisos adquiridos con el Programa, de acuerdo con la naturaleza de las funciones propias de cada organismo, Empresa o

Entidad, serán suscritos por el Secretario General de la Alcaldía Mayor y los respectivos representantes legales de cada uno de los Organismos, Empresas o Entidades.

Artículo 4°.- Los Representantes Legales de los Organismos, Empresas o Entidades que participen en el desarrollo de las actividades del Programa Centros de Atención Distrital Especializados -CADE- serán responsables de la prestación de sus servicios en los CADE y del cumplimiento de los compromisos adquiridos de acuerdo con la naturaleza y estructura interna del Organismo Empresa o Entidad.

Artículo 5°.- Confórmese el Comité de Gerencia de los Centros de Atención Distrital Especializados CADE el cual estará integrado por el Gerente Comercial de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, el Gerente Comercial de la Empresa de Energía de Bogotá, el Subgerente Comercial de la Empresa de Telecomunicaciones de Santa Fe de Bogotá y los Gerentes Comerciales, Subgerentes Operativos o quien desempeñe tales funciones en otros Organismos, Empresas o Entidades Distritales y no Distritales vinculadas al programa, o sus delegados.

Artículo 6°.- Los Centro de Atención Distrital Especializados CADE, estarán representados por el Coordinador General del programa CADE, quien será su autoridad administrativa.

Artículo 7°.- En cada Centro de Atención Distrital Especializado -CADE-, habrá un Profesional adscrito a la Unidad Coordinadora del Programa CADE de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, que cumplirá las siguientes funciones:

1. Coordinar las actividades que se realicen en cada Centro y ejercer la administración de los recursos humanos y físicos asignados a los CADE.
2. Coordinar y controlar la eficiente prestación del servicio en los CADE.
3. Solicitar mensualmente informes y estadísticas sobre las actividades realizadas por los funcionarios de Atención al Cliente de los Organismos, Empresas o Entidades participantes del Programa.
4. Velar porque el servicio que se presta en los CADE se realice con fundamento en los Principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
5. Ejercer el control y registro de horario de entrada y salida e inasistencias al lugar de trabajo, de los funcionarios de Atención al cliente y de todas las demás

personas que conforman el equipo de trabajo en los CADE y rendir los informes respectivos ante los Organismos, Empresas o Entidades a las cuales pertenecen los funcionarios o personas asignadas a los CADE.

6. Presentar mensualmente ante el Coordinador de la Unidad de programas CADE los informes estadísticos y de gestión del CADE a su cargo.
7. Las demás funciones que le sean asignadas.

Artículo 8°.- Los funcionarios de Atención al Cliente, que actúan en representación de los Organismos, Empresas o Entidades participantes en el Programa CADE, serán asignados por sus respectivos Organismos, Empresas o Entidades ante la Unidad Coordinadora del Programa CADE, para desempeñar las funciones propias del servicio.

Artículo 9°.- El Director de Usuarios de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, el Jefe de Atención al Cliente de la Empresa de Energía de Bogotá. y el Jefe de la División Servicio al Cliente de la Empresa de Telecomunicaciones de Santa Fe de Bogotá, velarán por la ejecución de los compromisos adquiridos por esas entidades, sin que el incumplimiento de los mismos releve de responsabilidad al respectivo Gerente.

Artículo 10°.- Los Organismos, Empresas o Entidades participantes en el Programa suscribirán convenios con las Entidades Financieras autorizadas por la Superintendencia Bancaria para garantizar el servicio de recaudo en cada uno de los CADE por concepto de pago de servicios públicos u otros conceptos solicitados por los Organismos, Empresas o Entidades Distritales.

Artículo 11°.- Los Organismos Empresas o Entidades en el Programa deberán asumir la tutoría de los CADE, destinando parte de su presupuesto para la conservación, adecuación y mantenimiento del inmueble donde funciona los CADE, y sufragar los gastos ocasionados por servicios general, tales como vigilancia, aseo, cafetería y servicios públicos, exceptuando el servicio telefónico que será sufragado por cada Entidad, que participan en el programa.

Artículo 12°.- Son Organismos, Empresas o Entidades tutoras de los CADE las siguientes:

1. Empresa de Energía de Bogotá, en los Centros de Atención Distrital Especializados -CADE - de: Calle 13, Usaqué, La Victoria y Patio Bonito.
2. Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, en los Centros de Atención Distrital Especializados CADE -de: Servitá, Tunal, Fontibón, La Gaitana y Santa Lucía.
3. Empresa de Telecomunicaciones de Santa Fe de Bogotá, en los Centros de Atención Distrital Especializados -CADE- de: Chicó, Yomasa, Candelaria, Muzú, Bosa, Kennedy, Plaza de las Américas, Santa Helenita y Suba.

Artículo 13°.- El presente Decreto rige a partir de su publicación y deroga en especial el Decreto 809 de 1991 y demás disposiciones que le sean contrarias. (Decreto 150 de 1991. ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA. Creado 25 de enero de 2010 <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2164>)

Decreto 335 de 2006. Por medio del cual se estructura la Red CADE - Centros de Atención Distrital Especializados.

Artículo 1. La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá orienta y supervisa el funcionamiento y

Calidad de los canales de interacción de la Red CADE (CADE, Súper CADE; Rapi CADE, Turis CADE, Línea 195, Portal Bogotá-Contratación a la Vista, Feria de Servicio al Ciudadano), aplicando y difundiendo las políticas que para tal fin formule la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Artículo 2.- Los Organismos, Empresas o Entidades interesadas en participar en la Red CADE suscribirán convenios de cooperación interinstitucional con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para garantizar la prestación del servicio. En ellos se especificarán los compromisos adquiridos de acuerdo con la naturaleza de las funciones propias de cada organismo, Empresa o Entidad.

Artículo 3.- Los Organismos, Empresas o Entidades participantes serán responsables de la prestación de sus servicios en la Red CADE y del cumplimiento de los compromisos adquiridos de acuerdo con la naturaleza y estructura interna del Organismo, Empresa o Entidad.

Artículo 4.- Cada uno de los CADE tendrá una tutoría a cargo de uno de los organismos, empresas o entidades participantes. Entiéndase por tutoría la obligación que asumen las entidades de prestar los servicios de vigilancia, aseo y cafetería, así como el mantenimiento y las reparaciones generales de los Centros de Atención Distrital Especializados - CADE.

Por lo tanto, la entidad tutora debe hacer las respectivas provisiones presupuestales para la conservación, adecuación y mantenimiento del inmueble donde funciona el punto de servicio y sufragar los gastos ocasionados por concepto de servicios generales, tales como vigilancia, aseo, cafetería y servicios públicos. (decreto 335 de 2006. Alcaldía Mayor de Bogota. Creado 25 de enero de 2010. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=21534>)

Dirección distrital del servicio al ciudadano

La estructura General del Distrito Capital, se encuentra un sector descentralizado en donde se puede observar las entidades adscriptas y vinculadas a la estructura como se observó en el **anexo No 2**

Entidades adscriptas y vinculadas

Conforme a la dirección distrital del servicio al ciudadano y de acuerdo a lo planteado en el proyecto la presentación y distribución para los CADE tunal tiene la siguiente división:

- Trámites y Servicios

Codensa S.A. ESP

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP

Gas Natural S.A. E.S.P.

Punto de Recaudo en la RED CADE

Secretaría Distrital de Hábitat

Secretaría Distrital de Planeación

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

10. COMPONENTE OPERACIONAL:

Oferta – Demanda

La regulación de la oferta sin tener en cuenta la demanda es uno de los factores más críticos en la prestación del servicio al ciudadano, en la actualidad la RED CADE y en particular el CADE SUBA ha sido afectado por este tipo de situación, la limitación de los servicios, ha convertido al punto “LITERALMENTE” en un RAPICADE. La demanda del área de recaudo es bastante elevada, lo que a su vez ha creado la concepción de “punto de pago” en el ciudadano, la conciencia de la existencia de este CADE es gracias al servicio que presta para pago de servicios públicos domiciliarios.

“En la actualidad en promedio en cada Cade se atienden alrededor de 2516 ciudadanos en ciclos de pago. (DDSC (2010), Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, Subdirección Operativa, informe toma de datos, enero de 2010)

Demanda Vs Capacidad

La demanda en el punto es elevada, la capacidad para manejar el volumen de ciudadanos es apropiada, el CADE SUBA se limita a proveer los servicios de recaudo de servicios públicos domiciliarios, la capacidad instalada del punto no opera en su totalidad, solo un 50% del área de trámites y servicios esta en operación, la gente no posee conocimiento

acerca de los servicios ofrecidos por el CADE debido a la ausencia de las entidades participantes y la limitación del portafolio por parte del mismo.

Estrategias de servicio:

- Convenios de Mutua colaboración.
- Agendamiento previo en la línea 195.
- Potestad de los funcionarios para resolver las situaciones en primer punto de contacto.
- Capacitación de los funcionarios.
- Satisfacción de los funcionarios en su lugar de trabajo.
- Motivación y orientación hacia la satisfacción de los usuarios.

El Cade Suba cuenta con la capacidad administrativa adecuada, la coordinadora del punto visualiza la operación de forma directa, es ella quien atiende personalmente las situaciones particulares de la entidad, no posee una oficina al interior del Cade. Para ejercer sus labores como coordinadora se ubica en un modulo habilitado para el desarrollo de su actividad diaria.

11. COMPONENTE FUNCIONAL

Estructura Administrativa

Coordinación general *

Entidades públicas: 2

Entidades privadas: 0

Punto de recaudo. 1

* La coordinación general del punto está en manos de la señora ANGELA HERRERA, quien ha facilitado la información y cuya colaboración ha sido notable en el proceso.

Estructura de Recursos

Humanos:

- Coordinadora general
- Funcionaria secretaria de hábitat
- Funcionaria registraduría distrital
- Cajera principal
- (3) Cajeros
- (2) guardias de seguridad
- (1) auxiliar servicios generales (temporal, asiste durante 2 horas al Cade)

Financieros:

Las entidades que sean tutoras de los Cade deberán destinar recursos de sus presupuestos para atender los costos de funcionamiento de estos organismos. La normatividad que complementa esta premisa se menciona a continuación:

- Decreto 749 de 2000, artículo 5°
- ACUERDO 24 DE 1995, estatuto orgánico del presupuesto para el distrito capital
- DECRETO 714 DE 1996
- POAI- planes operativos anuales de inversión

Administrativos:

- Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá
- Dirección Distrital de Servicio Al Ciudadano

Jurídicos:

- Decreto 150 de 1997
- Decreto 2623 de 2009

- Decreto 335 de 2006
- Decreto 749 de 2000
- Decreto 069 de 2003

12. DIAGNOSTICO

12.1. Análisis de Recursos

El CADE SUBA no cuenta con rampa de acceso para los discapacitados ni para las personas que se acercan al mismo con coche o silla de ruedas
(Ver grafico)

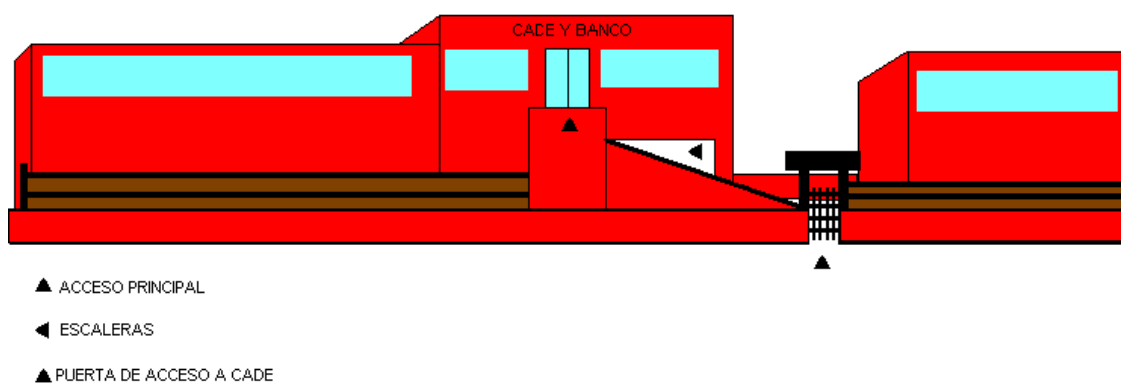


Figura N 1. Esquema del CADE de Suba.
Fuente: Estructura realizada por el autor.

13. OBSERVACIONES GENERALES

Como se puede observar el Cade se encuentra ubicado en el segundo piso del edificio proporcionado por el tutor (ETB).

El acceso se realiza mediante una escalera estrecha que no cumple las mínimas condiciones de evacuación y que dificulta la entrada y salida de los ciudadanos en un día de recaudo, discrimina a la población con discapacidad ya que limita su acceso.

“Los Cade necesitan mejorar su infraestructura: Además de los problemas relacionados con la atención adecuada de la demanda, y la diversificación y desconcentración de la oferta que afectan a los Supercade, los actuales Cade requieren ser mejorados dado que el estado actual de sus instalaciones impide un adecuado servicio al ciudadano”

Los funcionarios del punto realizan las labores de cuidadores al auxiliar al ciudadano en las condiciones ya mencionadas y en algunos casos llegan incluso a levantar y llevar en brazos a la persona además de los elementos ortopédicos que esta posea, dicho comportamiento aunque loable es irresponsable ya que expone a la persona y al punto.

Para la operación del Cade se cuenta con 4 módulos de atención los cuales operan al 50% de su capacidad, solo (2) dos de ellos están en funcionamiento, las entidades no hacen presencia en este punto ya que lo consideran no viable debido a la cercanía del mismo con el Supercade Suba.

El área de recaudo (Banco) necesita al menos contar con ventiladores que mejoren las condiciones ambientales en su interior. la elevada temperatura que allí se percibe incide en el desempeño de los funcionarios.

El sistema de asignación de turnos esta subutilizado, el Cade cuenta con 4 módulos de los cuales 2 prestan servicio, utilizados por la Secretaría De Hábitat y la Registraduría. los demás no tienen ningún tipo de uso y en ese estado se conservan desde hace varios meses.

Adicional a lo mencionado anteriormente se puede decir que el Rack de datos y servidores que garantizan las operaciones en el punto necesitan un nivel de potencia mucho mayor, los procedimientos se ralentizan a raíz de este tipo de inconvenientes.

Por último se puede mencionar que salvo los casos ya mencionados es un sitio de gran potencial, con un clima organizacional y unas condiciones de trabajo adecuadas que pueden ser de gran utilidad a la comunidad realizando los correspondientes ajustes, en el corto plazo dichas modificaciones garantizarían la competitividad del punto.

DIAGNOSTICO PUNTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO							
II. INSTALACIONES FÍSICAS							
Entidad: CADE SUBA				Dirección: CLL 147B 91 66			CLASIFICACIÓN
				ESTADO			
	PARÁMETROS	BUENO	REGULAR	MAL O	NO EXISTE	RECURSO HUMANO	OBSERVACIONES
LOCALIZACIÓN	1	Ubicación			X		
	2	Accesibilidad			X		
	3	Visibilidad			X		
	4	Zonas de Circulación Externas			X		
	5	Zonas de Circulación Internas	X				
	6	Zonas de Circulación/ Acceso para Discapacitados				X	NO EXISTE NINGUN TIPO DE ACCESO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD, NI PARA MUJERES CON COCHES.
AREA ADMINISTRATIVA	7	Coordinación	X				
	8	Sala de Reuniones		X			
	9	Asistentes/Técnicos	X				
ATENCIÓN AL PÚBLICO	10	Orientadores	X				
	11	Recepción	X				
	12	Información	X				
	13	Recepción de Documentos/ radicación	X				
	14	Módulos de Atención	X				DEBIDO A SU CERCANIA CON EL SUPERCARDE SUBA Y LA DIFICULTAD DE ACCESO LAS ENTIDADES NO HACEN PRESENCIA ALLI, UNICAMENTE SE CUENTA CON EL MODULO DE SECRETARÍA DE HABITAT.
	15	Módulos de asignación de turnos					X
	16	Módulos de Servicio preferencial					X
	17	Organizadores de filas	X				
18	Salas de Espera	X					

	19	Centro de Documentación / Bibliotecas	X					
SERVICIOS ADICIONALES	20	Bancos/recaudo	X					¿Qué entidad bancaria esta presente? BANCO COLPATRIA,CABE ANOTAR QUE DESDE HACE MESES SE HA SOLICITADO AL TUTOR DEL PUNTO (ETB) Y A LA SECRETARIA GENERAL LA ADECUACION DE UN SISTEMA DE AIRE ACONDICIONADO O AL MENOS LA UBICACIÓN DE 2 VENTILADORES EN EL AREA DE RECAUDO YA QUE LOS FUNCIONARIOS ESTAN SOMETIDOS A ELEVADAS TEMPERATURAS AFECTANDO ASI SU DESEMPEÑO LABORAL.
	21	Ventanillas	X					¿Cuántas? 4 VENTANILLAS EN USO DE 4 POSIBLES
	22	Consultorio Jurídico				X		
	23	Auditorio				X		
	24	Teléfonos públicos	X					
	25	Venta de Formularios				X		
	26	Servicios virtuales				X		¿Cuáles?
	27	Centro de copiado				X		
INSTALACIONES ESPECIALES	28	Otro locales (Servicios Externos)				X		
	29	Iluminación	X					
	30	Ventilación	X					LA VENTILACION ES ADECUADA EN EL PUNTO A DIFERENCIA DEL AREA DE RECAUDO DONDE LA CONCENTRACION DE TEMPERATURA ES ELEVADA
	31	Asignador de turno	X					SUBUTILIZADO YA QUE EXISTEN TRES MODULOS MAS SIN NINGUN TIPO DE USO,EL ASIGNADOR DE TURNO SE USA PARA UNA SOLA ENTIDAD CUYO VOLUMEN DE

								PERSONAS ATENDIDAS EN UN DIA NO SUPERAN LAS 50.
	32	Seguridad	X					
	33	Red regulada de voz y datos			X			EL RACK DE DATOS NECESITA DE UNA MAYOR POTENCIA, SE PRESENTAN DEMORAS EN LOS PROCEDIMIENTOS.
GENERALES	34	Sigue los lineamientos de la imagen corporativa del distrito?	X					
	35	Señalización externa (donde el ciudadano puede ubicar el sitio de atención)				X		
	36	Identificadores de puntos de trabajo	X					
	37	Tablero orientador					X	
	38	Ubicación del tablero orientador					X	
	39	Folletos de información	X					
	40	Tablero asignador de turno	X					
	41	Buzón de sugerencias					X	
	42	Tapete institucional	X					
	43	Basureros institucionales					X	
	44	La zona de circulación cuenta con antideslizantes	X					
	45	Zona para publicidad privada	X					
	SEÑALITICA	46	Señalización especializada para discapacitados					X
47		Baños servidores	X					Cantidad:
48		Baños públicos					X	
49		Baños discapacitados					X	

50							NO CUENTA CON UNA SALA DE PRIMEROS AUXILIOS, CUENTA CON UN BOTIQUIN DE PLANTA Y UNO PORTABLE EN CASO DE EVACUACION O EMERGENCIAS.	
	Sala primeros auxilios	X						
51	Cocina	X						
52	Archivo	X						
53	Deposito	X					Cantidad: 1	
54	Lockers	X						
55	Casillero correspondencia	X					Cantidad:	
56	Centro de computo				X			
57	Centro control vigilancia				X			
58	Portería seguridad	X						
59	Cuarto de basuras				X		Cantidad:	
60	Cuarto de aseo	X					Cantidad:1	
RECOMENDACIONES:								
ELABORADO POR:		MOYA VELASCO DAVID FERNANDO, MORENO APARICIO JULIAN DAVID					FECHA: FEBRERO 2010	

Figura N 2. DIAGNOSTICO PUNTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO.
Fuente: Tabla realizada por el autor.

RECURSO HUMANO

*Coordinador Cade

Perfil requerido:

- Título de formación universitaria en Derecho, Administración De Empresas, Ingeniería, Economía o Administración Pública.
- Título de especialización relacionado con las funciones del cargo 48 meses de experiencia profesional relacionada con las funciones del cargo

Todos los demás funcionarios al interior del CADE SUBA son contratados según los requisitos de cada una de las empresas a las que representan, El talento humano del punto de recaudo es reclutado según las políticas establecidas por las entidades financieras.

14. ANÁLISIS DEL IMPACTO SOCIAL

14.1. Cobertura y accesibilidad

Las condiciones del Cade Suba le permiten integrarse de una forma adecuada con el entramado general y las entidades participantes de la Red Cade, la cobertura del punto es bastante elevada, la población asiste frecuentemente debido a que el área de recaudo es bastante solicitada.

El Cade se encuentra ubicado en suba la antigua una de las zonas de la localidad con mayor presencia de adultos mayores, la distancia con el Supercade es un factor decisivo en la selección del punto para realizar cualquier tipo de trámite o servicio. Aunque es relativamente corta se requieren al menos 15 minutos para desplazarse hasta allí, tomando como referencia que la mayoría de la población prefiere caminar antes que asumir los costos de transporte debido incluso a la situación económica de los ciudadanos, su ubicación le garantiza a la Red Cade cobertura en zonas de difícil acceso, la cercanía del punto a otros sitios de interés como Centros Comerciales, Alcaldía Local, Cadel y Cami, le brinda la posibilidad de establecerse como punto de referencia para pago de servicios públicos domiciliarios.

El Cade cuenta con vías de acceso importantes, se encuentra ubicado sobre la carrera 91 y muy cerca de la av. suba, lo que garantiza el acceso desde varios puntos, el transporte público por ese sector transita incluso frente al Cade.

14.2. Integración con la red de servicios locales y apoyo a las instancias de interlocución con la ciudadanía.

La integración del Cade Suba con las instituciones no es significativa, las entidades participantes de la Red Cade no hacen presencia allí. A excepción de la Registraduría y la Secretaría de Hábitat, las demás prefieren hacer parte del Supercade Suba.

Esporádicamente existen acuerdos de cooperación con el Supercade. A través de la línea 195 se remiten usuarios de este para que realicen sus trámites en el Cade Suba.

14.3. Análisis entre trámites y servicios ofrecidos frente a las necesidades que demanda la población del área de influencia de cada punto

El portafolio de servicios ofrecido por el Cade Suba es limitado, solo cuenta con 2 entidades de toda la red, el punto vende el bono para obtener el paz y salvo del IDU, pero los usuarios deben acercarse primero al Supercade y realizar la solicitud, el Supercade no vende el bono y el Cade Suba no posee el modulo del IDU. Lo más conveniente para las tres partes (CIUDADANO, CADE Y SUPERCADÉ) es ofrecer el modulo de IDU y la venta del bono para paz y salvo en un mismo lugar en este caso el Cade Suba.

15. ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO CADE SUBA.

I. ¿Que tramite vino a realizar hoy?

- El 90% de los usuarios del punto se acercan a este. para realizar pago de servicios públicos domiciliarios, el porcentaje restante lo hace solicitando información acerca de subsidios para vivienda por parte de la secretaria de hábitat.

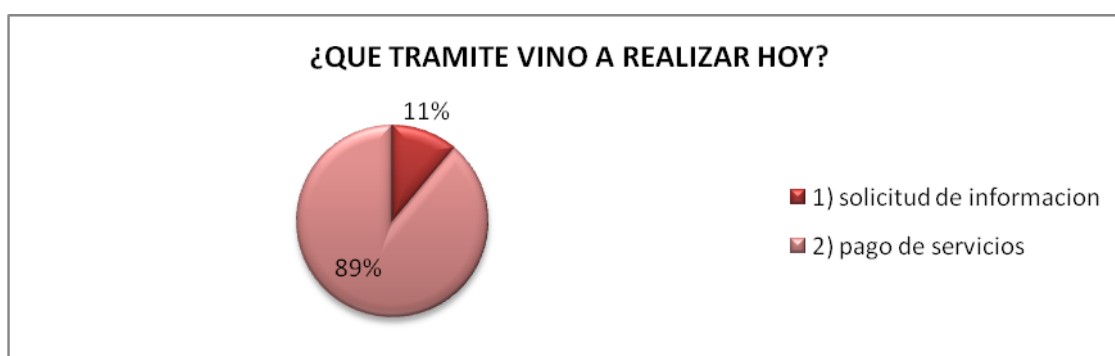


Figura N 3. Grafica 1 del CADE de Suba.

Fuente: Grafica realizada por el autor.

Categoría	Resultados	Resultados
1) solicitud de información	37	11.11%
2) pago de servicios	296	88.88%
3) hacer reclamo (s)	0	0%
4) NS/NR	0	0%
TOTAL	333	100%

Figura N 4. Tabla 1 del CADE de Suba.

Fuente: Tabla realizada por el autor.

II. ¿Si vino a pagar servicios públicos?, mencione cual:

- E cuanto a los servicios públicos domiciliarios el margen de cambio en el tipo de servicio no es representativo ya que solo cada dos meses varia con respecto al mes anterior, los ciclos de facturación de acueducto y alcantarillado son bimensuales por lo cual mensualmente se bien cancelando los recibos de luz, teléfono y gas natural.

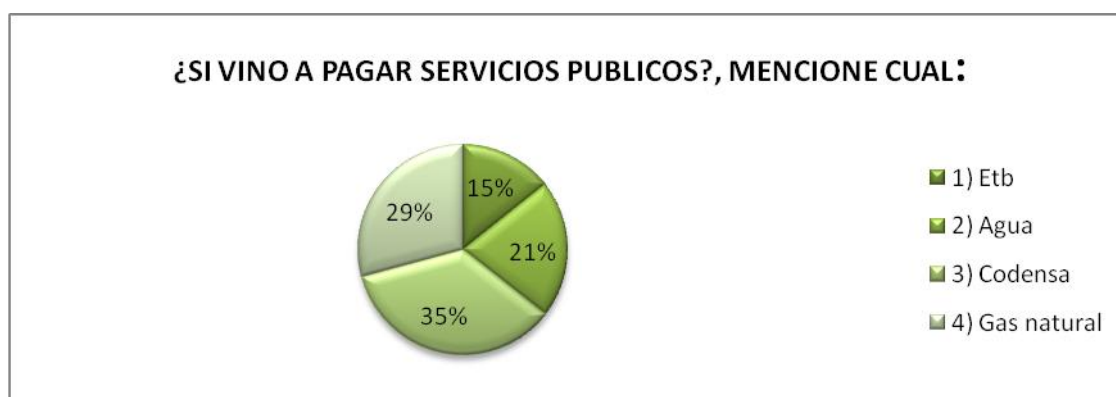


Figura N 5. Grafica 2 del CADE de Suba.
Fuente: Grafica realizada por el autor.

Categoría	Personas	Resultado
1) Etb	52	14.32%
2) Agua	77	21.21%
3) Codensa	128	35.26%
4) Gas natural	106	29.20%
5) otro	0	0%
TOTAL	363	100%

Figura N 6. Tabla 2 del CADE de Suba.
Fuente: Tabla realizada por el autor.

III. ¿Termino el trámite que vino a realizar?

- El 100% de los usuarios que se acercan al punto finaliza satisfactoriamente sus trámites debido a que el punto se ha convertido literalmente en un punto de recaudo no presenta mayor problema con tramites o procesos similares, en algunos casos cuando existen solicitudes de subsidios a la secretaria de hábitat el usuario debe volver varias veces al Cade por lo que no finaliza el proceso en una solo visita al mismo.



Figura N 7. Grafica 3 del CADE de Suba.
Fuente: Grafica realizada por el autor.

Categoría	Personas	Resultados
1) Si	333	100%
2) No	0	0%
TOTAL	333	100%

Figura N 8. Tabla 3 del CADE de Suba.
Fuente: Tabla realizada por el autor.

IV. ¿Identifico a que modulo de atención dirigirse para realizar su trámite?

- Las condiciones del punto permiten ubicar fácilmente cajas, y los dos módulos de atención que funcionan a partir del agendamiento en la línea 195.



Figura N 9. Grafica 4 del CADE de Suba.
Fuente: Grafica realizada por el autor.

Categoría	Personas	Resultados
1) Si	333	100%
2) No	0	0%
TOTAL	333	100%

Figura N 10. Tabla 4 del CADE de Suba.
Fuente: Tabla realizada por el autor.

V. ¿Sabe Ud. Que otros servicios presta este punto de atención?

- Solo el 30% de los usuarios conocen que otros servicios presta el punto, dichas personas en algún momento han hecho uso de la Registraduría (recientemente instalada para realizar apoyo al Supercade) además del modulo de Secretaria de Hábitat que ha permitido la solicitud de subsidios para compra o mejora de vivienda. El 70% de los usuarios no conocen los servicios que allí se prestan porque solo realizan el pago de servicios públicos domiciliarios. Debido a la escasa oferta de servicios en los módulos de atención que permanecen vacios hasta el momento.

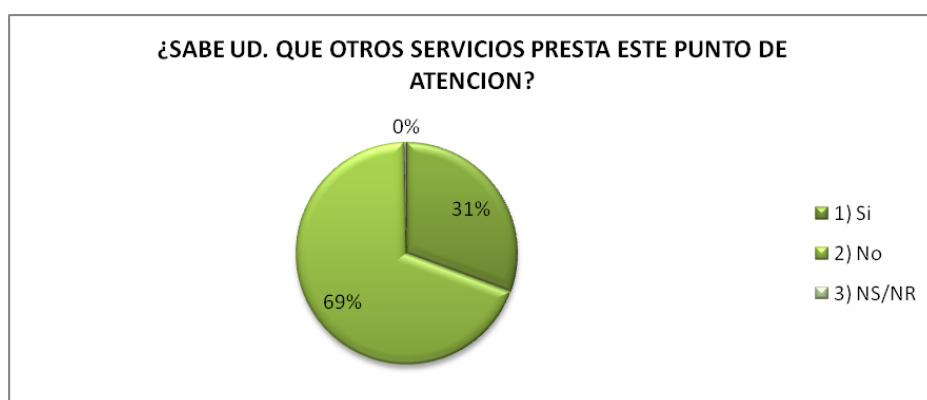


Figura N 11. Grafica 5 del CADE de Suba.
Fuente: Grafica realizada por el autor.

Categoría	Personas	Resultados
1) Menos de 15 minutos	167	50.15%
2) Entre 15 a 30 minutos	136	40.84%
3) Entre 30 y 45 minutos	18	5.40%
4) Entre 45 y 60 minutos	2	0.60%
5) Mas de una hora	0	0%
6) NS / NR	10	3%
TOTAL	333	100%

Figura N 12. Tabla 5 del CADE de Suba.
Fuente: Tabla realizada por el autor.

VI. ¿Cuánto tiempo tardo en desplazarse para llegar a este punto de atención?

- El 50% de la población tarda 15 minutos en llegar al Cade, el 41% demora más de 15 minutos debido a que son remitidos por el Supercade ya que este último posee modulo del IDU, pero no vende los bonos cuyo valor es de \$ 2.000. Pesos que permite a los usuarios obtener su paz y salvo con dicha entidad, los usuarios se acercan primeramente al Supercade, realizan la consulta, el funcionario les indica que deben comprar el bono y estos deben salir del punto caminar 15 minutos hasta el Cade Suba, comprar el bono y regresarse, tomar turno y solicitar nuevamente entrevista con el asesor del IDU en el Supercade. Este proceso toma bastante tiempo para los usuarios.

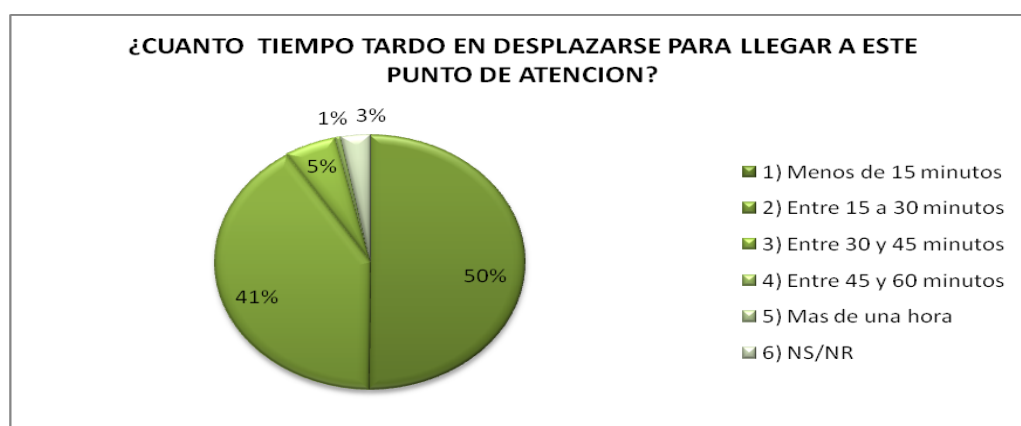


Figura N 13. Grafica 6 del CADE de Suba.

Fuente: Grafica realizada por el autor.

Categoría	Personas	Resultados
1) Menos de 15 minutos	167	50.15%
2) Entre 15 a 30 minutos	136	40.84%
3) Entre 30 y 45 minutos	18	5.40%
4) Entre 45 y 60 minutos	2	0.60%
5) Mas de una hora	0	0%
6) NS / NR	10	3%
TOTAL	333	100%

Figura N 14. Tabla 6 del CADE de Suba.

Fuente: Tabla realizada por el autor.

VII. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?

- El tiempo de espera varía según el ciclo de facturación, por lo regular los usuarios esperan 15 minutos, esto representa el 68% de la muestra. El restante 26% corresponde a los usuarios cuya espera puede llegar a ser de 20 minutos.



Figura N 15. Grafica 7 del CADE de Suba.

Fuente: Grafica realizada por el autor.

Categoría	Personas	Resultados
1) Menos de 15 minutos	227	68.16%
2) Entre 15 a 30 minutos	85	25.52%
3) Entre 30 y 45 minutos	21	6.3%
4) Entre 45 y 60 minutos	0	0%
5) Mas de una hora	0	0%
6) NS/NR	0	0%
TOTAL	333	100%

Figura N 16. Tabla 7 del CADE de Suba.

Fuente: Tabla realizada por el autor.

VIII. ¿Cuánto tiempo duro su consulta?

- El 98% de la muestra afirma que Las consultas duran menos de 15 minutos ya que en un pago sin importar la cantidad de recibos públicos esto no toma más de 8 minutos en los casos más severos. Para las personas que toman cita por la línea 195 la consulta con el asesor en los módulos toma aproximadamente 15 minutos.



Figura N 17.Grafica 8 del CADE de Suba.

Fuente: Grafica realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
1) Menos de 15 minutos	327	98.19%
2) Entre 15 a 30 minutos	6	1.8%
3) Entre 30 y 45 minutos	0	0%
4) Entre 45 y 60 minutos	0	0%
5) Mas de una hora	0	0%
6) NS/NR	0	0%
TOTAL	333	100%

Figura N 18.Tabla 8 del CADE de Suba.

Fuente: Tabla realizada por el autor

IX. ¿Con que frecuencia realiza sus trámites en este punto?

- La asistencia a este punto es mensual, la diferencia estriba en que cada 2 meses se cancela un recibo adicional y es el servicio de acueducto y alcantarillado. El porcentaje de usuarios que manifiestan esta situación es de 99%.

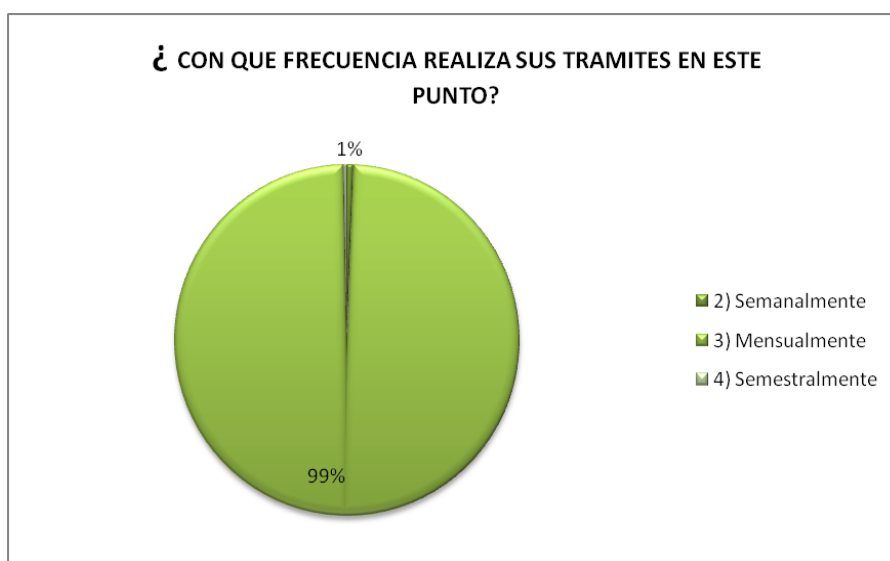


Figura N 19.Grafica 9 del CADE de Suba.
Fuente: Grafica realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
1) Diariamente	0	0%
2) Semanalmente	2	0.6%
3) Mensualmente	330	9.9%
4) Semestralmente	1	0.3%
5) Anualmente	0	0%
6) NS/NR	0	0%
TOTAL	333	100%

Figura N 20.Tabla 9 del CADE de Suba.
Fuente: Tabla realizada por el autor

X. Con que tiempo acostumbra a realizar los trámites o pagos:

- Un 49% cancela el día de vencimiento, 42% una semana antes, La mayoría de los usuarios cancela el día de vencimiento y aunque muchos lo confunden con la mal llamada “CULTURA DEL COLOMBIANO”, lo relevante es que las condiciones económicas de la población a nivel general determinan la tasa de sacrificio de los recursos dispuestos para pago de servicios públicos domiciliarios que en este caso es bastante alta, la gente debe satisfacer necesidades básicas primeramente y el día de vencimiento del recibo consigue los recursos para sufragar este último.

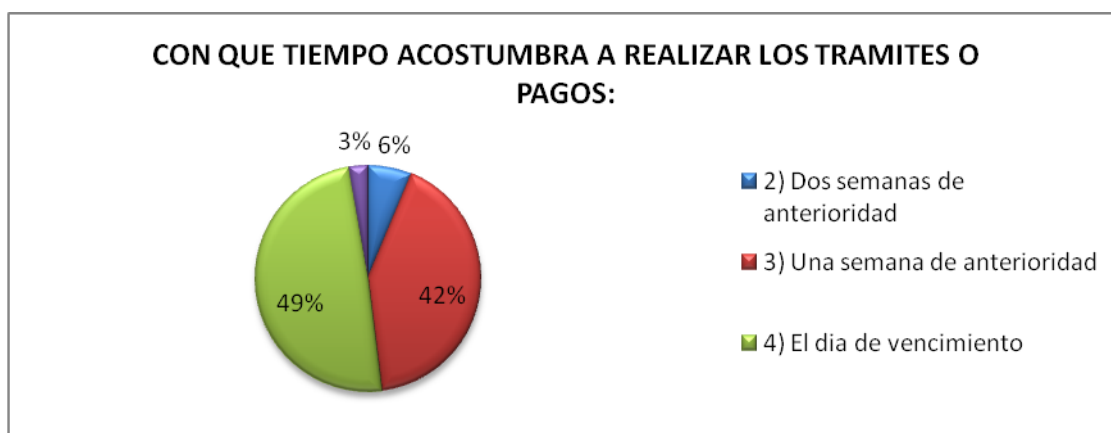


Figura N 21.Grafica 10 del CADE de Suba.

Fuente: Grafica realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
1) Tres semanas con anterioridad	0	0%
2) Dos semanas de anterioridad	21	6.3%
3) Una semana de anterioridad	139	41.74%
4) El día de vencimiento	164	49.24%
5) Posterior a la fecha de vencimiento	9	2.7%
TOTAL	333	100%

Figura N 22.Tabla 10 del CADE de Suba.

Fuente: Tabla realizada por el autor

XI. Que calificación da a los siguientes aspectos realizados con el tramite que realizo (siendo 1 pésimo y 5 excelente).

- Los únicos factores afectados son los de demora en la atención, pero en general la calificación es buena para este punto.

ITEM	1	2	3	4	5	NS/NR	TOTAL
1) Información suministrada	20	0	0	0	313	0	333
	6%	0%	0%	0%	93.9%	0%	100%
2) Documentación suministrada	8	0	0	0	325	0	333
	2.4%	0%	0%	0%	97%	0%	100%
3) Tiempo de atención	0	0	5	0	328	0	333
	0%	0%	1.5%	0%	98.4%	0%	100%
4) Tiempo para dar respuesta	0	0	0	2	331	0	333
	0%	0%	0%	0.6%	99.3%	0%	100%

Figura N 23.Tabla 11 del CADE de Suba.

Fuente: Tabla realizada por el autor



Figura N 24.Grafica 11 del CADE de Suba.
Fuente: Tabla realizada por el autor

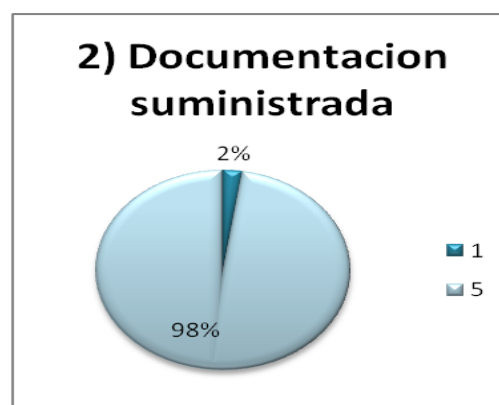


Figura N 25.Grafica 10 del CADE suba
Fuente: Grafica realizado autor



Figura N 26.Grafica 10 del CADE de Suba.
Fuente: Grafica realizada por el autor



Figura N 27. Grafica 10 de CADE suba
Fuente: Grafica realizada autor

XII. ¿Cómo califica cada uno de los siguientes aspectos del servicio que recibió? (siendo 1 pésimo y 5 excelente).

- El único factor que se ve afectado es en de amabilidad del personal, dicha afectación se presenta por la presión ejercida por los usuarios en días de ciclo, demoras en la atención que hacen que funcionario trabaje más fríamente por ejercer su función más rápido, por lo general no son casos relevantes.

ITEM	1	2	3	4	5	NS/NR	TOTAL
1) Amabilidad para dar respuesta	16	0	0	0	317	0	333
	4.8%	0%	0%	0%	95.1%	0%	100%
2) Conocimiento del tema	0	0	0	0	333	0	333
	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%
3) Disposición para atenderlo	0	0	0	0	333	0	333
	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%
4) Solución de inquietudes	0	0	0	0	333	0	333
	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%
5) Presentación personal	0	0	0	0	333	0	333
	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%

Figura N 28.Tabla 12 del CADE de Suba.
Fuente: Tabla realizada por el autor

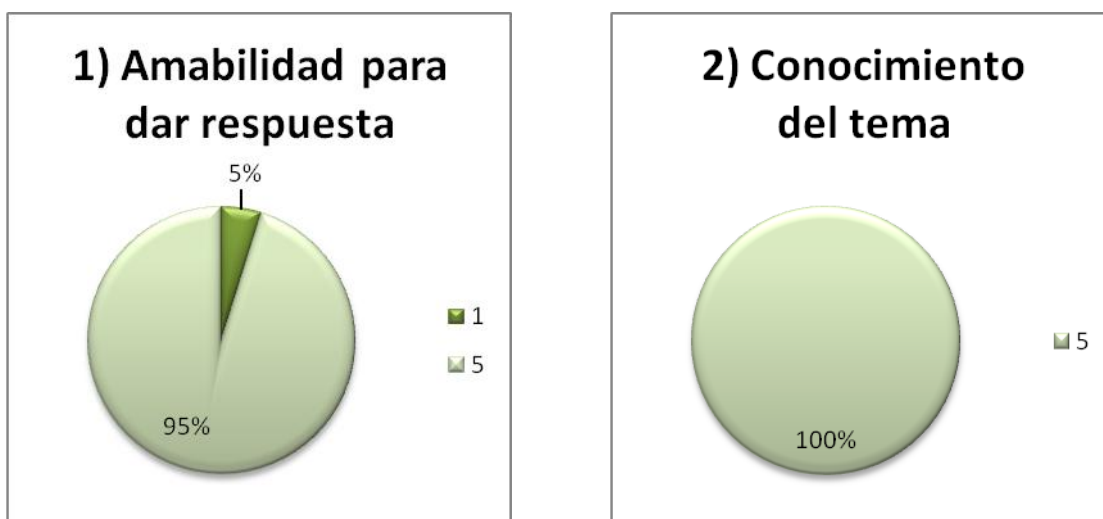


Figura N 29.Grafica 12 del CADE de Suba. Figura N 30. Grafica 12 CADE suba
Fuente: Grafica realizada por el autor Fuente: Grafica realizado por el autor

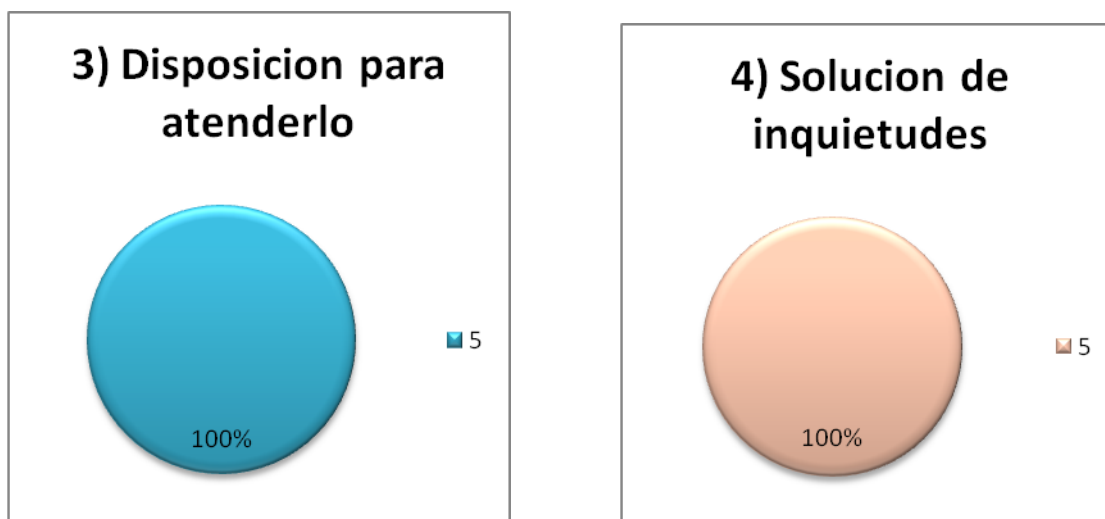


Figura N 31.Grafica 12 del CADE de Suba. Figura N32. Grafica 12 del CADE suba
Fuente: Grafica realizada por el autor Fuente: Grafica realizada por el autor



Figura N 33.Grafica 12 del CADE de Suba.
Fuente: Grafica realizada por el autor

XIII. ¿Cómo califica usted los siguientes aspectos del punto de servicio? (siendo 1 pésimo y 5 excelente).

- Debido a las características del punto (El Cade está ubicado en el segundo piso del edificio de la ETB), el acceso al punto es por una escalera que se encuentra ubicada en el costado sur del edificio, su uso es adecuado para personas sin ningún tipo de discapacidad, pero dificulta el acceso de personas con niños de brazos, 3ª edad, y personas con coches. No existe comodidad para el usuario.

ITEM	1	2	3	4	5	TOTAL
1) Ubicación	0	0	0	0	333	333
	0%	0%	0%	0%	100%	100%
2) Vías de acceso	205	90	8	0	30	333
	61.5%	27%	2.4%	0%	9%	100%
3) Organización	0	0	0	36	297	333
	0%	0%	0%	10.8%	89%	100%
4) Seguridad	0	0	0	12	321	333
	0%	0%	0%	3.6%	96%	100%
5) Distribución	0	0	0	0	333	333
	0%	0%	0%	0%	100%	100%
6) Aseo	0	0	0	0	333	333
	0%	0%	0%	0%	100%	100%
7) Señalización	0	0	0	3	330	333
	0%	0%	0%	0.9%	99%	100%
8) Comodidad	170	0	28	115	20	333
	51%	0%	8.4%	34.5%	6%	100%

Figura N 34. Tabla 13 del CADE de Suba.

Fuente: Tabla realizada por el autor



Figura N 35. Grafica 13 del CADE de Suba.
Fuente: Grafica realizada por el autor



Figura N36. Grafica 13 del CADE suba
Fuente: Grafica realizada por el autor



Figura N 37. Grafica 13 del CADE de Suba.
Fuente: Grafica realizada por el autor



Figura N 38. Grafica 13 del CADE suba
Fuente: Grafica realizada por el autor



Figura N 39.Grafica 13 del CADE de Suba.
Fuente: Grafica realizada por el autor

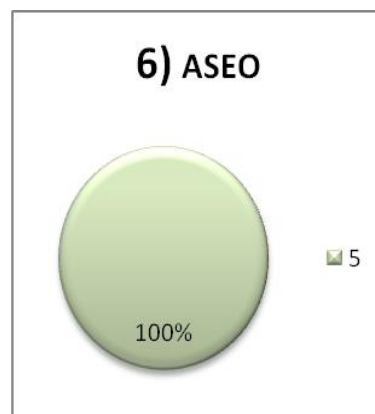


Figura N40. Grafica 13 del CADE suba
Fuente: Grafica realizada por el autor



Figura N 41.Grafica 13 del CADE de Suba.
Fuente: Grafica realizada por el autor

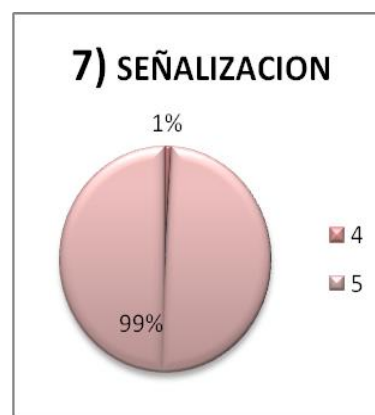


Figura N42. Grafica 13 Del CADE suba
Fuente: Grafica realizada por el autor

XIV. A través de qué medio se enteró de la existencia de este punto de atención:

- El conocimiento que se tiene del punto se debe a la cercanía de este con el domicilio de los usuarios, el sector es residencial en su gran mayoría. Algunas llegan a este. Referidos por la línea 195 pero son caso esporádicos. El 98% de la población habita en lugares cercanos.



Figura N 43.Grafica 14 del CADE de Suba.
Fuente: Grafica realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
1) Línea 195	7	2.1%
2) Línea 113	0	0%
3) Televisión	0	0%
4) Radio	0	0%
5) Pagina web	0	0%
6) Otro	326	97.8%
TOTAL	333	100%

Figura N 45.Tabla 14 del CADE de Suba.
Fuente: Tabla realizada por el autor

XV. ¿Conoces otros sitios en los que Ud. Puede realizar estos trámites?

- El 98% de los usuarios conoce el Supercade Suba, pero la distancia del domicilio de los mismos con respecto a este. Lo determina y lo excluye para utilizar los servicios que este presta.



Figura N 46.Grafica 15 del CADE de Suba.
Fuente: Grafica realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
1) Si	327	98%
2) No	6	1.8%
3) NS/NR	0	0%
TOTAL	333	100%

Figura N 47.Tabla 15 del CADE de Suba.
Fuente: Tabla realizada por el autor

XVI. Los tramites que vino a realizar son de carácter:

- 99% de los usuarios tienen una relación con el Cade de tipo particular debido a que todos los trámites son de tipo personal.



Figura N 48.Grafica 16 del CADE de Suba.
Fuente: Grafica realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
1) Personal	329	98%
2) Empresarial	4	1.2%
TOTAL	333	100%

Figura N 49.Tabla 16 del CADE de Suba.
Fuente: Tabla realizada por el autor

XVII. ¿Que otros servicios le gustaría encontrar en este punto de atención (celular, televisión por cable, otros)?

- Se hace necesario la adecuación de los módulos ya instalados, que en la actualidad no se utilizan, se requieren un modulo de ETB y con mayor prioridad el modulo del IDU. Los usuarios quisieran tener la posibilidad de cancelar el servicio de TELMEX

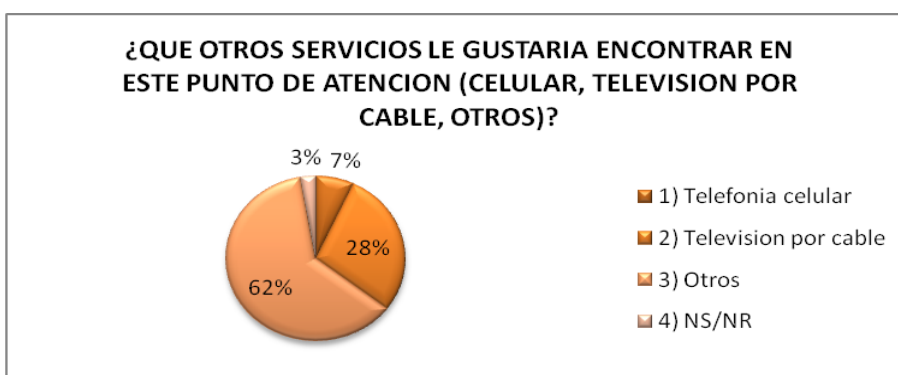


Figura N 50.Grafica 17 del CADE de Suba.
Fuente: Grafica realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
1) Telefonía celular	23	6.9%
2) Televisión por cable	95	28.5%
3) Otros	206	61.8%
4) NS/NR	9	2.7%
TOTAL	333	100%

Figura N 51.Tabla 17 del CADE de Suba.
Fuente: Tabla realizada por el autor

XVIII. ¿Qué le cambiaría a este punto de atención al ciudadano?

- 58% de los usuarios mencionan la necesidad de una rampa de acceso que permita mayor facilidad y comodidad para todos los usuarios, la instalación de la RAMPA DE ACCESO es un factor determinante ya que brindaría mejores condiciones para todos los usuarios y facilitaría las condiciones de acceso para las personas con discapacidad, 3ª edad y mujeres con niños.

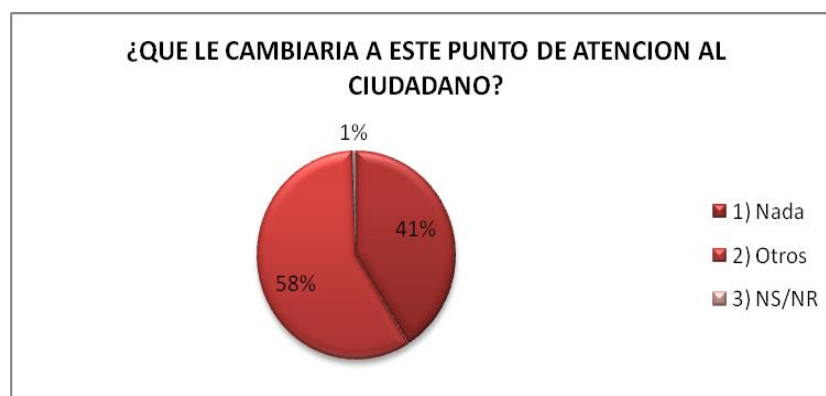


Figura N 52. Grafica 18 del CADE de Suba.

Fuente: Grafica realizada por el autor

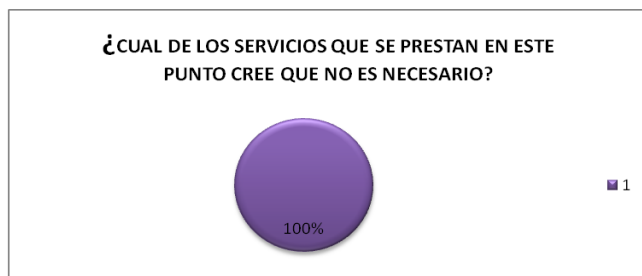
Categoría	Personas	Resultados
1) Nada	137	41.1%
2) Otros	194	58.2%
3) NS/NR	2	0.6%
TOTAL	333	100%

Figura N 53. Tabla 18 del CADE de Suba.

Fuente: Tabla realizada por el autor

XIX. ¿Cuál de los servicios que se prestan en este punto cree que no es necesario?

- Todos los servicios que presta el Cade Suba son necesarios, se necesita es ampliar la oferta de servicios antes que disminuirla.



1) Oferta	333
TOTAL	333

Figura N 54. Grafica 19 del CADE de Suba.
Fuente: Grafica realizada por el autor

Figura N55. Tabla 19 CADE Suba
Fuente: Tabla realizada autor

DATOS DEMOGRÁFICOS

- SEXO: 77% de la población que asiste al Cade Suba son mujeres.

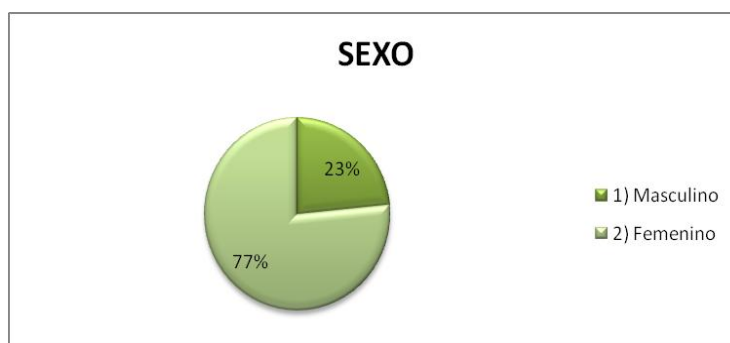


Figura N 56. Grafica demográfica CADE de Suba.
Fuente: Grafica realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
SEXO		
1) Masculino	78	23.4%
2) Femenino	255	76.6%
TOTAL	333	100%

Figura N 57. Tabla demográfica CADE de Suba.
Fuente: Tabla realizada por el autor

- **EDAD:** el rango de edad es variable y no existe una tendencia significativa, la mayoría de la población está representada por el 32% que corresponde a los ciudadanos cuya edad promedio está entre los 46 y 55.

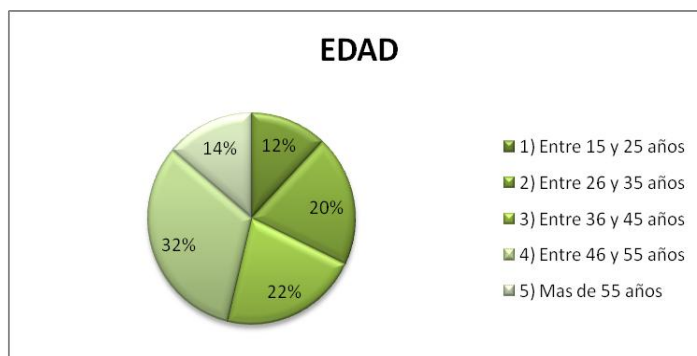


Figura N 58. Grafica Demográfica CADE de Suba.
Fuente: Grafica realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
EDAD		
1) Entre 15 y 25 años	40	12%
2) Entre 26 y 35 años	67	20%
3) Entre 36 y 45 años	72	21.6%
4) Entre 46 y 55 años	108	32.4%
5) Mas de 55 años	46	13.8%
TOTAL	333	100%

Figura N 59. Tabla demográfica CADE de Suba.
Fuente: Tabla realizada por el autor

- **ESTRATO:** el 45% de la población es de estrato 3, 22% son de estrato 2 y el restante 33% son de estrato 4.

Categoría	Personas	Resultados
ESTRATO		
1	0	0%
2	59	17.7%
3	254	76.2%
4	20	6%
5	0	0%
6	0	0%
TOTAL	333	100%

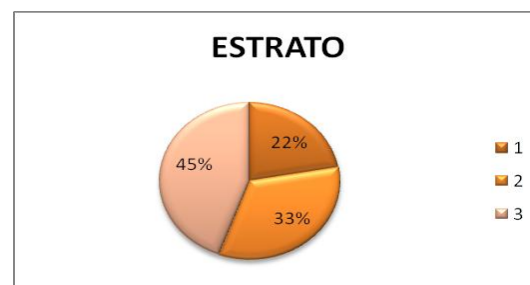


Figura N 59. Tabla demográfica CADE de Suba. Fuente: Tabla realizada por el autor

Figura N61. Gráfica Demográfica Cade Fuente: Gráfica realizada por el autor

- **ESTADO CIVIL:** 42% de los ciudadanos son solteros, 32% son casados, 19% las parejas concebidas por la ley como unión libre, o unión marital de hecho., el restante 7% son viudas(os)

Categoría	Personas	Resultados
ESTADO CIVIL		
1) Soltero	139	41.7%
2) Casado	107	32.1%
3) Unión libre	65	19.5%
4) Viudo	22	6.6%
TOTAL	333	100%



Figura N 62. Tabla demográfica CADE de Suba. Fuente: Tabla realizada por el autor

Figura N63. Gráfica Demográfica Cade Fuente: Gráfica realizada por el autor

- **OCUPACIÓN:** contrario a los indicadores de desempleo para la ciudad que marcan 2 dígitos, la consulta refleja que para este caso el desempleo representa el 8% de la población consultada, un 36% pertenece a la población formalmente empleada, 25% son amas de casa que dependen económicamente de las actividades de sus parejas aunque no se puede determinar si estos son empleados o engrosan las filas de informalidad en la ciudad. 17 % de la población es independiente pero no se puede determinar el grado de informalidad de la actividad económica. Por último un 11% pertenece a la población de estudiantes y pensionados.

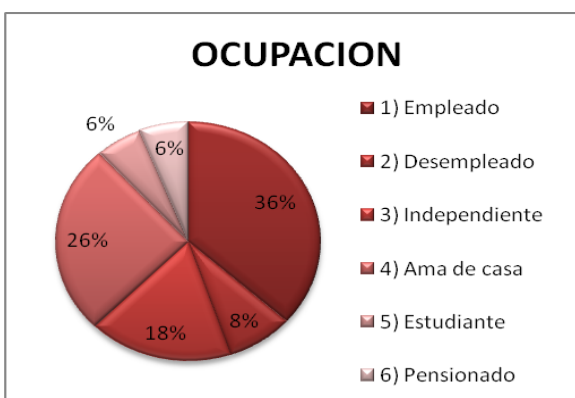


Figura N 64. Grafica Demográfica CADE de Suba.
Fuente: Grafica realizada por el autor

Categorías	Personas	Resultados
OCUPACIÓN		
1) Empleado	122	36.6%
2) Desempleado	27	8.1%
3) Independiente	59	17.7%
4) Ama de casa	86	25.8%
5) Estudiante	19	5.7%
6) Pensionado	20	6%
TOTAL	333	100%

Figura N 65. Tabla Demográfica CADE de Suba.
Fuente: Tabla realizada por el autor

15.1. Calidad del Servicio al Ciudadano

Existen muchos factores que determinan la calidad de servicio para los usuarios, en la actualidad la calidad es concebida de diversas formas y todo depende del punto de vista al que esta sea expuesta. La calidad concebida por la Dirección General del Servicio al Ciudadano es muy diferente en algunos casos a la calidad de servicio percibida por los ciudadanos, para estos últimos puede llegar a ser algo menos complejo y en cuya ecuación solo se refieren los siguientes aspectos:

Funcionalidad + menor tiempo de atención + mayor oferta de servicios. = Calidad

Estos elementos componen la calidad para un usuario, es una ecuación simple. La ecuación de calidad vista desde el punto de vista interno de la entidad, está compuesta por algunos de los siguientes elementos:

Calidad = tiempo de atención promedio + oferta de servicios + disponibilidad + formalidad en los procesos + N° de instancias.

No existe un dogma en cuanto a calidad, lo más importante es ofrecer servicios de acuerdo a la demanda y no de acuerdo a las políticas de cada uno de los puntos, la intención de un usuario al utilizar un CADE es siempre encontrar una plataforma amplia e integral de servicios, automatizada y cada vez más diligente que le permita usar su tiempo en otro tipo de actividades. Como ejemplo se puede tomar lo siguiente:

Valor hora según S. M. L. V = \$ 2.145 pesos (sin contar valores adicionales como prestaciones, transporte, tasa de oportunidad, costo para empleadores, empleos en la informalidad, empleos en mejores condiciones laborales) todos estos son factores críticos que han permitido la valoración de una hora sin tomar en cuenta factores de tipo familiar, social, y personal de cada uno de los individuos. Con exactitud no se podría determinar el valor de una hora para un ser humano pero lo que sí se puede determinar es que a mayor tiempo requerido para realizar trámites de servicios en los Cade es mayor la afectación en otros aspectos importantes del individuo.

Esta es simplemente una apreciación con respecto a la disposición de tiempo que se debe tener para realizar este tipo de trámites. Adicional a lo ya mencionado se debe tener en cuenta que el tiempo utilizado en los Cade es ocioso y no productivo. No se pretende publicitar el hecho de no pagar impuestos o dejar de hacerlo. Son servicios utilizados y la prestación de los mismos debe considerarse como una actividad lucrativa con el fin de sufragar los costos, además de remunerar a todas aquellas personas que hicieron posible que este servicio llegara hasta cada uno de los ciudadanos.

El ejemplo solo pretende ilustrar la necesidad de mejorar la atención al ciudadano, facilitar las condiciones de cada uno de los usuarios de acuerdo a unas premisas de calidad básica que no son concebidas en un aula de una institución de educación superior, no están concebidas en la mente de expertos documentados en los libros, no fueron concebidas en las oficinas de las empresas prestadoras de servicios públicos ni tampoco en los documentos que expiden nuestros honorables legisladores, estas ideas son producto del acercamiento al ciudadano, fueron concebidas en las filas de cada uno de los puntos analizados, producto de las conversaciones sostenidas con ellos, concebidas a partir de elementos básicos del método científico como lo son la observación y la atención al detalle.

No se necesita revisar todo lo que se ha escrito al respecto acerca de la calidad, y con estas palabras no se pretende demeritar a ningún libro, autor, texto, empresa, persona, universidad o institución al respecto. Las posturas de cada uno y los aportes que se han hecho sobre calidad han proporcionado y fortalecido el tema y le han dado contexto, es un conocimiento invaluable. Finalmente se puede decir que la calidad es una función. Que está directamente relacionada con el usuario o ciudadano y debe ser concebida con el fin de cumplir la mayor cantidad de expectativas de este último y lograr así un esquema más completo de gerencia de servicio, o de servicio al ciudadano.

15.2. Generalidades

El usuario siempre tendrá como punto de comparación una situación previa en el Cade. De tal manera que este espera que su próxima experiencia sea mejor; es decir, las expectativas a nivel de calidad deben quedar cumplidas, busca una mayor oferta de servicios, mayor disponibilidad de funcionarios para atenderlo y una disminución en los tiempos de espera y atención. Como en todos los casos lo más importante es que el trámite se pueda realizar con éxito y no presente dificultades. Sin importar el volumen de usuarios El ciudadano no tendrá esto en cuenta siempre y cuando observe que se está haciendo todo lo posible por prestar el servicio de una manera mucho más diligente sin descuidar algún otro factor.

Lograr la solución de la mayor cantidad de inconvenientes en el primer punto de contacto, para esto se debe hacer una medición de los servicios que se ofrecen y documentar la mayor cantidad de casos que se presentan, llevar la estadística de aquellos que son más repetitivos y buscar las condiciones necesarias para dar solución en este punto y no tener que remitir al usuario hacia otro centro de atención. Por otro lado se debe generar en los funcionarios una conducta ávida de cumplimiento, además de generar bienestar en el ciudadano, lograr que las empresas prestadoras de servicios tanto en reclamación como en recaudo faciliten la capacitación necesaria al respecto, eliminar algunas instancias en los procesos y suministrar las herramientas para generar un servicio de calidad.

Al igual que en otros casos los usuarios desean la ampliación de la oferta de servicios, que se les permita pagar servicios de telefonía celular y de televisión por cable que en la actualidad son cancelados en entidades financieras común y corriente.

16. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

- Establecer un programa de ALINEACIÓN TOTAL, esto permitirá el desarrollo del Cade ya que está a servicio de la comunidad, por esta razón debe ir de la mano con la sociedad y con todas sus demandas, además de esto, generar la integración de todas las entidades participantes al proyecto Red Cade, como lo son Rapicades, Cades, Supercades y todas las entidades que prestan los servicios ofrecidos en estos puntos de atención al público para así satisfacer todas las exigencias y necesidades que cada vez son más estrictas al momento de hablar de servicios, dicho programa debe implementarse en la red en general guiado por la Alcaldía con el fin de lograr la consolidación de esta como un modelo de servicio competitivo para el país y para la región.
- Según la investigación que se plantió una de las conclusiones más relevantes que se descubrieron fue que era necesario la ampliación de la oferta de servicios mediante la creación del convenio con la empresa TELMEX, ya que con esto sería más fácil realizar dichos pagos de este servicio y consolidar todos los pagos que se realicen en dicho punto, permitiendo una mejor aceptación por parte de los clientes a la hora de realizar el pago de este servicio en el Cade SUBA y en general en toda la Red Cade.
- Contribuyendo a un espacio de conciencia y mantenimiento de los recursos otorgados, así mismo protegiendo el medio ambiente se debe crear una campaña que tenga una conciencia ciudadana acerca de los servicios electrónicos y virtuales que se pueden utilizar ante los diferentes servicios que se utilizan, que podrían llegar a ser una excelente herramienta ya que sería eficiente y eficaz para todo tipo de proceso que se ofrezca en los diferentes puntos, así mismo, hacer partícipes a los ciudadanos de las ventajas y beneficios que se obtendrían con la utilización de los mismos.

“Baja utilización de los canales virtuales: El grado de penetración de Internet (8.4% para Colombia y 11.2% para Bogotá), la cultura del papel, y la falta de legalización de la firma electrónica, presentan obstáculos al crecimiento de los canales virtuales.” (Departamento Nacional de Planeación (2006). Documento Conpes <http://www.dnp.gov.co/PortalWeb/Portals/0/archivos/documentos/Subdireccion/Conpes/3419.pdf>)

- Uno de las principales molestias del cliente es el protocolo u volumen de procesos que encuentra al momento de diligenciar cualquier trámite, por esta razón, se debe eliminar de algunos procesos complementarios e innecesarios que lo único que buscan es prolongar la espera del usuario haciendo demorar los tiempos de respuesta generando confusión y molestia ante el manejo de los mismos, y así llegar a ofrecer soluciones eficaces en primer punto de contacto como por ejemplo; de donde debe dirigirse, que papeles debe llevar, con quien debe hablar, etc.
- Una de las principales problemáticas que tiene este punto de servicio ante la sociedad a cargo, es el acceso, de esta manera la adecuación de una rampa de acceso es una excelente idea para que así las personas que acceden a este punto sea favorable, incluso, las personas de tercera edad y mujeres con niños en brazos son la mayoría de personas que acceden este Cade.
- Cade Suba es uno de los Cade menos aprovechado de todos, ya que cuenta con una infraestructura de 4 módulos y ventanillas suficientes para ocuparlas y así satisfacer la demanda que llega a este punto, pero aun así solo funciona como 2 módulos, llegando a la conclusión de que solo funciona en un 50% de su capacidad instalada, por esta razón se debe habilitar módulos de IDU y de la ETB con el fin de utilizar la capacidad instalada al 100% y de esta manera acercarse mas a ser una Cade no un Supercade.

- Las condiciones de los trabajadores es fundamental para el bienestar de su salud y así mismo responderá con su labor asignada, por esta razón es fundamental en este punto de servicio proveer el área de recaudo (ventanillas, área restringida) con la ventilación necesaria para brindar a los funcionarios un ambiente de trabajo óptimo.

“la Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la salud ocupacional como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de todos los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo” (<http://definicion.de/salud-ocupacional/>)

- Por último se estima que la elaboración de un manual de contingencia a la luz de la normatividad vigente, es una buena idea ya que en estos puntos se generan tantos problemas que el personal no está capacitado para dichas eventualidades que diariamente se presentan, el establecimiento de dicho manual permitirá una disminución en los tiempos de atención y problemáticas emergentes.

16.1. Recomendaciones

1. La implementación del programa de ALINEACION TOTAL en el Cade Suba, debe hacerse con el fin de consolidar un modelo de servicio que sea más efectivo y genere mayores beneficios a los usuarios.
2. La ampliación del portafolio de servicios debe hacerse con miras a generar bienestar en la ciudadanía, para tal fin es necesario establecer acuerdos tales como los Convenios interadministrativos de cooperación, a la luz de la normatividad vigente, los cuales permitirán a la RED CADE ofrecer de manera integral un mayor volumen de servicios a los ciudadanos.
3. Crear una campaña que fomente el uso de medios alternos de pago con el fin de descongestionar los puntos de la Red Cade en épocas de alta afluencia de ciudadanos, un aumento en el porcentaje de usuarios usando estas alternativas de pago representaría en contrapartida una disminución en el volumen de usuarios que asisten regularmente a cualquiera de los puntos de la Red Cade. Lo que se traduce en bienestar para todas las partes.
4. La progresiva eliminación de trámites complementarios lograría disminuir la frecuencia de asistencia a los puntos de la Red Cade. Los ciudadanos realizan procedimientos o consultas al menos 3 veces en un mismo mes, lo que representa una pérdida de la capacidad de solución en primer punto de contacto.
5. La elaboración del manual de contingencia para el Cade Suba debe hacerse con el fin de establecer un plan de acción cuyo objetivo será minimizar el impacto negativo en la calidad del servicio, para tal fin se debe realizar un proceso de documentación y análisis de los casos más representativos en el Cade Suba y generar la estadística correspondiente para lograr proyectar el alcance del plan de contingencia.

17. CARACTERIZACION CADE GAITANA

17.1. Aspectos Generales

El Cade La Gaitana es un punto amable, social y de gran sensibilidad humana, los funcionarios que allí trabajan lo hacen de una manera diferente, los empleados propenden por prestar servicios con mayor calidez, allí concurren personas con gran cantidad y diversos tipos de problemas.

De la mano de la coordinación general del punto se ha logrado que las personas vean el sitio de una mejor manera, que encuentren allí gente dispuesta a colaborarles, un Cade con un rostro más humano cuyas fortalezas no son únicamente la cantidad de servicios que presta, ni el volumen de personas que puede manejar sino que se ha generado un especie de cultura en la que los ciudadanos perciben de una mejor manera el punto en general. Es un lugar ameno, sin importar el día, ni la hora, desde el coordinador hasta la persona que presta los servicios generales son de un matiz diferente, más amables, más cálidos en la manera de referir algo o de prestar alguna orientación.

Cuenta con una excelente ubicación, la concentración de personas y la cantidad de barrios que lo circundan le permite ser un punto de atención que realmente presta servicios de acuerdo a los requerimientos por parte de la ciudadanía, aunque la mayoría de las personas ya conocen la ubicación del Cade, es necesario fortalecer su imagen como proveedor de servicios.

17.2. Población

A este punto concurren una gran cantidad de ciudadanos cuyo estrato social no supera el estrato 2. Muchas de las personas que asisten regularmente al Cade La Gaitana no cuentan con los recursos suficientes para obtener una mejor calidad de vida, el común de cada uno de ellos es la SUPERVIVENCIA, los habitantes cuentan al menos con 2 o 3 servicios públicos básicos, agua, luz y teléfono, aunque en su mayoría cuentan con los dos primeros.

17.3. Características del Punto:

Algunas áreas del Cade necesitan mayor iluminación, la ventilación en la zona de pagos y sala de espera es insuficiente, existe concentración de HUMEDAD en el punto y esto permite la acumulación de aguas residuales en algunas partes, debilita la estructura física y propende por la propagación de mosquitos que como consecuencia grave pueden traer mayores problemas e infecciones a la comunidad.

17.4. Características o servicios que presta el punto:

- Punto de recaudo y entidades de trámites y servicios
- Comisaría de familia
- Consultorio jurídico
- Consultorio psicológico
- Salón múltiple
- Batuta
- Consultorios médicos
- Biblioteca
- Zona verde

EL CADE LA GAITANA: cuenta con el área de recaudo cuyo horario de atención es de 7 am a 5 pm, 4 cajeras, 7 módulos de atención (6 en funcionamiento), las entidades privadas y públicas que prestan servicio allí son:

- Codensa s.a. Esp
- Empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá EAAB – Esp
- Gas natural s.a. Esp
- Telefónica telecom
- Secretaria distrital de planeación
- Secretaría distrital de salud

COMISARIA DE FAMILIA: la comisaria de familia se encuentra ubicada en el segundo piso del punto pero esta no es objeto de estudio ya que aunque presta servicios a la comunidad hace parte de otra rama de servicios en la ciudad. La comisaria es parte fundamental del Cade La Gaitana debido a la ubicación del mismo en una zona de vulnerabilidad social elevada los servicios que esta presta son de gran ayuda para los ciudadanos de barrios como Bilbao, santa Cecilia, toscana, la cañiza y la gaitana, es una localidad de contrastes ya que allí residen una gran cantidad de personas y podemos encontrar extremos económicos, personas que poseen recursos suficientes y personas que no los poseen. Razón por la cual requieren de una mayor atención por parte del estado. El Cade realiza una primera orientación cuando las personas solicitan los servicios de la comisaria de familia. Pero es esta misma la que se encarga de manejar los casos de manera particular y específica.

CONSULTORIO JURÍDICO Y PSICOLÓGICO: en convenio con algunas universidades se prestan servicios jurídicos y psicológicos en el Cade. La prestación del mismo no satisface las necesidades de los ciudadanos de la localidad ya que la asesoría que se recibe solo se obtiene durante el año académico universitario. Razón por la cual el usuario se ve en la necesidad de utilizar otras alternativas en al menos dos ocasiones al año.

SALÓN MULTIPLE: el salón múltiple es prestado a la comunidad para realizar cualquier tipo de evento, este se ofrece para grados o ceremonias de colegio o cualquier actividad que se relacione con el bien general de la comunidad más no para intereses particulares.

FUNDACIÓN BATUTA: la fundación es un centro orquestal que busca estimular en los niños principalmente la creatividad a través de un acercamiento con la música y las artes de todo tipo, para la fundación es importante rescatar la condición humana y social a través de su programa de formación con el fin de evitar que estos niños se pierdan y se refugien en las malas costumbres.

CONSULTORIOS MÉDICOS: El CADE LA GAITANA cuenta con un CAMI de la secretaría de salud. Con el fin de fortalecer el servicio y apoyar la gestión realizada por la secretaría, el Cade La Gaitana proporciona dos consultorios para la prestación de los servicios por parte del CAMI.

BIBLIOTECA: este es un espacio creado con el fin de ofrecer a los niños de la localidad el acceso al conocimiento a través de la lectura, aunque es una sala muy pequeña ha fortalecido la gestión realizada por el Cade La Gaitana. En la actualidad la biblioteca cuenta con más de mil títulos entre los cuales se destacan las fabulas y los cuentos para niños. El espacio total comprende 15 Mt².

ZONA VERDE: es una zona amplia al interior del Cade La Gaitana, cuenta con las dimensiones suficientes para ubicar un parque infantil cuyo objetivo sería proporcionar actividades seguras a los niños que asisten al lugar en compañía de sus padres.

El horario de atención del Cade La Gaitana es de 7 am a 5 pm para el área de recaudo. El horario del área de trámites y servicios es de 7 am a 4 pm.

Los trámites diferentes a recaudo con las entidades ya mencionadas se realizan hasta las 4 de la tarde, para la prestación de servicio se cuenta con una sala de espera, un sistema de audio, sistema visual de turnos, y un asignador de turnos ubicado en la entrada del punto.

17.5. Componente operacional:

Recursos:

El punto cuenta con los módulos de atención dotados por un computador con acceso a internet, un teléfono, una impresora, escritorio y silla para la prestación del servicio. A

excepción de uno de los módulos que no se encuentra en funcionamiento estos cuentan con las herramientas adecuadas.

Oferta – Demanda

Con relación a este aspecto el Cade La Gaitana se encuentra en condiciones óptimas para manejar grandes volúmenes de usuarios, actualmente cuenta con los siguientes elementos:

- 6 módulos
- 4 cajas de recaudo

Demanda Vs Capacidad

La demanda en el Cade La Gaitana es elevada, teniendo en cuenta que la población es de estratos 1 y 2 la concentración poblacional es bastante significativa, los servicios que ofrece son muy requeridos en una zona donde la fragilidad social de los ciudadanos es muy notoria, el desplazarse hasta el Supercade O Rapicade Tibabuyes no es una opción ya que la distancia es bastante considerable. Debido a las condiciones económicas de la población no es posible asumir los costos de transporte hasta otro punto. La infraestructura del Cade le permite manejar el volumen de población que asiste regularmente, la capacidad instalada del punto está a un 100% es decir, al máximo, cabe destacar que el punto posee las condiciones físicas, tecnológicas y humanas para ampliar el portafolio de servicios.

“La capacidad instalada no siempre es suficiente para atender la demanda: Hay indicios de saturación y deterioro que permiten inferir que la calidad del servicio podría verse comprometida.”(Departamento Nacional de Planeación (2006). Documento Conpes <http://www.dnp.gov.co/PortalWeb/Portals/0/archivos/documentos/Subdireccion/Conpes/3419.pdf>)

Estrategias de servicio:

- Convenios de Mutua colaboración.
- Agendamiento previo en la línea 195.
- Potestad de los funcionarios para resolver las situaciones en primer punto de contacto.
- Capacitación de los funcionarios.
- Satisfacción de los funcionarios en su lugar de trabajo.
- Motivación y orientación hacia la satisfacción de los usuarios.

El CADE LA GAITANA es un punto integral, el punto conserva los lineamientos de servicio al ciudadano y los estándares dispuestos por la secretaría general. Es un CADE de alto impacto social, que promueve el desarrollo de la comunidad que lo rodea.

COMPONENTE FUNCIONAL

17.6. Componente Funcional

Estructura Administrativa

Coordinación general *

Entidades públicas: 5

Entidades privadas: 5

Punto de recaudo. 1

* La coordinación general del punto está en manos de la señor ORLANDO ROMERO, quien ha facilitado la información y cuya colaboración ha sido notable en el proceso.

Estructura de Recursos

Humanos:

- Coordinador general
- Funcionaria Codensa S.A. ESP
- Funcionaria Empresa De Acueducto Y Alcantarillado De Bogotá EAAB – ESP
- Funcionario Gas Natural S.A. E.S.P
- Funcionaria Registraduría Distrital del Estado Civil
- Funcionaria Secretaría Distrital de Salud
- Funcionaria Secretaría Distrital de Planeación
- Funcionaria Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- Cajera principal
- (3) Cajeros
- (3) guardias de seguridad
- (1) auxiliar servicios generales.

Financieros:

- Decreto 749 de 2000, artículo 5°
- ACUERDO 24 DE 1995, estatuto orgánico del presupuesto para el distrito capital
- DECRETO 714 DE 1996
- POAI- planes operativos anuales de inversión

Las entidades que sean tutoras de los CADE deberán destinar recursos de sus presupuestos para atender los costos de funcionamiento de estos organismos.

Administrativos:

- Secretaria General Alcaldía Mayor De Bogotá
- Dirección Distrital De Servicio Al Ciudadano

Jurídicos:

- Decreto 150 de 1997
- Decreto 2623 de 2009
- Decreto 335 de 2006
- Decreto 749 de 2000
- Decreto 069 de 2003

18. DIAGNÓSTICO CADE LA GAITANA

18.1. Análisis de recursos

DIAGNOSTICO PUNTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO								
II. INSTALACIONES FÍSICAS								
ENTIDAD: CADE LA GAITANA			DIRECCIÓN: TV 126 133 - 32			CLASIFICACIÓN:		
			ESTADO					
	PARÁMETROS		BUENO	REGULAR	MALO	NO EXISTE	RECURSO HUMANO	OBSERVACIONES
LOCALIZACIÓN	1	Ubicación	X					
	2	Accesibilidad	X					
	3	Visibilidad		X				FALLAS DE SEÑALIZACION, EL PUNTO CUENTA CON UN AVISO PERO ESTA YA ESTA DESGASTADO.
	4	Zonas de Circulación Externas	X					
	5	Zonas de Circulación Internas	X					
	6	Zonas de Circulación/ Acceso para Discapacitados	X					
ADMINISTRATIVA	7	Coordinación	X					
	8	Sala de Reuniones	X					
	9	Asistentes/Técnicos	X					
ATENCIÓN AL PÚBLICO	10	Orientadores	X					
	11	Recepción	X					
	12	Información	X					
	13	Recepción de Documentos/ radicación	X					
	14	Módulos de Atención	X					
	15	Módulos de asignación de turnos				X		
	16	Módulos de Servicio preferencial				X		
	17	Organizadores de filas	X					
	18	Salas de Espera	X					
19	Centro de Documentación / Bibliotecas	X						
SERVICIOS ADICIONALES	20	Bancos/recaudo	X					¿Qué entidad bancaria esta presente? BANCO COLPATRIA
	21	Ventanillas	X					¿Cuántas? 5 VENTANILLAS 4 EN USO
	22	Consultorio Jurídico	X					ADEMAS CUENTA CON UN CONSULTORIO PSICOLOGICO
	23	Auditorio	X					EL AULA MULTIPLE DE ESTE PUNTO ESTA HABILITADA PARA RECIBIR UN COLUMEN DE PERSONAS SUPERIOR A 500.
	24	Teléfonos públicos	X					
	25	Venta de Formularios				X		
	26	Servicios virtuales				X		¿Cuáles?
27	Centro de copiado				X			

	28	Otro locales (Servicios Externos)	X					COMISARIA DE FAMILIA, CAMI, BATUTA (ENTIDAD PRIVADA), CONSULTORIO PSICOLOGICO, BIBLIOTECA, Y AMPLIAS ZONAS VERDES
INSTALACIONES ESPECIALES	29	Iluminación		X				HACE FALTA MAYOR ILUMINACION EN EL AUDITORIO,CONSULTORIO JURIDICO,PSICOLOGICO Y COCINA
	30	Ventilación		X				AREA DE PAGO, Y EN LA SALA DE ESPERA
	30-A	Humedad		X				BANCO, MODULOS, AUDITORIO, CONSULTORIOS, CAFETERIA Y BIBLIOTECA.
	31	Asignador de turno	X					
	32	Seguridad	X					
	33	Red regulada de voz y datos			X			POTENCIA EN RACK DE DATOS INSUFICIENTE, CARGA DE INFORMACION CON DEMORAS.
SEÑALITICA	34	Sigue los lineamientos de la imagen corporativa del distrito?	X					
	35	Señalización externa (donde el ciudadano puede ubicar el sitio de atención)		X				DIFICULTAD DE UBICACIÓN DE PUNTO, AVISO CON DESGASTE ACUMULADO.
	36	Identificadores de puntos de trabajo	X					
	37	Tablero orientador				X		
	38	Ubicación del tablero orientador				X		
	39	Folletos de información	X					
	40	Tablero asignador de turno	X					
	41	Buzón de sugerencias	X					NO CUENTA CON PAPELERIA, FORMATOS DE PQR'S, SUGERENCIAS U OPINIONES.
	42	Tapete institucional			X			
	43	Basureras institucionales	X					
	44	La zona de circulación cuenta con antideslizantes	X					
45	Zona para publicidad privada	X						
	46	Señalización especializada para discapacitados		X				LA CAJA PREFERENCIAL NO ES VISIBLE DEBIDO A LA DISTANCIA ENTRE EL INICIO DEL ORGANIZADOR DE FILAS Y ESTA, AL INICIO DEL ORGANIZADOR ES NECESARIO UBICAR LA SEÑALIZACION CORRESPONDIENTE A LA FILA PREFERENCIAL
GENERALES	47	Baños servidores	X					Cantidad:
	48	Baños públicos				X		
	49	Baños discapacitados				X		

							NO CUENTA CON UNA SALA DE PRIMEROS AUXILIOS, CUENTA CON UN BOTIQUIN DE PLANTA Y UNO PORTABLE EN CASO DE EVACUACION O EMERGENCIAS
50	Sala primeros auxilios	X					
51	Cocina	X					
52	Archivo	X					
53	Deposito	X					Cantidad: 1
54	Lokers	X					
55	Casillero correspondencia				X		Cantidad: 1
56	Centro de computo				X		
57	Centro control vigilancia				X		
58	Portería seguridad	X					
59	Cuarto de basuras				X		Cantidad:1
60	Cuarto de aseo	X					Cantidad:3
61	Estación eléctrica	X					Cantidad:
RECOMENDACIONES:							
ELABORADO POR:	MOYA VELASCO DAVID FERNANDO, MORENO APARICIO JULIAN DAVID						FECHA: FEBRERO 2010

Figura N 65. DIAGNOSTICO PUNTOS DE SERVICIO AL CIUDADANO.
Fuente: Tabla realizada por el autor

Recursos Humanos

*Coordinador Cade

Perfil requerido:

- Título de formación universitaria en Derecho, Administración De Empresas, Ingeniería, Economía o Administración Pública.
- Título de especialización relacionado con las funciones del cargo 48 meses de experiencia profesional relacionada con las funciones del cargo

Todos los demás funcionarios al interior del Cade la Gaitana son contratados según los requisitos de cada una de las empresas a las que representan, El talento humano del punto de recaudo es reclutado según las políticas establecidas por las entidades financieras.

19. ANÁLISIS DEL IMPACTO SOCIAL

19.1. Cobertura y accesibilidad

El Cade La Gaitana cuenta con una de las mejores infraestructuras en todo el distrito, aunque es una zona considerada como de alta peligrosidad, es una zona con una fragilidad social considerable, cabe destacar que la humildad de sus habitantes no es merito de discriminación ni de estigmatización en esta área de la localidad conviven gran cantidad de niños y de ancianos, las cercanías al Cade se caracterizan porque allí residen ciudadanos que llevan toda su vida en este sitio, circundan al punto un gran parques, colegios y la escuela de carabineros, además de la escuela de caballería de la policía, el Cade es bastante solicitado y ha generado un impacto social significativo debido a los programas sociales que se han desarrollado con la participación de la entidad.

Los niños y adultos mayores de esta zona son testimonio de las características de la población a las que el Cade La Gaitana ha beneficiado, otro factor para destacar es la asignación del coordinador por parte de la alcaldía mayor de Bogotá. Durante 13 años el coordinador del punto siempre ha sido la misma persona, razón por la cual las condiciones favorables del punto se han mantenido, así mismo como la estrecha relación que el Sr coordinador posee con los habitantes del lugar.

19.2. Integración con la red de servicios locales y apoyo a las instancias de interlocución con la ciudadanía.

La integración del Cade Gaitana con las entidades participantes de toda la red Cade es bastante acorde, dicha integración se ve reflejada en el número de módulos habilitados, además del volumen de personas que solicitan los servicios de la red. El impacto de este punto es bastante representativo, en este se desarrollan programas de alto impacto social, su integración con la comisaría, la fundación batuta, el cami además de el convenio con la universidad para habilitar el consultorio jurídico y tecnológico hacen de este un punto de alto potencial de desarrollo.

19.3. Análisis entre trámites y servicios ofrecidos frente a las necesidades que demanda la población del área de influencia de cada punto

La oferta de servicios por parte del Cade La Gaitana es bastante amplia, los diversos acuerdos realizados con las entidades de la red le han permitido poseer una oferta de servicios acorde a las necesidades de la ciudadanía, cabe destacar que dentro de los módulos habilitados, se requiere la adecuación del modulo de ETB, ya que los usuarios de esta zona de la localidad carecen de recursos económicos disponibles para desplazarse hasta otros puntos de la ciudad.

20. ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO CADE LA GAITANA

I. ¿Que tramite vino a realizar hoy?

- El 86% de la población hace referencia al Cade como punto de pago. El restante 14% realiza reclamos en los módulos de atención ya que este punto cubre una zona bastante amplia en la cual conviven una gran cantidad de personas en condiciones de fragilidad y vulnerabilidad social.

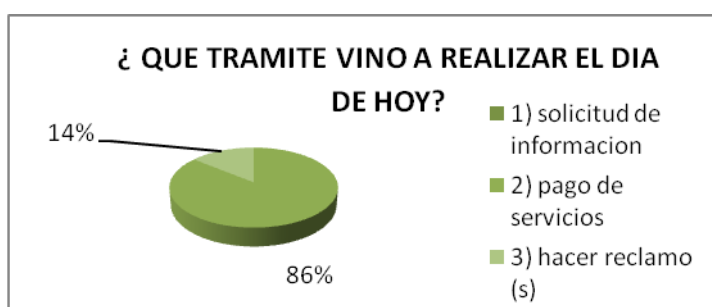


Figura N 66.Grafica 1CADE Gaitana.

Fuente: Grafica realizada por el autor

Categorías	Personas	Resultados
1) solicitud de información	0	0%
2) pago de servicios	286	85.8%
3) hacer reclamo (s)	47	14.1%
4) NS/NR	0	0%
TOTAL	333	100%

Figura N 67.Tabla 1CADE Gaitana.

Fuente: Grafica realizada por el autor

II. ¿si vino a pagar servicios públicos?, mencione cual:

- El 33 % de la muestra cancela el servicio de luz eléctrica, 27% cancela el recibo de la luz, 22% cancela el servicio de acueducto y alcantarillado, el porcentaje restante que es equivalente al 18% de la población consultada cancela gas natural. Por lo general las personas cancelan los servicios públicos domiciliarios básicos, la cobertura del Cade abarca zonas que aun no poseen la totalidad de los servicios. es por eso que los habitantes de algunos barrios solo cancelan agua y electricidad, en la actualidad ya se ha comenzado a cancelar el servicio de gas natural con la ampliación de este servicio y en algunos casos también el servicio de teléfono.

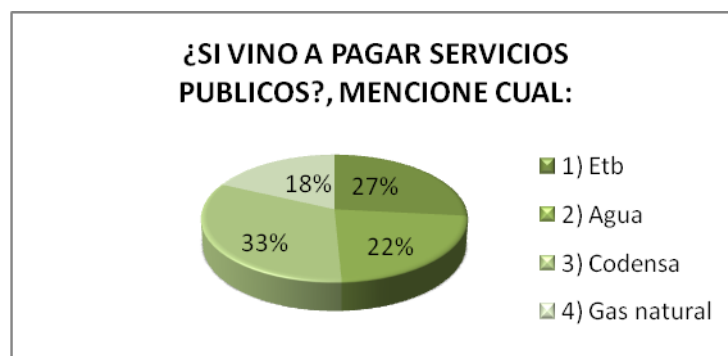


Figura N 68.Grafica 2 CADE Gaitana.

Fuente: Grafica realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
1) Etb	106	26.6%
2) Agua	90	22.6%
3) Codensa	130	32.6%
4) Gas natural	72	18%
5) otro	0	0%
TOTAL	398	100%

Figura N 69.Tabla 2 CADE Gaitana.

Fuente: Tabla realizada por el autor

III. ¿termino el trámite que vino a realizar?

- El 96% de los usuarios pueden realizar con éxito todos sus trámites, pero el 4% restante debe asistir varias veces a este mismo punto cuando se trata de una reclamación ya que existen fallas en la información, documentos faltantes o se requiere recurrir a otras instancias para dar solución a este tipo de inconvenientes. Algunos de estos habitantes son remitidos al Supercade.



Figura N 70.Grafica 3 CADE Gaitana.

Fuente: Grafica realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
1) Si	321	96.3%
2) No	12	3.6%
TOTAL	333	100%

Figura N 72.Tabla 3 CADE Gaitana.

Fuente: Tabla realizada por el autor

IV. ¿identifico a que modulo de atención dirigirse para realizar su trámite?

- Es fácil ubicar cualquiera de los módulos al interior del CADE LA GAITANA pero hace falta iluminación al interior del mismo. El 99 % de la muestra identifica claramente el módulo de atención.

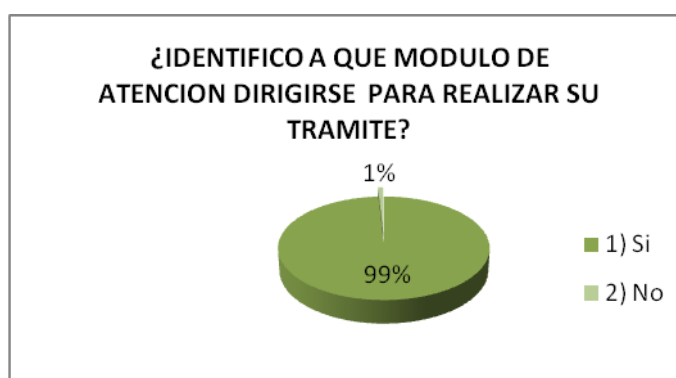


Figura N 72.Grafica 4 CADE Gaitana.

Fuente: Grafica realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
1) Si	330	99%
2) No	3	0.9%
TOTAL	333	100%

Figura N 73.Tabla 4 CADE Gaitana.

Fuente: Tabla realizada por el autor

V. ¿Sabe Ud. Que otros servicios presta este punto de atención?

- 69% de los usuarios conoce los servicios que ofrece el Cade debido a la antigüedad del mismo y que la oferta de servicios siempre ha sido la misma, la constancia de esta ha permitido lograr que los ciudadanos conozcan realmente que es lo que allí se está ofreciendo. 26% no posee información al respecto y el 5% restante no responde a la pregunta.



Figura N 74.Grafica 5 CADE Gaitana.

Fuente: Grafica realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
1) Si	228	68.4%
2) No	87	26.1%
3) NS/NR	18	5.4%
TOTAL	333	100%

Figura N 75.Tabla 5 CADE Gaitana.

Fuente: Tabla realizada por el autor

VI. ¿Cuánto tiempo tardo en desplazarse para llegar a este punto de atención?

- El 67% de Los usuarios demoran menos de 15 minutos en llegar aunque existen habitantes de barrios lejanos que demoran al menos 25 minutos ya que este es el punto más cercano con el cual pueden contar, esto equivale al 30% la población consultada. Un 3% no conoce la información.

Categoría	Personas	Resultados
1) Menos de 15 minutos	224	67.2%
2) Entre 15 a 30 minutos	99	29.7%
3) Entre 30 y 45 minutos	0	0%
4) Entre 45 y 60 minutos	0	0%
5) Mas de una hora	0	0%
6) NS/NR	10	3%
TOTAL	333	100%

Figura N 76.Tabla 6 CADE Gaitana.
Fuente: Tabla realizada por el autor

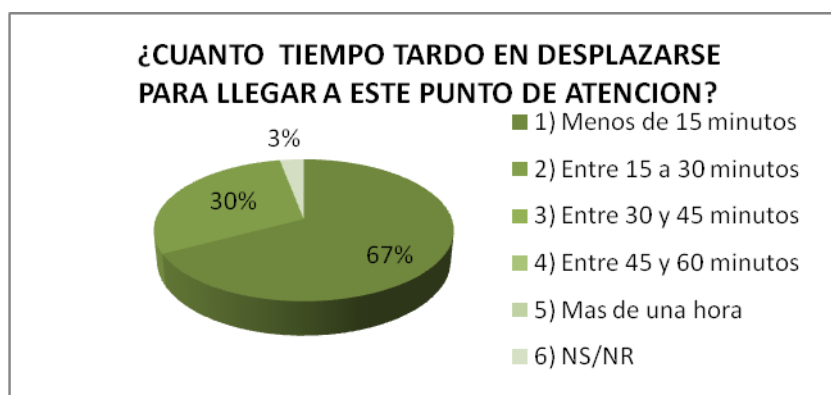


Figura N 77.Grafica 6 CADE Gaitana.
Fuente: Grafica realizada por el autor

VII. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?

- El tiempo de espera varía según el ciclo de facturación, por lo regular los usuarios esperan 15 minutos, en algunos casos el tiempo de espera puede llegar a ser mayor, las reclamaciones toman al menos 15 minutos y la sala de espera está constantemente ocupada. 53% de los ciudadanos consultados opinan que demoran entre 15 y 30 minutos en ser atendidos, 36% de los usuarios son atendidos antes de 15 minutos. el 11% restante corresponde a casos esporádicos.

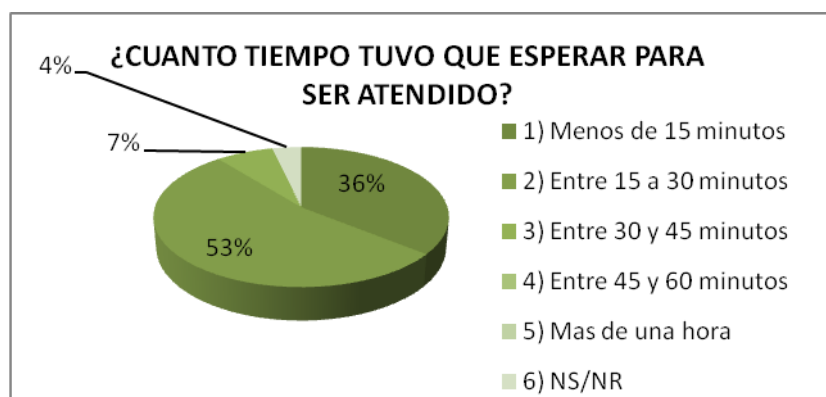


Figura N 78.Grafica 7 CADE Gaitana.
Fuente: Grafica realizada por el autor

Categoria	Personas	Resultados
1) Menos de 15 minutos	119	35.7%
2) Entre 15 a 30 minutos	178	53.4%
3) Entre 30 y 45 minutos	24	7.2%
4) Entre 45 y 60 minutos	0	0%
5) Mas de una hora	0	0%
6) NS/NR	12	3.6%
TOTAL	333	100%

Figura N 79.Tabla 7 CADE Gaitana.
Fuente: Tabla realizada por el autor

VIII. ¿Cuánto tiempo duro su consulta?

- En cualquiera de los dos casos, recaudo o reclamación en módulos, el tiempo en consulta siempre es inferior a 15 minutos salvo en casos extremos. El 96% de los ciudadanos consultados demoran menos de 15 minutos.

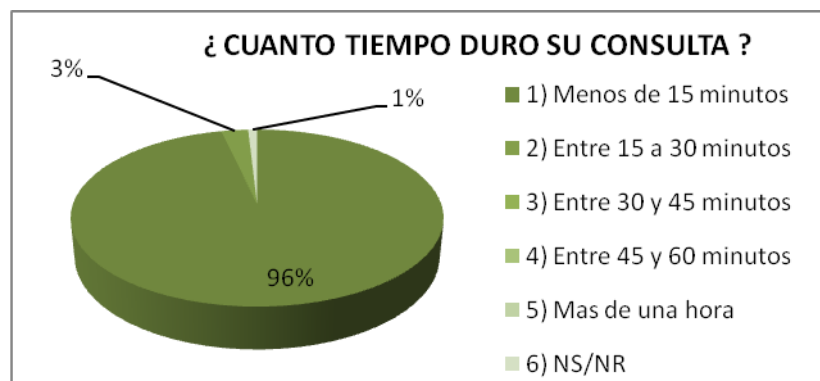


Figura N 80.Grafica 8 CADE Gaitana.

Fuente: Grafica realizada por el autor

Categoria	Personas	Resultados
1) Menos de 15 minutos	321	96.3%
2) Entre 15 a 30 minutos	9	2.7%
3) Entre 30 y 45 minutos	0	0%
4) Entre 45 y 60 minutos	0	0%
5) Mas de una hora	0	0%
6) NS/NR	3	0.9%
TOTAL	333	100%

Figura N 81.Tabla 8 CADE Gaitana.

Fuente: Tabla realizada por el autor

IX. ¿Con que frecuencia realiza sus trámites en este punto?

- 98% de los ciudadanos refieren que la asistencia a este punto es mensual, la diferencia estriba en que cada 2 meses se cancela un recibo adicional y es el servicio de acueducto y alcantarillado.

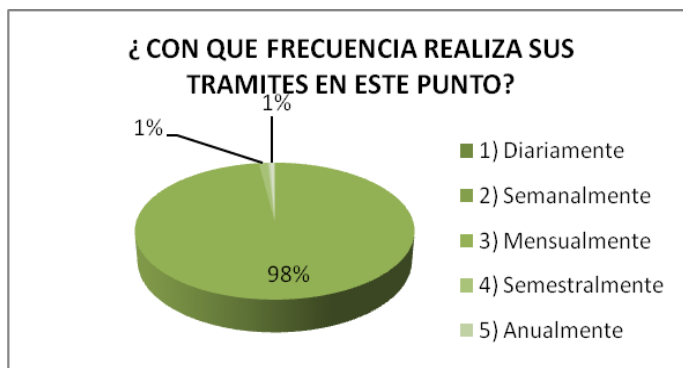


Figura N 82.Grafica 9 CADE Gaitana.

Fuente: Grafica realizada por el autor

Categoria	Personas	Resultados
1) Diariamente	0	0%
2) Semanalmente	0	0%
3) Mensualmente	326	97.8%
4) Semestralmente	4	1.2%
5) Anualmente	1	0.3%
6) NS/NR	2	0.6%
TOTAL	333	100%

Figura N 83.Tabla 9 CADE Gaitana.

Fuente: Tabla realizada por el autor

X. Con que tiempo acostumbra a realizar los trámites o pagos:

- Un 57% cancela con una semana de anterioridad, 30% cancelan el día de vencimiento, un 9% lo hace con dos semanas de anterioridad, el restante 4% cancela posterior a la fecha de vencimiento. lo relevante es que las condiciones económicas de la población a nivel general determinan la tasa de sacrificio de los recursos dispuestos para pago de servicios públicos domiciliarios que en este caso es bastante alta, la gente debe satisfacer necesidades básicas primeramente y el día de vencimiento del recibo consigue los recursos para sufragar este ultimo.

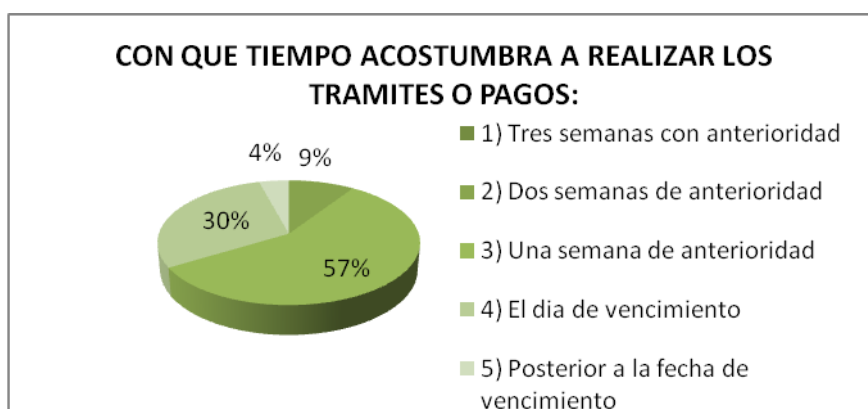


Figura N 84.Grafica 10 CADE Gaitana.

Fuente: Grafica realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
1) Tres semanas con anterioridad	0	0%
2) Dos semanas de anterioridad	31	9.3%
3) Una semana de anterioridad	190	57%
4) El día de vencimiento	98	29%
5) Posterior a la fecha de vencimiento	14	4.2%
TOTAL	333	100%

Figura N 85.Tabla 10 CADE Gaitana.

Fuente: Tabla realizada por el autor

XI. Que calificación da a los siguientes aspectos realizados con el tramite que realizo (siendo 1 pésimo y 5 excelente).

- El tiempo de atención es el factor más afectado en el punto de recaudo existen 5 cajas pero normalmente se usan 4 esto genera molestia en el usuario por el simple hecho de ver una quinta caja disponible pero sin un funcionario en la misma, en la mayoría de los casos el usuario siempre esperara una disminución de los tiempos de atención con respecto a su experiencia previa.

ITEM	1	2	3	4	5	NS/NR	TOTAL
1) Información suministrada	0	0	0	0	310	23	333
	0%	0%	0%	0%	93.6%	6.9%	100%
2) Documentación suministrada	0	0	0	12	298	23	333
	0%	0%	0%	3.6%	89.4%	6.9%	100%
3) Tiempo de atención	36	0	10	0	264	23	333
	10.8%	0%	3%	0%	79.2%	6.9%	100%
4) Tiempo para dar respuesta	0	0	0	12	298	23	333
	0%	0%	0%	3.6%	89.4%	6.9%	100%

Figura N 86.Tabla 11 CADE Gaitana.
Fuente: Tabla realizada por el autor

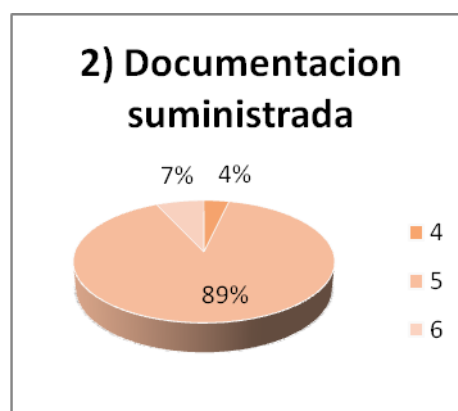
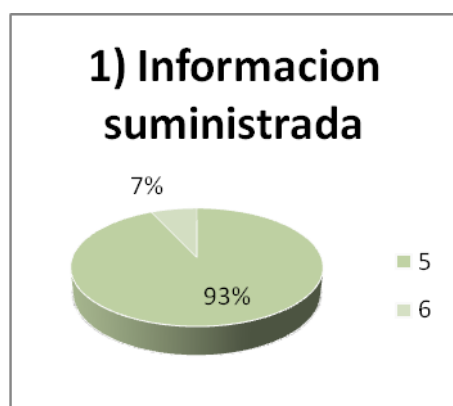


Figura N 87.Grafica 11 CADE Gaitana. Figura N 88.Grafica 11 CADE Gaitana.
Fuente: Tabla realizada por el autor Fuente: Tabla realizada por el autor

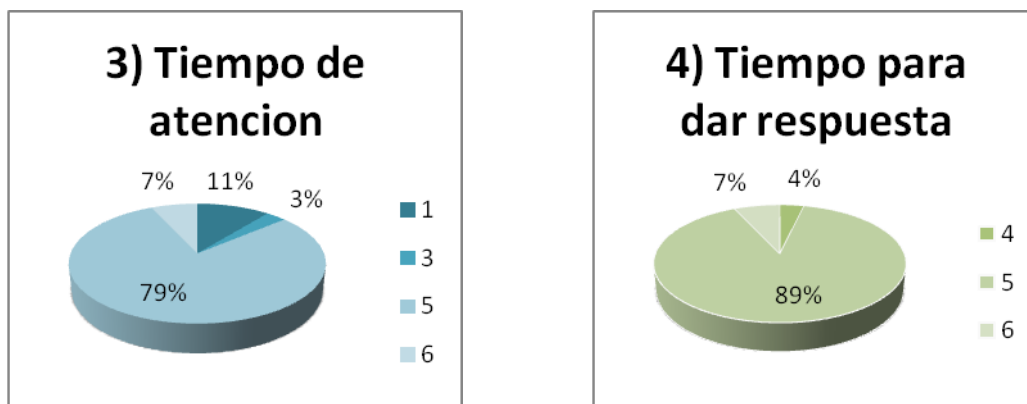


Figura N 89.Grafica 11 CADE Gaitana. Figura N 90.Grafica 11 CADE Gaitana.
Fuente: Tabla realizada por el autor Fuente: Tabla realizada por el autor

- XII. ¿Cómo califica cada uno de los siguientes aspectos del servicio que recibió? (siendo 1 pésimo y 5 excelente).
- La solución de inquietudes es el factor más afectado debido a que muchas veces no hay solución en primer punto de contacto, el usuario debe consultar 2 o más veces por la misma situación y asistir al punto nuevamente en menos de 10 días, en algunos casos es remitido al Supercade cuya distancia es bastante considerable y teniendo en cuenta los recursos con los que cuenta la población este deberá ir caminando hasta el nuevo punto para dar solución a su inconveniente.

ITEM	1	2	3	4	5	NS/NR	TOTAL
1) Amabilidad para dar respuesta	0	0	0	0	324	9	333
	0%	0%	0%	0%	97.2%	2.7%	100%
2) Conocimiento del tema	0	0	3	0	321	9	333
	0%	0%	0.9%	0%	96%	2.7%	100%
3) Disposición para atenderlo	0	0	0	0	324	9	333
	0%	0%	0%	0%	97.2%	2.7%	100%
4) Solución de inquietudes	3	0	42	0	279	9	333
	0.9%	0%	12.6%	0%	83.7%	2.7%	100%
5) Presentación personal	0	0	0	0	324	9	333
	0%	0%	0%	0%	97.2%	2.7%	100%

Figura N 91.Tabla 12 CADE Gaitana.
Fuente: Tabla realizada por el autor



Figura N 92.Grafica 12 CADE Gaitana. Figura N 93.Grafica 12 CADE Gaitana.
Fuente: Tabla realizada por el autor Fuente: Tabla realizada por el autor

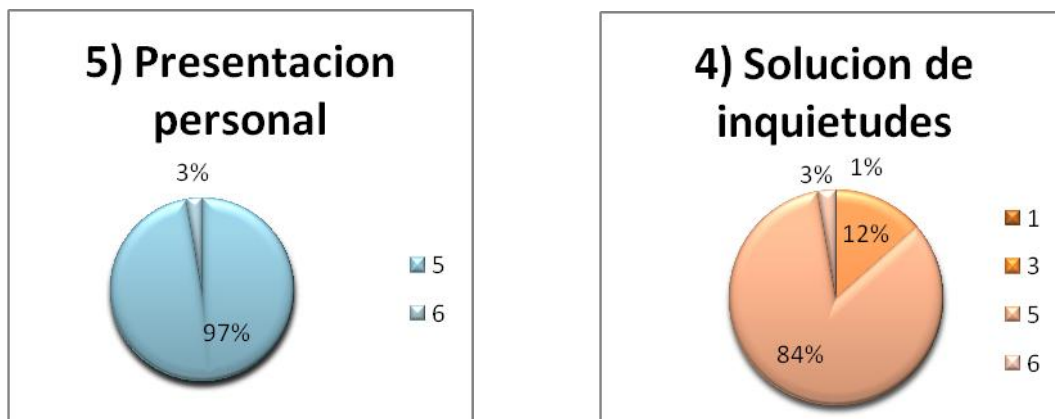


Figura N 94.Grafica 12 CADE Gaitana. Figura N 95.Grafica 12 CADE Gaitana.
Fuente: Tabla realizada por el autor Fuente: Tabla realizada por el autor



Figura N 96.Grafica 12 CADE Gaitana.
Fuente: Tabla realizada por el autor

XIII. ¿Cómo califica usted los siguientes aspectos del punto de servicio?
(siendo 1 pésimo y 5 excelente).

- La organización en el punto es el factor más crítico, esta presenta problemas debido al volumen de personas que se presentan en un día de ciclo. Cuando estos días se llegan se debe organizar la fila dividiéndola para facilitar la movilidad de otros usuarios al interior del punto. Muchas veces la fila es asaltada por personas que desean pagar más rápido y evitar los tiempos de espera. Lo que se traduce en fallas en la calidad de servicio.

ITEM	1	2	3	4	5	TOTAL
1) Ubicación	0	0	0	0	333	333
	0%	0%	0%	0%	100%	100%
2) Vías de acceso	0	0	0	0	333	333
	0%	0%	0%	0%	100%	100%
3) Organización	0	8	25	11	289	333
	0%	2.4%	7.5%	3.3%	86.7%	100%
4) Seguridad	0	2	0	3	328	333
	0%	0.6%	0%	0.9%	98.4%	100%
5) Distribución	0	0	6	0	327	333
	0%	0%	1.8%	0%	98.1%	100%
6) Aseo	0	0	2	0	331	333
	0%	0%	0.6%	0%	99.3%	100%
7) Señalización	0	0	0	0	333	333
	0%	0%	0%	0%	100%	100%
8) Comodidad	0	0	0	0	333	333
	0%	0%	0%	0%	100%	100%

Figura N 97.Tabla 13 CADE Gaitana.
Fuente: Tabla realizada por el autor

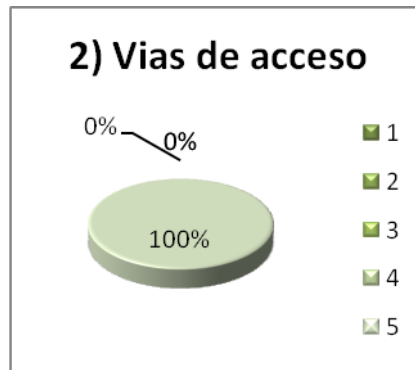
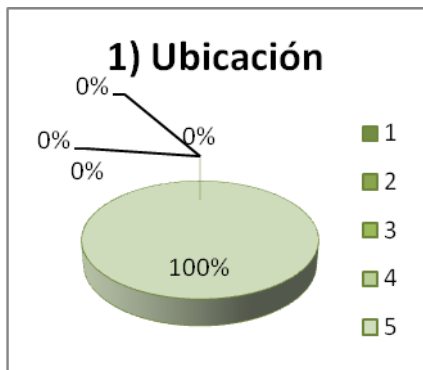


Figura N 98.Grafica 13 CADE Gaitana. Figura N 99.Grafica 13 CADE Gaitana.
 Fuente: Tabla realizada por el autor Fuente: Tabla realizada por el autor

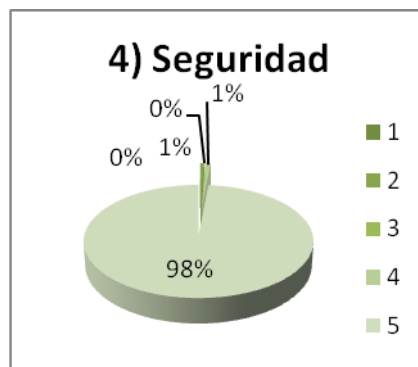
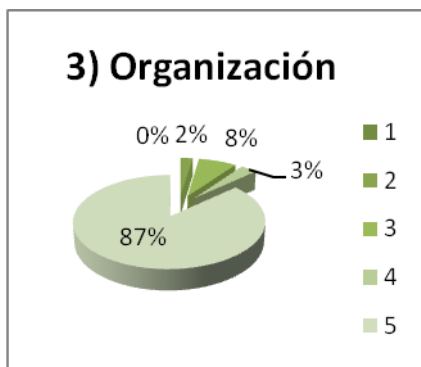


Figura N 100.Grafica 13 CADE Gaitana. Figura N 101.Grafica 13 CADE Gaitana.
 Fuente: Tabla realizada por el autor Fuente: Tabla realizada por el autor

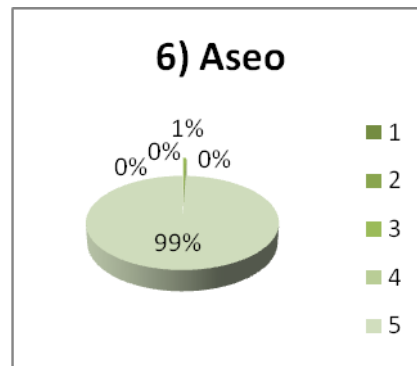
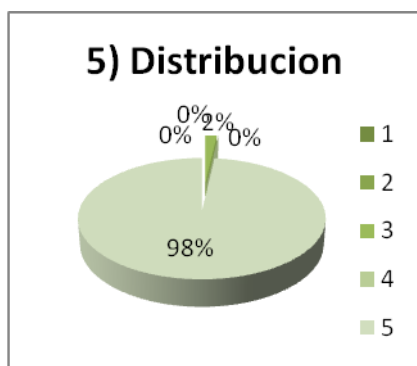


Figura N 102.Grafica 13 CADE Gaitana. Figura N 103.Grafica 13 CADE Gaitana.
Fuente: Tabla realizada por el autor Fuente: Tabla realizada por el autor

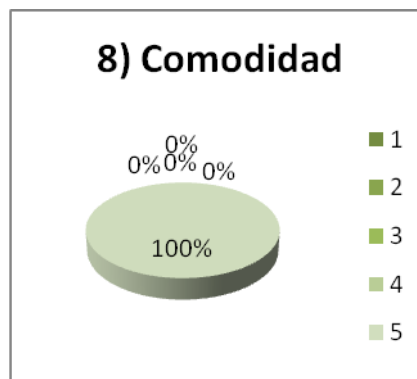
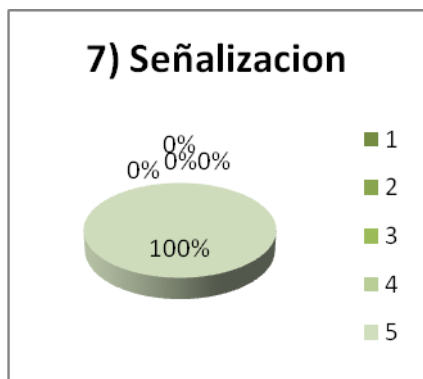


Figura N 104.Grafica 13 CADE Gaitana. Figura N 105.Grafica 13 CADE Gaitana.
Fuente: Tabla realizada por el autor Fuente: Tabla realizada por el autor

XIV. A través de qué medio se enteró de la existencia de este punto de atención:

- La antigüedad del punto sumado a la amplia cobertura que esta maneja le permite darse a conocer incluso por la cercanía con respecto a los domicilios de los ciudadanos. Esto se representa el 100% de la población consultada que refiere haber conocido el punto por terceros.

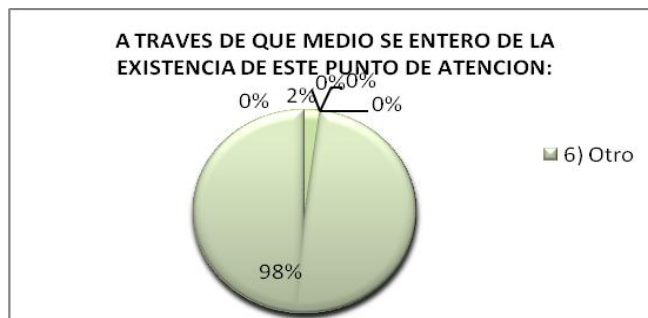


Figura N 106.Grafica 14 CADE Gaitana..

Fuente: Tabla realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
1) Línea 195	0	0%
2) Línea 113	0	0%
3) Televisión	0	0%
4) Radio	0	0%
5) Pagina web	0	0%
6) Otro	333	100%
TOTAL	333	100%

Figura N 107.Tabla 14 CADE Gaitana.

Fuente: Tabla realizada por el autor

XV. ¿Conoces otros sitios en los que Ud. Puede realizar estos trámites?

- 93 % de los usuarios conocen el SUPERCADE SUBA, otros adicional a este conocen el RAPICADE de TIBABUYES. El primero ubicado a 30 minutos caminando y el segundo ubicado a 15 minutos con respecto al CADE LA GAITANA.



Figura N 108.Grafica 15 CADE Gaitana..

Fuente: Tabla realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
1) Si	309	92.7%
2) No	16	4.8%
3) NS/NR	8	2.4%
TOTAL	333	100%

Figura N 109.Tabla 15 CADE Gaitana.

Fuente: Tabla realizada por el autor

XVI. Los tramites que vino a realizar son de carácter:

- El 95% de los usuarios tienen una relación con el CADE de tipo particular debido a que todos los trámites son personales.



Figura N 110.Grafica 16 CADE Gaitana..

Fuente: Tabla realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
1) Personal	317	95.1%
2) Empresarial	16	4.8%
TOTAL	333	100%

Figura N 111.Tabla 16 CADE Gaitana.

Fuente: Tabla realizada por el autor

XVII. ¿Que otros servicios le gustaría encontrar en este punto de atención (celular, televisión por cable, otros)?

- El 54% de Los usuarios desearían tener la posibilidad de cancelar el servicio de televisión por cable prestado por la empresa TELMEX, 22% considera necesario la adecuación de un modulo de atención de la ETB, 11 % desea cancelar el servicio de telefonía celular, el restante no conoce la información.

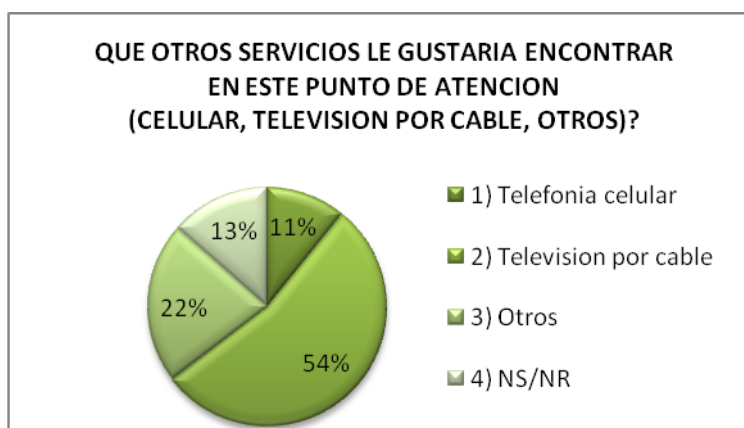


Figura N 112.Grafica 17CADE Gaitana..
Fuente: Tabla realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
1) Telefonía celular	36	10.8%
2) Televisión por cable	179	53.7%
3) Otros	73	21.9%
4) NS/NR	45	13.5%
TOTAL	333	100%

Figura N 113.Tabla 17 CADE Gaitana.
Fuente: Tabla realizada por el autor

XVIII. ¿Qué le cambiaría a este punto de atención al ciudadano?

- El 75% de la población no le cambiaría nada, un 13% hace mención simplemente a la ampliación de la oferta de servicios por parte del CADE, finalmente un 12% de la población no conoce la información.

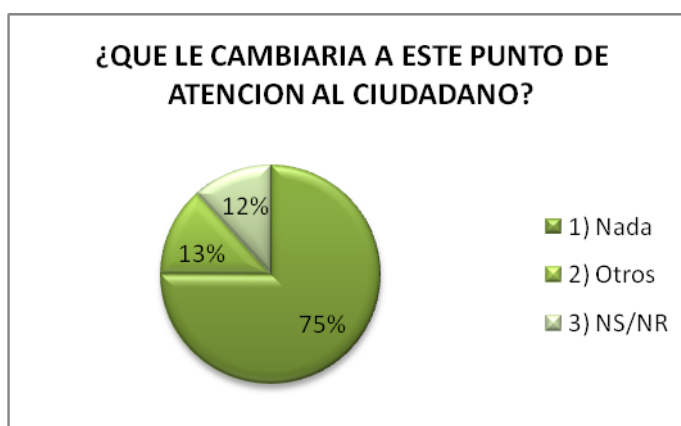


Figura N 114.Grafica 18CADE Gaitana..

Fuente: Tabla realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
1) Nada	250	75%
2) Otros	44	13.2%
3) NS/NR	39	11.7%
TOTAL	333	100%

Figura N 115.Tabla 18 CADE Gaitana.

Fuente: Tabla realizada por el autor

XIX. ¿Cuál de los servicios que se prestan en este punto cree que no es necesario?

- Todos los servicios que presta el Cade la Gaitana son necesarios, se necesita ampliar la oferta de servicios antes que disminuirla.

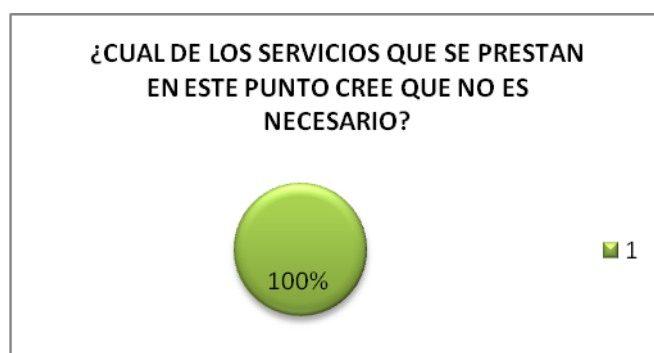


Figura N 116.Grafica 19 CADE Gaitana..

Fuente: Tabla realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
1) Oferta	333	100%
TOTAL	333	100%

Figura N 117.Tabla 19 CADE Gaitana.

Fuente: Tabla realizada por el autor

DATOS DEMOGRÁFICOS

- SEXO: el 65% de la población consultada son mujeres.

Categoría	Personas	Resultados
SEXO		
1) Masculino	118	35.4%
2) Femenino	215	64.5%
TOTAL	333	100%

Figura N 118.Tabla demográfica CADE Gaitana.

Fuente: Tabla realizada por el autor

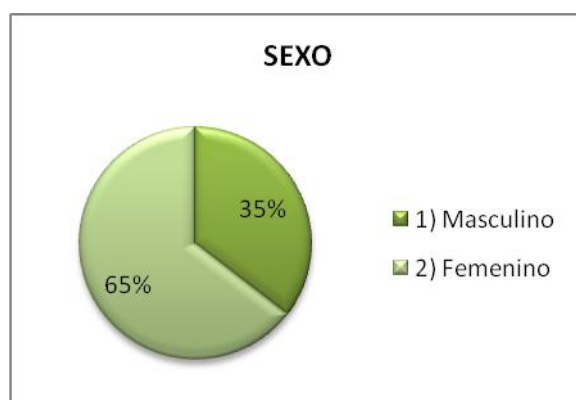


Figura N 118.Gráfica Demográfica CADE Gaitana.

Fuente: Gráfica realizada por el autor

- **EDAD:** el rango de edad es variable, existe una tendencia significativa por las personas cuya edad oscila entre los 46 y 55 años de edad, lo que se traduce en un 32% de la población consultada, 19% poseen edad promedio entre 36 y 45 años, 18 % entre 26 y 35, 17% más de 55 años y finalmente un 14% entre 15 y 25.

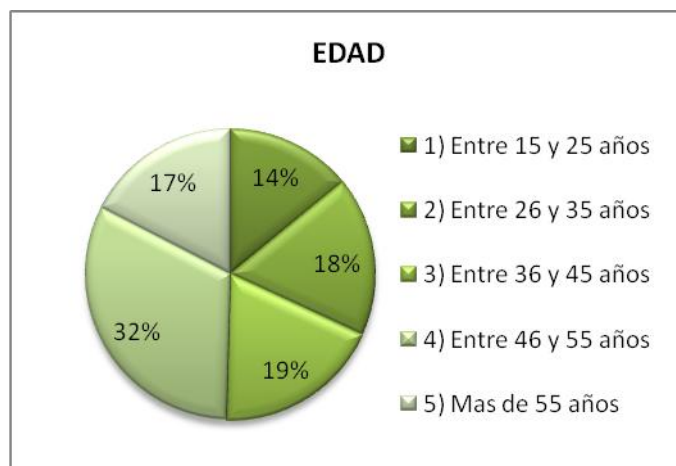


Figura N 119.Grafica Demográfica CADE Gaitana.

Fuente: Grafica realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
EDAD		
1) Entre 15 y 25 años	47	14.1%
2) Entre 26 y 35 años	59	17.7%
3) Entre 36 y 45 años	62	18.6%
4) Entre 46 y 55 años	107	32.1%
5) Mas de 55 años	58	17.4%
TOTAL	333	100%

Figura N 120.Tabla Demográfica CADE Gaitana.

Fuente: Tabla realizada por el autor

- **ESTRATO:** 50% de los usuarios son estrato 2, 33% estrato 3 y un 17% son de estrato 1.



Figura N 121. Grafica Demográfica CADE Gaitana.

Fuente: Grafica realizada por el autor

Categoria	Personas	Resultados
ESTRATO		
1	2	0.6%
2	295	88.5%
3	36	10.8%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
TOTAL	333	100%

Figura N 122. Tabla Demográfica CADE Gaitana.

Fuente: Tabla realizada por el autor

- ESTADO CIVIL: 41% son casados, 39% son solteros, 18% las parejas concebidas por la ley como unión libre, o unión marital de hecho, 2% de viudos(as).



Figura N 123. Grafica Demográfica CADE Gaitana.

Fuente: Grafica realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
ESTADO CIVIL		
1) Soltero	130	39%
2) Casado	136	40.8%
3) Unión libre	59	17.7%
4) Viudo	8	2.4%
TOTAL	333	100%

Figura N 124. Tabla Demográfica CADE Gaitana.

Fuente: Tabla realizada por el autor

- **OCUPACIÓN:** contrario a los indicadores de desempleo para la ciudad que marcan 2 dígitos, la consulta refleja que para este caso el desempleo representa el 7 % de la población consultada, un 36% pertenece a la población formalmente empleada, 11% son amas de casa que dependen económicamente de las actividades de sus parejas aunque no se puede determinar si estos son empleados o engrosan las filas de informalidad en la ciudad. 21 % de la población es independiente pero no se puede determinar el grado de informalidad de la actividad económica. Por último un 25% pertenece a la población de estudiantes y pensionados.

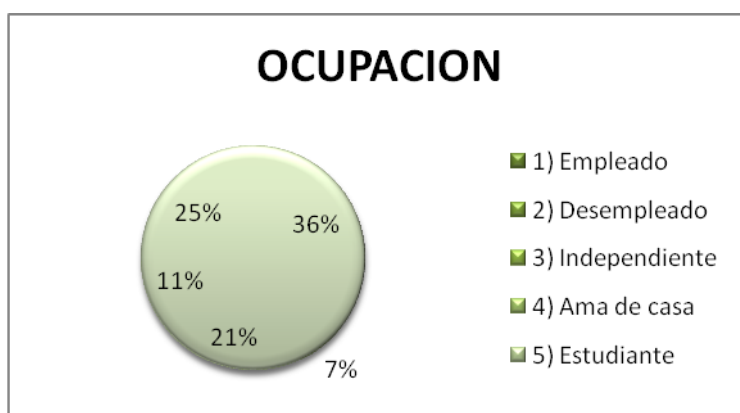


Figura N 125. Grafica Demográfica CADE Gaitana.

Fuente: Grafica realizada por el autor

Categoría	Personas	Resultados
OCUPACIÓN		
1) Empleado	119	35.7%
2) Desempleado	24	7.2%
3) Independiente	71	21.3%
4) Ama de casa	35	10.%
5) Estudiante	84	25.2%
6) Pensionado	0	0%
TOTAL	333	100%

Figura N 126. Tabla Demográfica CADE Gaitana.

Fuente: Tabla realizada por el autor

21. CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO

Existen muchos factores que determinan la calidad de servicio para los usuarios, en la actualidad la calidad es concebida de diversas formas y todo depende del punto de vista al que esta sea expuesta. La calidad concebida por la Dirección General del Servicio al Ciudadano es muy diferente en algunos casos a la calidad de servicio percibida por los ciudadanos, para estos últimos puede llegar a ser algo menos complejo y en cuya ecuación solo se refieren los siguientes aspectos:

Funcionalidad + menor tiempo de atención + mayor oferta de servicios. = calidad

Estos elementos componen la calidad para un usuario, es una ecuación simple. La ecuación de calidad vista desde el punto de vista interno de la entidad, está compuesta por algunos de los siguientes elementos:

Calidad = tiempo de atención promedio + oferta de servicios + disponibilidad + formalidad en los procesos + n° de instancias.

No existe un dogma en cuanto a calidad, lo más importante es ofrecer servicios de acuerdo a la demanda y no de acuerdo a las políticas de cada uno de los Cade, la intención de un usuario al utilizar un Cade es siempre encontrar una plataforma amplia e integral de servicios, automatizada y cada vez más diligente que le permita usar su tiempo en otro tipo de actividades. Como ejemplo se puede tomar lo siguiente:

Valor hora según S. M. L. V = \$ 2.145 pesos (sin contar valores adicionales como prestaciones, transporte, tasa de oportunidad, costo para empleadores, empleos en la informalidad, empleos en mejores condiciones laborales) todos estos son factores críticos que han permitido la valoración de una hora sin tomar en cuenta factores de tipo familiar, social, y personal de cada uno de los individuos. Con exactitud no se podría determinar el valor de una hora para un ser humano pero lo que sí se puede

determinar es que a mayor tiempo requerido para realizar trámites de servicios en los Cade es mayor la afectación en otros aspectos importantes del individuo.

Esta es simplemente una apreciación con respecto a la disposición de tiempo que se debe tener para realizar este tipo de trámites. Adicional a lo ya mencionado se debe tener en cuenta que el tiempo utilizado en los Cade es ocioso y no productivo. No se pretende publicitar el hecho de no pagar impuestos o dejar de hacerlo. Son servicios utilizados y la prestación de los mismos debe considerarse como una actividad lucrativa con el fin de sufragar los costos, además de remunerar a todas aquellas personas que hicieron posible que este servicio llegara hasta cada uno de los ciudadanos.

El ejemplo solo pretende ilustrar la necesidad de mejorar la atención al ciudadano, facilitar las condiciones de cada uno de los usuarios de acuerdo a unas premisas de calidad básica que no son concebidas en un aula de una institución de educación superior, no están concebidas en la mente de expertos documentados en los libros, no fueron concebidas en las oficinas de las empresas prestadoras de servicios públicos ni tampoco en los documentos que expiden nuestros honorables legisladores, estas ideas son producto del acercamiento al ciudadano, fueron concebidas en las filas de cada uno de los puntos analizados, producto de las conversaciones sostenidas con ellos, concebidas a partir de elementos básicos del método científico como lo son la observación y la atención al detalle.

No se necesita revisar todo lo que se ha escrito al respecto acerca de la calidad, y con estas palabras no se pretende demeritar a ningún libro, autor, texto, empresa, persona, universidad o institución al respecto. Las posturas de cada uno y los aportes que se han hecho sobre calidad han proporcionado y fortalecido el tema y le han dado contexto, es un conocimiento invaluable.

Finalmente se puede decir que la calidad es una función. Que está directamente relacionada con el usuario o ciudadano y debe ser concebida con el fin de cumplir la mayor cantidad de expectativas de este último y lograr así un esquema más completo de gerencia de servicio, o de servicio al ciudadano.

21.1. Generalidades

El usuario siempre tendrá como punto de comparación una situación previa en el Cade. De tal manera que este espera que su próxima experiencia sea mejor; es decir, las expectativas a nivel de calidad deben quedar cumplidas, busca una mayor oferta de servicios, mayor disponibilidad de funcionarios para atenderlo y una disminución en los tiempos de espera y atención. Como en todos los casos lo más importante es que el trámite se pueda realizar con éxito y no presente dificultades. Sin importar el volumen de usuarios El ciudadano no tendrá esto en cuenta siempre y cuando observe que se está haciendo todo lo posible por prestar el servicio de una manera mucho más diligente sin descuidar algún otro factor.

Lograr la solución de la mayor cantidad de inconvenientes en el primer punto de contacto, para esto se debe hacer una medición de los servicios que se ofrecen y documentar la mayor cantidad de casos que se presentan, llevar la estadística de aquellos que son más repetitivos y buscar las condiciones necesarias para dar solución en este punto y no tener que remitir al usuario hacia otro centro de atención. Por otro lado se debe generar en los funcionarios una conducta ávida de cumplimiento, además de generar bienestar en el ciudadano, lograr que las empresas prestadoras de servicios tanto en reclamación como en recaudo faciliten la capacitación necesaria al respecto, eliminar algunas instancias en los procesos y suministrar las herramientas para generar un servicio de calidad.

Al igual que en otros casos los usuarios desean la ampliación de la oferta de servicios, que se les permita pagar servicios de telefonía celular y de televisión por cable que en la actualidad son cancelados en entidades financieras común y corriente.

22. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

- Establecer un programa de ALINEACIÓN TOTAL, esto permitirá el desarrollo del Cade ya que está a servicio de la comunidad, por esta razón debe ir de la mano con la sociedad y con todas sus demandas, además de esto, generar la integración de todas las entidades participantes al proyecto Red Cade, como lo son Rapicades, Cades, Supercades y todas las entidades que prestan los servicios ofrecidos en estos puntos de atención al público para así satisfacer todas las exigencias y necesidades que cada vez son más estrictas al momento de hablar de servicios, dicho programa debe implementarse en la red en general guiado por la Alcaldía con el fin de lograr la consolidación de esta como un modelo de servicio competitivo para el país y para la región.
- Según la investigación que se plantió una de las conclusiones más relevantes que se descubrieron fue que era necesario la ampliación de la oferta de servicios mediante la creación del convenio con la empresa TELMEX, ya que con esto sería más fácil realizar dichos pagos de este servicio y consolidar todos los pagos que se realicen en dicho punto, permitiendo una mejor aceptación por parte de los clientes a la hora de realizar el pago de este servicio en el Cade SUBA y en general en toda la Red Cade.
- Contribuyendo a un espacio de conciencia y mantenimiento de los recursos otorgados, así mismo protegiendo el medio ambiente se debe crear una campaña que tenga una conciencia ciudadana acerca de los servicios electrónicos y virtuales que se pueden utilizar ante los diferentes servicios que se utilizan, que podrían llegar a ser una excelente herramienta ya que sería eficiente y eficaz para todo tipo de proceso que se ofrezca en los diferentes puntos, así mismo, hacer partícipes a los ciudadanos de las ventajas y beneficios que se obtendrían con la utilización de los mismos.

“Baja utilización de los canales virtuales: El grado de penetración de Internet (8.4% para Colombia y 11.2% para Bogotá), la cultura del papel, y la falta de

legalización de la firma electrónica, presentan obstáculos al crecimiento de los canales virtuales.” (Departamento Nacional de Planeación (2006). Documento Conpes <http://www.dnp.gov.co/PortalWeb/Portals/0/archivos/documentos/Subdireccion/Conpes/3419.pdf>)

- Uno de las principales molestias del cliente es el protocolo u volumen de procesos que encuentra al momento de diligenciar cualquier trámite, por esta razón, se debe eliminar de algunos procesos complementarios e innecesarios que lo único que buscan es prolongar la espera del usuario haciendo demorar los tiempos de respuesta generando confusión y molestia ante el manejo de los mismos, y así llegar a ofrecer soluciones eficaces en primer punto de contacto como por ejemplo; de donde debe dirigirse, que papeles debe llevar, con quien debe hablar, etc.
- Por último se estima que la elaboración de un manual de contingencia a la luz de la normatividad vigente, es una buena idea ya que en estos puntos se generan tantos problemas que el personal no está capacitado para dichas eventualidades que diariamente se presentan, el establecimiento de dicho manual permitirá una disminución en los tiempos de atención y problemáticas emergentes.

22.1. Recomendaciones

- La implementación del programa de ALINEACION TOTAL en el Cade Gaitana, así como en la Red Cade, debe hacerse con el fin de consolidar un modelo de servicio que sea más efectivo y genere mayores beneficios a los usuarios.
- La ampliación del portafolio de servicios debe hacerse con miras a generar bienestar en la ciudadanía, para tal fin es necesario establecer acuerdos tales como los **Convenios interadministrativos de cooperación**, a la luz de la normatividad vigente, los cuales permitirán a la Red Cade ofrecer de manera integral un mayor volumen de servicios a los ciudadanos.
- Crear una campaña que fomente el uso de medios alternos de pago con el fin de descongestionar los puntos de la Red Cade en épocas de alta afluencia de ciudadanos, el impacto social de este tipo de campañas es bastante alto, un aumento en el porcentaje de usuarios usando estas alternativas de pago representaría en contrapartida una disminución en el volumen de usuarios que asisten regularmente a cualquiera de los puntos de la Red Cade. Lo que se traduce en bienestar para todas las partes.
- La progresiva eliminación de trámites complementarios lograría disminuir la frecuencia de asistencia a los puntos de la Red Cade. Los ciudadanos realizan procedimientos o consultas acerca de un servicio en particular al menos 3 veces en un mismo mes, lo que representa una pérdida de la capacidad de solución en primer punto de contacto por parte de las entidades participantes de la red.
- La elaboración del manual de contingencia para el Cade la Gaitana debe hacerse con el fin de establecer un plan de acción cuyo objetivo será minimizar el impacto negativo en la calidad del servicio al ciudadano, para tal fin se debe realizar un proceso de documentación y análisis de los casos más representativos en el Cade la Gaitana y generar la estadística correspondiente para lograr proyectar el alcance del plan de contingencia.

23. INDICADORES DE GESTION

Indicador	Unidad de Medición	
	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	CONDICIÓN
COBERTURA DEL CADE SUBA	88%	Debido a la cercanía con a sitios de interés general (pag 48)
NIVELES DE ATENCIÓN AL PUBLICO	50 %	Poca utilización de la capacidad instalada (pag 23)
COHERENCIA DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS	50%	Es baja con relación a los demás puntos de atención de la Red Cade. (pag 23)
TIEMPO DE RESPUESTA	50%	El volumen de usuarios es limitado con relación a los otros puntos, con referencias a su capacidad instalada. (pag 23)

Figura N 127. Tabla de indicadores de gestión CADE Suba.

Fuente: Tabla realizada por el autor

Indicador	Unidad de Medición	
	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	CONDICIÓN
COBERTURA DEL CADE LA GAITANA	85%	Debido a la distancia con relación a otros puntos (pag 90)
NIVELES DE ATENCIÓN AL PUBLICO	100%	Poca utilización de la capacidad instalada (pag 81)
COHERENCIA DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS	100%	Ofrece algunos servicios particulares, además de los que son inherentes a la Red Cade (pag 81)
TIEMPO DE RESPUESTA	100%	El volumen de usuarios es elevado debido a la concentración poblacional (pag 81)

Figura N 128. Tabla de indicadores de gestión CADE Gaitana.

Fuente: Tabla realizada por el autor

24. REFERENCIAS

<http://www.dnp.gov.co/PortalWeb/Portals/0/archivos/documentos/Subdireccion/Conpes/3419.pdf>

http://www.accionsocial.gov.co/documentos/3193_NTCCGP1000.pdf

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=32141>,
Documento de Relatoría 19 de 2008 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C,

KHADEM , RIAZ. (2002).Alineación Total. Como convertir la visión de la empresa en realidad, 1,19-201

Bogotá (2010). Mapa callejero. Disponible en:
http://www.bogota.gov.co/mad/info_sitio.php?id_sitio=55885

Relatoría (2008) Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, disponible en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=32141>

Veeduría Distrital (2000) Disponible en:
www.veeduriadistrital.gov.co/es/download.php?uid=

Méndez, Carlos (2001), Metodología, Diseño y desarrollo del proceso de investigación, Editorial: McGraw- Hill

Bogotá (2006) Disponible en: <http://www.bogota.gov.co/direccion/15.htm>

Constitución Nacional de Colombia.

- Ley 87 de 1993, ley 489 de 1998, ley 872 de 2003, ley 962 de 2005, decreto 2623 de 2009, decreto 335 de 2006, decreto 267 de 2007.

ANEXOS

CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL CONVENIO UNIVERSIDAD DE LA SALLE - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ																																															
	MESES																																														
	OCTUBRE/09				NOVIEMBRE/09				DICIEMBRE/09				ENERO/10				FEBRERO/10				MARZO/10				ABRIL/10				MAYO/10				JUNIO/10				JULIO/10				AGOSTO/10						
	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	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4							
CONTEXTUALIZACIÓN																																															
FASE DE CARACTERIZACIÓN																																															
FASE DE DIAGNÓSTICO																																															
Análisis de Recursos																																															
Análisis de Impacto Social																																															
Análisis Calidad del Servicio																																															
REVISIÓN Y AJUSTE METODOLÓGICO DE LAS TRES FASES DEL DIAGNÓSTICO																																															
SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS																																															
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN AL																																															
ENTREGA FORMAL DEL DOCUMENTO A LA ALCALDÍA																																															

Concentración de la oferta de servicios

Cobertura

Falta de información

Uso de tramitadores

Oferta de servicios limitada

D

Uso de los medios electrónicos

Fortalecimiento entidades participantes de la Red Cade

Políticas públicas

Creación de nuevos puntos de atención

Disminución de los tramites requeridos

O

Infraestructura física

Entramado tecnológico

Apoyo institucional

Antigüedad de la red cade

Articulación de las entidades publicas

Diversificación de los servicios ofrecidos

F

Capacidad instalada

Dificultades de acceso

Capacitación de los empleados

Solución en primer punto de contacto

Bajos niveles de promoción y difusión de la información

A