

1-1-2010

Evaluación de la calidad del servicio bancario de los Rapicades

Sonia Maritza Lopez Garzón
Universidad de La Salle, Bogotá

Alejandro Romero Yanquen
Universidad de La Salle, Bogotá

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

Citación recomendada

Lopez Garzón, S. M., & Romero Yanquen, A. (2010). Evaluación de la calidad del servicio bancario de los Rapicades. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/743

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.

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO BANCARIO DE LOS
RAPICADES**

**SONIA MARITZA LOPEZ GARZÓN
ALEJANDRO ROMERO YANQUEN**



**UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ D.C.
2010**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO BANCARIO DE LOS
RAPICADES.**

**SONIA MARITZA LOPEZ GARZÓN
COD 11991287**

**ALEJANDRO ROMERO YANQUEN
COD 11972346**

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**DIRECTOR
GONZALO DELGADO**



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

2010

Nota de aceptación

Firma Presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Bogotá, Octubre de 2010.

DEDICATORIA

A mí tierna y dulce esposa, Derly quien siempre tuvo para mí palabras de aliento y compromiso, las cuales me motivaron y me permitieron alcanzar mis logros profesionales. Porque siempre estuvo a mi lado esperando ansiosa mi regreso y su alegría siempre me permitió vencer todas las fatigas, estar dispuesto a seguir adelante, porque siempre me permitió entender que estaba a mi lado. Sé que de alguna forma Ella también se gradúa conmigo, en éste ejercicio de permanente compartir.

A mis adorados hijos, Alejandro, Andrés y David, quienes siempre han sido y serán en gran parte mi razón de existir, y se constituyeron en los pilares del esfuerzo que hoy culminó. A ellos mi gran amor y todos mis logros.

A María Edith, madre de mi adorada esposa, quien siempre ha tenido la virtud de derrochar en nosotros su afecto y cariño, su indeclinable apoyo, que tanto necesité y con el que siempre conté en todo este tiempo.

A mis padres Blanca Lilia y Alejandro, quienes siempre me han hecho sentir que están a mi lado, ayudándome con su consejo y sabio respaldo en las distintas decisiones que he tomado en la vida.

A Sonia mi compañera de Tesis, por su compromiso, apoyo y dedicación en la realización de la presente investigación, que hoy nos permite graduarnos.

A mis jefes Luz Marina y José Armando, por sus valiosas y oportunas enseñanzas, por su comprensión y colaboración para que pudiera contar con el tiempo para adelantar éste proyecto bien sabían ellos, contribuiría a mi profesionalización. Por siempre Gracias.

Al señor Director de la Tesis Doctor Gonzalo Delgado Rangel, por sus valiosos consejos y oportunos comentarios en el desarrollo de la investigación; a los doctores Francisco Daniel Mendoza y Gilma Esperanza Ardila, Jurados Evaluadores. Del mismo modo, al Doctor Director del CEDEF, por su permanente apoyo;

A todos mis compañeros de trabajo, Claudia, Andrea, Andres Y Vladimir, que con su solidaridad y comprensión siempre estuvieron dispuestos a cubrir mis ausencias retomando para ellos la carga de mis labores. Siempre tendré en cuenta su incondicional compromiso, a todos ellos: Gracias.

A mis amigos Mauricio y Andrés, quienes insistieron permanentemente para que terminara con esta etapa de mi vida.

A todas aquellas personas, que de una u otra manera, contribuyeron a darme su apoyo para sacar adelante mis metas profesionales.
Gracias.

ALEJANDRO ROMERO YANQUEN

DEDICATORIA

Desde mi corazón quiero brindar un inmenso agradecimiento a todos aquellos que me han acompañado y han permanecido al lado mío, en la realización de mi proyecto de vida, y con ello, han compartido mis sueños:

A *Díos*, nuestro creador, quien en sus designios me ha guiado y acompañado, señalándome el camino brindándome las mejores opciones para recorrerlo. Sé que a *ÉL* le debo la autoría de éste trabajo.

En mi recuerdo permanecen todas las personas a quienes les debo un gran reconocimiento, quizás no las mencione a todas, pero sé que por siempre las llevaré en mi memoria agradecida.

A *Filler*, quien con su gran afecto, su denodada constancia y su apoyo incondicional, me permitió saber que siempre podía contar con *Él*, en todos y cada uno de los esfuerzos que requirieron el que me convirtiera en profesional; porque siempre estuvo a mi lado para animarme en los momentos difíciles con su ejemplo, su esfuerzo, su dedicación y amorosa entrega; Hoy sé que mi júbilo es también su alegría, nuestro regocijo.

A *Gabriela y Valery*, fruto de nuestro Amor, que siempre me esperaron en los tiempos de las forzadas ausencias, con sus sonrisas adormecidas para compartir conmigo los instantes que antecedieron sus sueños. Por contribuir a darle sentido a mi vida y justificar en ellas mis esfuerzos. Por estar por siempre ahí, con sus palabras de aliento tiernas y de inmensa complicidad.

A *María y Nelson*, mis padres, que desde su ternura sin tiempo, me brindaron en cada palabra, en cada caricia, el dulce ensueño del hogar, el refugio siempre seguro en los tiempos difíciles que me permitieron sobreponerme a todas las derrotas y sonreír de nuevo, vislumbrar el futuro con su solidaria y comprometida alegría.

A *Olíva*, quien en su afecto cotidiano se fue creciendo en la primavera de mi vida, constituyéndose en mi otra Madre, y siempre tuvo para mí palabras nuevas de cariñoso apoyo, de sensible compromiso, que siempre me permitirán creer que permanece en mí.

A *Todos Aquellos* que siempre tuvieron para mí una palabra amiga, a los que acompañaron mis pasos; a los que hicieron con su esfuerzo que mi camino fuera menos difícil, a quienes creyeron en mí y siempre tuvieron conmigo palabras de aliento; a *Todos ellos* que sin nombrarlos los llevo conmigo en mi corazón.

A *Alejandro* mi compañero de Tesis, por su compromiso y esfuerzo para sacar adelante nuestro Proyecto de Grado.

A Todos por siempre Gracias.

SONIA MARIZA LOPEZ

Abstract:

The research "Assessing the quality of banking services of rapicades Restrepo Calle 18, Carrera 20, South Bochica and Venecia" seeks to determine the public perception of the quality of financial service provided by these rapicades, analyzing both the provision attention as the infrastructure that the banks have implemented to cater to users. Rapicade model is a service designed to promote the culture of payment for public services in the population without access to the banking system and is promoted by the administration of Mayor of Bogota, by agreement with the entities providing services and the financial system.

Keywords: Rapicades, CADES, Citizen, banking, public services. Mayor of Bogota Programs

Resumen:

La investigación "Evaluación de la calidad del servicio bancario de los rapicades Restrepo Calle 18, Carrera 20, Bochica Sur y Venecia" busca determinar la percepción que tiene la ciudadanía de la calidad del servicio financiero prestado por dichos rapicades, analizando tanto la disposición en la atención como la infraestructura que las entidades bancarias han implementado para atender a los usuarios. El modelo rapicade es un servicio orientado a promover la cultura de pago de los servicios públicos domiciliarios en la población que no tiene acceso al sistema bancario y es promovido por la administración de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante convenio con las entidades prestadoras de servicios y el sistema financiero.

Palabras claves: Rapicades, CADES, Atención ciudadana, bancarización, servicios públicos domiciliarios. Programas Alcaldía Mayor de Bogotá

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. TITULO: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO BANCARIO DE LOS RAPICADES	5
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	5
2.1. SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	5
3. JUSTIFICACIÓN	5
4. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	6
4.1. DELIMITACIÓN.....	6
4.2. ANTECEDENTES	7
4.3. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
5. OBJETIVO GENERAL	9
5.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
5.1.1. <i>Establecer la evaluación sobre la calidad de los servicios suministrados por los RAPICADES, utilizados por sus usuarios.</i>	9
5.1.2. <i>Definir las condiciones y características logísticas del servicio financiero prestado por los RAPICADES</i>	9
5.1.3. <i>Recomendar alternativas de mejoramiento del servicio ofrecido por los RAPICADES.</i>	9
6. MARCO TEÓRICO	10
6.1. MARCO ADMINISTRATIVO.....	10
6.2. MARCO LEGAL.	11
7. DISEÑO METODOLÓGICO.	11
7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	11
7.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	12
7.3. FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS.	13
7.4. ANÁLISIS DE DATOS.	14
8. BIBLIOGRAFÍA:	14
9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	15
2. MARCO CONSTITUCIONAL, LEGAL Y NORMATIVO	16
2.1. MARCO CONSTITUCIONAL.....	16
2.2. PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL.....	23
2.3. PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL DE BOGOTÁ D.C.....	25
2. 4. SISTEMA DE EQUIPAMIENTO URBANO.	28
2. 5. SECTOR GESTIÓN PÚBLICA.....	32

2. 6. NORMAS DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL DISTRITO CAPITAL	33
3. FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS DE LA RED CADE Y LOS RAPICADE.....	35
4. PAPICADE VENECIA	46
4.1. ENCUESTA RAPICADE VENECIA	46
4.1.1. Sexo.....	46
4.1.2. Edad de los usuarios.....	48
4.1.3. Estrato Social de los Usuarios.....	52
4.1. 4. Estado Civil de los Usuarios.....	54
4.1. 5. Actividad económica de los usuarios.....	54
4.1.6. Trámite a realizar ante el Rapicade.....	56
4.1.7. Cumplimiento de la tarea a realizar en el Rapicade.....	56
4.1.8. Identificación de la ventanilla en dónde se debía realizar el trámite.....	56
4.1. 9. Conocimiento de otros servicios que se prestan en el rapicade de Venecia.	57
4.1.10. Servicios pagados en el Rapicade.....	57
4.1.11. Tiempo de desplazamiento del usuario al Rapicade.....	58
4.1.12. Frecuencia de realización de trámites en el rapicade.....	59
4.1.13. Tiempo en el que acostumbra a realizar los trámites de pago.....	59
4.1.14. Evaluación de la eficiencia del servicio prestado por el Rapicade.....	62
4.1.15. Evaluación de la amabilidad en el servicio Rapicade.....	63
4.1.16. Evaluación de la disposición para atender de los funcionarios del Rapicade.....	64
4.1.17. Evaluación de la presentación personal de los funcionarios del Rapicade.	64
4.1.18. Evaluación de la ubicación del Rapicade.....	65
4.1.19. Evaluación de las vías de acceso al Rapicade.....	66
4.1. 20. Evaluación sobre la organización de los usuarios en el Rapicade.....	67
4.1.21. Evaluación de la distribución del Rapicade.....	68
4.1. 22. Evaluación del estado del aseo del Rapicade.....	68
4.1.23. Evaluación de la señalización del Rapicade.....	69
4.1.24. Conocimiento de otros sitios para realizar las mismas gestiones del Rapicade.....	70
4.1.25. Sitios alternativos para hacer los pagos de facturas.....	70
4.1. 26. Cómo se han enterado los usuarios de la existencia del Rapicade.....	70
4.1.27. Tipo de trámite que estaba realizando el usuario en el Rapicade.....	71
4.1.28. Expectativas de los usuarios por otros servicios del Rapicade.....	73
4.1.29. Expectativas de cambios estructurales en el Rapicade.....	73

4. 1.30. Servicios actuales no necesarios en el rapicade de Venecia.....	73
5. RAPICADE RESTREPO CALLE 18.....	75
5.1. ENCUESTA RAPICADE RESTREPO CALLE 18.....	75
5.1.1. Sexo.....	75
5.1. 2. Edad de los usuarios.....	76
5. 1.3. Estrato Social de los usuarios.	80
5.1. 4. Estado Civil de los Usuarios.....	82
5.1.6. Trámite a realizar ante el Rapicade.....	84
5.1. 7. Cumplimiento del trámite que se pretendía realizar.....	84
5.1. 8. Identificación de la ventanilla para hacer el trámite.	84
5.1. 9. Conocimiento de otros servicios que se prestan.	84
5.1. 10. Servicios pagados en el Rapicade.....	85
5.1. 11. Tiempo de desplazamiento del usuario al Rapicade.....	85
5.1. 12. Frecuencia de realización de los trámites en el Rapicade.	87
5.1. 13. Periodo en el que acostumbra a realizar los trámites en el rapicade.	87
5.1. 14. Evaluación de la eficiencia del servicio prestado por el Rapicade.	90
5.1.15. Evaluación de la amabilidad en el servicio Rapicade.	92
5.1.16. Evaluación de la disposición para atender de los funcionarios del Rapicade.....	93
5.1.17. Evaluación de la presentación personal de los funcionarios del Rapicade.	93
5.1.18. Evaluación de la ubicación del Rapicade.....	94
5.1.19. Evaluación de las vías de acceso al Rapicade.	95
5.1.20. Evaluación sobre la organización de los usuarios en el Rapicade.....	96
5.1.21. Evaluación de la distribución del Rapicade.....	96
5.1. 22. Evaluación del estado del aseo del Rapicade.	97
5.1. 23. Evaluación de la señalización del Rapicade.	98
5.1.24. Conocimiento de otros sitios para realizar las mismas gestiones del Rapicade.....	99
5.1.25. Sitios alternativos para hacer el pago de las facturas.....	99
5.1.26. Cómo se han enterado los usuarios de la existencia del Rapicade.	99
5.1.27. Tipo de trámite que estaba realizando el usuario en el Rapicade.	100
5.1.28. Expectativas de los usuarios por otros servicios del Rapicade	102
5.1. 29. Expectativas de cambios estructurales en los Rapicades.....	102
5.1.30. Servicios actuales no necesarios en el rapicade.	102
6. RAPICADE RESTREPO CARRERA VEINTE	104
6.1. ENCUESTA RAPICADE RESTREPO CARRERA VEINTE	104

6.1.1. Sexo.....	104
6.1.2. Edad de los usuarios.....	105
6.1.3. Estrato Social de los usuarios.....	109
6.1. 4. Estado Civil de los Usuarios.....	111
6.1. 5. Actividad económica de los Usuarios.....	112
6.1.6. Trámite a realizar ante el Rapicade.....	113
6.1.7. Cumplimiento de los trámites a realizar ante el rapicade.....	114
6.1.8. Identificación de la ventanilla en donde se debía realizar el trámite.....	114
6.1.9. Conocimiento de otros servicios prestados en el rapicade Restrepo Calle 20.....	114
6.1.10. Servicios pagados en el Rapicade.....	114
6.1.11. Tiempo de desplazamiento del usuario al Rapicade.....	115
6.1.12. Frecuencia de realización de los trámites en el rapicade.....	116
6.1.13. Tiempo en el que acostumbra realizar los trámites de pago.....	116
6.1. 14. Evaluación de la eficiencia del servicio prestado por el Rapicade.....	119
6.1.15. Evaluación de la amabilidad en el servicio Rapicade.....	120
6.1.16. Evaluación de la disposición para atender de los funcionarios del Rapicade.....	121
6.1.17. Evaluación de la presentación personal de los funcionarios del Rapicade.....	122
6.1.18. Evaluación de la ubicación del Rapicade.....	122
6.1.19. Evaluación de las vías de acceso al Rapicade.....	123
6.1.19. Evaluación de los usuarios sobre la organización del Rapicade.....	124
6.1.21. Evaluación de la distribución del Rapicade.....	124
6.1.22. Evaluación del estado del aseo del Rapicade.....	125
6.1.23. Evaluación de la señalización del Rapicade.....	126
6.1.24. Conocimiento de otros sitios para realizar las mismas gestiones del Rapicade.....	126
6.1. 25. Cómo se han enterado los usuarios de la existencia del Rapicade.....	126
6.1.26. Tipo de trámite que estaba realizando el usuario en el Rapicade.....	127
6.1.27. Expectativas de los usuarios por otros servicios del Rapicade.....	129
6.1.28. Expectativas de cambios estructurales en el Rapicade.....	129
6.1.29. Servicios actuales no necesarios en el rapicade.....	129
7. RAPICADE BOCHICA SUR.....	131
7.1. ENCUESTA RAPICADE BOCHICA SUR.....	131
7.1.1. Sexo.....	131
7.1.2. Edad de los usuarios.....	133

7. 1.3. Estrato Social de los usuarios.	136
7.1. 4. Estado Civil de los Usuarios.	138
7.1.5. Actividad económica de los Usuarios.	139
7.1. 6. Trámite a realizar ante el Rapicade.....	140
7.1. 7. Cumplimiento de la tarea a realizar en el rapicade.	140
7.1.8. Identificación de la ventanilla en donde se debía realizar el trámite.....	140
7.1.9. Conocimiento de otros servicios que se prestan en el rapicade.	140
7. 1.10. Servicios pagados en el Rapicade.....	141
7.1. 11. Tiempo de desplazamiento del usuario al Rapicade.....	141
7.1.12. Frecuencia de realización de trámites en el Rapicade.....	143
7.1.13. Tiempo en el que acostumbra realizar los trámites de pago.	143
7.1.14. Evaluación de la eficiencia del servicio prestado por el Rapicade.	146
7.1.15. Evaluación de la amabilidad.....	147
7.1.16. Evaluación de la disposición para atender de los funcionarios del Rapicade.....	147
7.1.17. Evaluación de la presentación personal de los funcionarios del rapicade.	148
7.1.18. Evaluación de la ubicación del Rapicade.....	149
7.1.19. Evaluación de las vías de acceso al rapicade.	150
7.1.20. Evaluación sobre la organización del Rapicade.....	149
7.1.21. Evaluación de la distribución del Rapicade.....	151
7.1.22. Evaluación del estado del aseo del Rapicade.	151
7.1.23. Evaluación de la señalización del Rapicade.	152
7.1.24. Conocimiento de otros sitios para realizar las mismas gestiones del Rapicade.....	153
7.1.26. Tipo de trámite que estaba realizando el usuario en el Rapicade.	154
7.1.27. Expectativas de los usuarios por otros servicios del Rapicade.	155
7.1.28. Necesidades de cambios estructurales en el rapicades.	156
7.1.29. Servicios actuales no necesarios en el rapicade.	156
8. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS RAPICADES.....	157
8.1. RAPICADE RESTREPO CALLE 18 Y RESTREPO CARERA 20.	157
8. 1.1. Servicios prestados por el Rapicade Restrepo Calle 18.	158
8. 1.2. Servicios Prestados por el Rapicade Restrepo Carrera 20.....	159
8.2. RAPICADE BOCHICA SUR.....	164
8.3. RAPICADE VENECIA.....	167

9. PROPUESTAS DE OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LOS RAPICADES RESTREPO CALLE 18, RESTREPO CARRERA 20, BOCHICA SUR Y VENECIA.	172
9.1. RAPICADE RESTREPO CALLE 18	173
9.2. RAPICADE BOCHICA SUR:	178
9.3. RAPICADE VENECIA.....	182
9. 4. RAPICADE RESTREPO CARRERA 20	185
CONCLUSIONES	190
BIBLIOGRAFÍA:	196

GRÁFICAS

	Página
Gráfica 1. Características Sexuales de los usuarios del Rapicade Venecia	46
Gráfica 2. Relación entre Sexo y Estado Civil de los usuarios del Rapicade Venecia	47
Gráfica 3. Relación entre Sexo e identificación con estrato social De los usuarios del Rapicade Venecia	48
Gráfica 4. Edad población de los usuarios encuestados Rapicade Venecia	48
Gráfica 5. Relación entre sexo y edad de los usuarios del Rapicade Venecia	49
Gráfica 6. Relación entre edad y estado civil de los usuarios del Rapicade Venecia	50
Gráfica 7. Relación entre edad y ocupación de los usuarios del Rapicade Venecia	52
Gráfica 8. Estrato Social de los usuarios.	52
Gráfica 9. Relación entre estrato social y ocupación de los usuarios del Rapicade Venecia	53
Gráfica 10. Estado civil de los usuarios del Rapicade Venecia	54
Gráfica 11. Ocupación de los usuarios del Rapicade Venecia	55
Gráfica 12. Relación entre sexo y ocupación de los usuarios del Rapicade Venecia	56
Gráfica 13. Servicios pagados por los usuarios en el Rapicade Venecia	57
Gráfica 14. Tiempo de desplazamiento del usuario al Rapicade Venecia	58
Gráfica 15. Relación entre el tiempo de desplazamiento según el sexo al Rapicade Venecia.	59
Gráfica 16. Tiempo en el que acostumbra a realizar los trámites de pago	60
Gráfica 17. Relación entre sexo y periodo acostumbrado para pagar facturas en el rapicade Venecia	60

Gráfica 18. Relación entre actividad económica y hábito de pago de las facturas en el Rapicade Venecia	61
Gráfica 19. Evaluación de la eficiencia del servicio prestado por el Rapicade	62
Gráfica 20. Evaluación según el sexo de la eficiencia del servicio prestado por el Rapicade Venecia	63
Gráfica 21. Evaluación de la amabilidad en el servicio Rapicade Venecia.	64
Gráfica 22. Evaluación de la disposición para atender de los funcionarios del Rapicade Venecia	65
Gráfica 23. Evaluación de la presentación personal de los funcionarios del Rapicade Venecia	65
Gráfica 24. Evaluación de la ubicación del Rapicade	66
Gráfica 25. Evaluación de las vías de acceso al Rapicade	67
Gráfica 26. Evaluación organización del Rapicade Venecia	67
Gráfica 27. Evaluación de la distribución del Rapicade	68
Gráfica 28. Evaluación del estado de aseo del Rapicade	69
Gráfica 29. Evaluación de la señalización del Rapicade	69
Gráfica 30. Sitios alternativos para hacer los pagos de facturas	70
Gráfica 31. Cómo se han enterado los usuarios de la existencia del Rapicade	71
Gráfica 32. Tipo de trámite que estaba realizando el usuario en el Rapicade	71
Gráfica 33. Relación entre actividad económica y tipo de trámite que estaba realizando el usuario en el Rapicade Venecia	72
Gráfica 34. Expectativas de los usuarios por otros servicios del Rapicade	74
Gráfica 35. Expectativas de cambios estructurales en el Rapicade de Venecia	74
Gráfica 36. Características Sexuales de los usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18	75
Gráfica 37. Relación entre Sexo y Estado Civil de los usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18	76
Gráfica 38. Relación entre Sexo e identificación con estrato social	77

Gráfica 39. Edad población de los usuarios encuestados Rapicade Restrepo Calle 18	77
Gráfica 40. Relación entre sexo y edad de los usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18	78
Gráfica 41. Relación entre edad y estado civil de los usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18	79
Gráfica 42. Relación entre edad y ocupación de los usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18	80
Gráfica 43. Estrato Social de los usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18	81
Gráfica 44. Relación entre estrato social y ocupación de los usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18	82
Gráfica 45. Estado civil de los usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18	82
Gráfica 46. Actividad Económica de los usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18	83
Gráfica 47. Relación entre ocupación laboral de los usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18	84
Gráfica 48. Servicios pagados por los usuarios en el Rapicade Restrepo Calle 18	85
Gráfica 49. Tiempo empleado por los usuarios para llegar al Rapicade Restrepo Calle 18	86
Gráfica 50. Relación entre el tiempo de desplazamiento según el sexo al Rapicade Restrepo Calle 18	87
Gráfica 51. Tiempo en el que acostumbra a realizar los trámites de pago en el Rapicade Restrepo Calle 18	88
Gráfica 52. Relación entre sexo y el periodo acostumbrado para pagar facturas en el rapicade Restrepo Calle 18	89
Gráfica 53. Relación entre actividad económica y hábito de pago de las facturas en el Rapicade Restrepo Calle 18	90
Gráfica 54. Evaluación de la eficiencia del servicio prestado por el Rapicade Restrepo Calle 18	91
Gráfica 55. Evaluación según el sexo de la eficiencia del servicio prestado por el Rapicade Restrepo Calle 18	92

Gráfica 56. Evaluación de la amabilidad en el servicio Rapicade Restrepo Calle 18	93
Gráfica 57. Evaluación de la disposición para atender de los funcionarios del Rapicade Restrepo Calle 18	94
Grafica 58. Evaluación de la presentación personal de los funcionarios del Rapicade Restrepo Calle 18	94
Gráfica 59. Evaluación de la ubicación del Rapicade Restrepo Calle 18	95
Gráfica 60. Evaluación de las vías de acceso al Rapicade Restrepo Calle 18	96
Gráfica 61. Evaluación organización de los usuarios en el Rapicade Restrepo Calle 18	97
Gráfica 62. Evaluación de la distribución del Rapicade Restrepo Calle 18	97
Gráfica 63. Evaluación del estado de aseo del Rapicade Restrepo Calle 18	98
Gráfica 64. Evaluación de la señalización del Rapicade	98
Gráfica 65. Sitios alternativos para hacer los pagos de facturas	99
Grafica 66. Cómo se han enterado los usuarios de la existencia del Rapicade Restrepo Calle 18	100
Gráfica 67. Tipo de trámite que estaba realizando el usuario en el Rapicade Restrepo Calle 18	100
Gráfica 68. Relación entre actividad económica y tipo de trámite Que estaba realizando el usuario	101
Gráfica 69. Expectativas de los usuarios por otros servicios del Rapicade Restrepo Calle 18	102
Gráfica 70. Expectativas de cambios estructurales en el Rapicade Restrepo Calle 18	103
Gráfica 71. Características Sexuales de los usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20	104
Gráfica 72. Relación entre Sexo y Estado Civil de los usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20	105
Gráfica 73. Relación entre Sexo e identificación con estrato social de los usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20	106
Gráfica 74. Edad población de los usuarios encuestados Rapicade Restrepo Carrera 20	106
Gráfica 75. Relación entre sexo y edad de los usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20	107
Gráfica 76. Relación entre edad y estado civil de los usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20	108
Gráfica 77. Relación entre edad y ocupación de los usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20	110

Gráfica 78. Estrato Social de los usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20	110
Gráfica 79. Relación entre estrato social y ocupación de los usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20	111
Gráfica 80. Estado civil de los usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20	112
Gráfica 81. Actividad Económica de los usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20	112
Gráfica 82. Ocupación laboral según el sexo de los usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20	113
Gráfica 83. Servicios pagados por los usuarios en el Rapicade Restrepo Carrera 20	114
Gráfica 84. Tiempo de desplazamiento del usuario al Rapicade Restrepo Carrera 20	115
Gráfica 85. Relación entre el tiempo de desplazamiento según el sexo al Rapicade Restrepo Carrera 20	116
Gráfica 86. Tiempo en el que acostumbra a realizar los trámites de pago	117
Gráfica 87. Relación entre sexo y el periodo acostumbrado para pagar facturas en el rapicade Restrepo Carrera 20	117
Gráfica 88. Relación entre actividad económica y hábito de pago de las facturas en el Rapicade Restrepo Carrera 20	118
Gráfica 89. Evaluación de la eficiencia del servicio prestado por el Rapicade Restrepo Carrera 20	119
Gráfica 90. Evaluación según el sexo de la eficiencia del servicio prestado por el Rapicade Restrepo Carrera 20	120
Gráfica 91. Evaluación de la amabilidad en el servicio Rapicade Restrepo Carrera 20	121
Gráfica 92. Evaluación de la disposición para atender de los funcionarios del Rapicade Restrepo Carrera 20	121
Gráfica 93. Evaluación de la presentación personal de los funcionarios del Rapicade Restrepo Carrera 20	122
Gráfica 94. Evaluación de la ubicación del Rapicade Restrepo Carrera 20	123

Gráfica 95. Evaluación de las vías de acceso al Rapicade Restrepo Carrera 20	123
Gráfica 96. Evaluación de los usuarios sobre la organización en el Rapicade Restrepo Carrera 20	124
Gráfica 97. Evaluación de la distribución del Rapicade Restrepo Carrera 20	125
Gráfica 98. Evaluación del estado de aseo del Rapicade Restrepo Carrera 20	125
Gráfica 99. Evaluación de la señalización del Rapicade Restrepo Carrera 20	126
Gráfica 100. Cómo se han enterado los usuarios de la existencia del Rapicade Restrepo Carrera 20	127
Gráfica 101. Tipo de trámite que estaba realizando el usuario en el Rapicade Restrepo Carrera 20	127
Gráfica 102. Relación entre actividad económica y tipo de trámite Que estaban realizando los usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20	128
Gráfica 103. Expectativas de los usuarios por otros servicios del Rapicade Restrepo Carrera 20	129
Gráfica 104. Expectativas de cambios estructurales en el Rapicade Restrepo Carrera 20	130
Gráfica 105. Características Sexuales de los usuarios del Rapicade Bochica Sur	131
Gráfica 106. Relación entre Sexo y Estado Civil de los usuarios del Rapicade Bochica Sur	132
Gráfica 107. Relación entre Sexo e identificación con estrato social de los usuarios del Rapicade Bochica Sur	132
Gráfica 108. Edad población de los usuarios encuestados Rapicade Bochica Sur	133
Gráfica 109. Relación entre sexo y edad de los usuarios del Rapicade Bochica Sur	134
Gráfica 110. Relación entre edad y estado civil de los usuarios del Rapicade Bochica Sur	135
Gráfica 111. Relación entre edad y ocupación de los usuarios del Rapicade Bochica Sur	136
Gráfica 112. Estrato Social de los usuarios del Rapicade Bochica Sur	137
Gráfica 113. Relación entre estrato social y ocupación de los usuarios del Rapicade Bochica Sur	138
Gráfica 114. Estado civil de los usuarios del Rapicade Bochica Sur	138

Gráfica 115. Actividad Económica de los usuarios del Rapicade Bochica Sur	139
Gráfica 116. Ocupación laboral según el sexo de los usuarios del Rapicade Bochica Sur	140
Gráfica 117. Servicios pagados por los usuarios en el Bochica Sur	141
Gráfica 118. Tiempo de desplazamiento de los usuarios al Rapicade Bochica Sur	142
Gráfica 119. Relación entre el sexo y tiempo de desplazamiento al Rapicade Bochica Sur	143
Gráfica 120. Tiempo en el que acostumbra a realizar los trámites de pago los usuarios del Rapicade Bochica Sur	144
Gráfica 121. Relación entre sexo y periodo acostumbrado para pagar facturas en el Rapicade Bochica Sur	144
Gráfica 122. Relación entre actividad económica y hábito de pago de las facturas en el Rapicade Bochica Sur	145
Gráfica 123. Evaluación de la eficiencia del servicio prestado por el Rapicade Bochica Sur	146
Gráfica 124. Evaluación de la eficiencia de los usuarios según el sexo en la atención del Rapicade Bochica Sur	147
Gráfica 125. Evaluación de la amabilidad en el servicio Rapicade Bochica Sur	148
Gráfica 126. Evaluación de la disposición para atender de los funcionarios del Rapicade Bochica Sur	148
Gráfica 127. Evaluación de la presentación personal de los funcionarios del Rapicade Bochica Sur	149
Gráfica 128. Evaluación de la ubicación del Rapicade Bochica Sur	150
Gráfica 129. Evaluación de las vías de acceso al Rapicade Bochica Sur	151
Gráfica 130. Evaluación de los usuarios sobre la organización en el Rapicade Bochica Sur	151
Gráfica 131. Evaluación de la distribución del Rapicade Bochica Sur	152
Gráfica 132. Evaluación del estado de aseo del Rapicade Bochica Sur	152
Gráfica 133. Evaluación de la señalización del Rapicade Bochica Sur	153
Gráfica 134. Cómo se han enterado los usuarios de la existencia del Rapicade Bochica Sur	154

Gráfica 135. Tipo de trámite que estaba realizando el usuario en el Rapicade Bochica Sur	154
Gráfica 136. Relación entre actividad económica y tipo de trámite Que estaban realizando los usuarios del Rapicade Bochica Sur	155
Gráfica 137. Expectativas de los usuarios por otros servicios del Rapicade Bochica Sur	156
Gráfica 138. Expectativas de cambios estructurales en el Rapicade Bochica Sur	157

INTRODUCCIÓN

La investigación “**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO BANCARIO DE LOS RAPICADES**” permite conocer desde la percepción de los distintos usuarios de estas entidades, la valoración y el reconocimiento que le otorgan a las mismas, cuando tienen que recurrir a sus servicios para proceder al pago de sus facturas de servicios públicos.

La ciudadanía en general, como resultado de la identificación y asimilación de los principios constitucionales del 91, que permiten establecer que se es participe de una sociedad que garantiza el disfrute de los derechos fundamentales, del mismo modo a nivel local, se ha identificado con los principios de lo que se ha denominado “cultura ciudadana”, lo que le ha posibilitado ser cada vez más conciente de los deberes y derechos que tiene que asumir en su cotidianidad respecto a los trámites y gestiones de carácter gubernamental. Esto le ha facultado ser crítico en el análisis y evaluación de los servicios públicos a los que tiene acceso, y en éste contexto, de las condiciones y circunstancias de su disfrute.

A partir de éste reconocimiento, se ha querido que sea la misma ciudadanía quien evalué uno de los modelos de servicio a la comunidad que ha promovido la Alcaldía Mayor de Bogotá, como lo son los rapicades, los cuales además de contribuir a mantener la cultura de pago de los servicios públicos, han permitido y con éste objetivo se han institucionalizado, permitir que los sectores que no tienen acceso a la bancarización, cuenten con sitios donde pagar sus facturas que sean próximos a sus hogares, con el consiguiente ahorro de tiempo y recursos económicos, los que se espera se traduzcan finalmente, en una mejora de su calidad de vida y consiguiente bienestar.

El establecer la calidad de la gestión y del servicio que se le ofrece al público, en atención a sus necesidades y expectativas de servicio, se constituye en un aspecto relevante de los procesos administrativos y gerenciales tanto desde la perspectiva del sector público como privado, en la medida en que permite establecer la misión de servicio al ciudadano y cliente externo, de dichos sectores, y fundamentalmente,

porque posibilita que el ciudadano pueda calificar y determinar las condiciones de la atención a la que tiene derecho y se le presta.

Retomar la percepción de la calidad por los servicios a los que accede el ciudadano, es darle voz y expresión a su visión de atención esperada y merecida, y en éste sentido, justifica plenamente el desarrollo de la presente investigación.

Es así como, en su momento la Alcaldía Mayor de Bogotá, en cumplimiento de los convenios de Responsabilidad Social, solicitó la mediación del CEDEF de la Universidad de la Salle y la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, para proceder a conocer de manera directa la evaluación de la atención de la ciudadanía de cuatro rapicades específicos: Restrepo Calle 18, Restrepo Carrera 20, Bochica Sur y Venecia.

Lo anterior determinó que los autores de la investigación en mención, realizaran una pasantía en las instalaciones de cada uno de los rapicades anteriormente citados, lo que les dio los elementos de juicio y el conocimiento directo de la realidad que en estos centros de recaudo se vivencia; dicho ejercicio de intervención, aunado a la aplicación de una encuesta de tipo institucional que solicitó la Alcaldía Mayor, y que se realizó con una muestra de 333 encuestados en cada uno de los rapicades, permitió complementar y enriquecer la información y la percepción que tienen los usuarios de dichos centros de pago.

El objetivo de esta investigación era determinar la percepción de calidad del servicio que tenían los usuarios que acuden a los rapicades, a cancelar sus facturas de servicios públicos; y a partir de dicha valoración del cliente externo, proponer los correctivos que fueran requeridos, así como incentivar las fortalezas que en su momento se determinarían.

La evaluación de la gestión y la calidad del servicio percibida por los clientes externos que hacen uso del sistema bancario que administra los rapicades se hizo mediante la aplicación de una encuesta institucional, complementada con las evaluaciones de los investigadores realizadas durante la pasantía llevada a cabo en dichos centros de atención bancaria. Una vez aplicada la encuesta, fue codificada,

tabulada y procesada mediante el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales, SPSS. Sus resultados son parte importante de la presente investigación.

Este documento presenta en el primer capítulo, los contenidos básicos del proyecto de investigación que orientaron y determinaron la realización de la misma. El segundo capítulo, muestra el Marco Constitucional, legal y normativo que rige y establece la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía en general, complementado con las regulaciones propias del Plan de Ordenamiento Territorial, POT; y en el caso específico de Bogotá, su desarrollo local, complementado con las normas que establecen su equipamiento urbano, y en la parte operativa y funcional, las condiciones en las que se debe realizar la gestión pública pertinente y los criterios de atención a la ciudadanía que se deben observar.

El tercer capítulo hace referencia a la historia y el contexto en el que se desarrollaron los distintos modelos institucionales de atención al público, los criterios que orientaron su instauración, así como la gestión administrativa que finalmente los consolidó y multiplicó, en función de servir a la comunidad.

Los capítulos cuatro al séptimo, presentan los resultados de las encuestas aplicadas en cada uno de los cuatro rapicades, mostrando los aspectos más relevantes de las distintas variables que constituían dicho estudio, procurando mostrar, cuando así era necesario los respectivos cruces de variables, en aras de conseguir una información más completa.

El capítulo octavo, permite apreciar los resultados de la observación participante de los investigadores durante su pasantía, planteando las características y condiciones locativas y de servicio específicos de cada uno de los rapicades, lo que finalmente se traducirá en el siguiente capítulo, en las recomendaciones, que se permitirán dar y que a su vez, tienen en cuenta los resultados de las encuestas, es decir, la percepción final de los usuarios.

Finalmente, se presentan las conclusiones de la investigación, en las que se integran y retoman los distintos componentes del proyecto de investigación, el marco legal, las funciones que determinan los rapicades y los resultados de las encuestas

aplicadas, conjuntamente con la visión fruto de la experiencia personal de los investigadores en su pasantía en dichos centros de pago.

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO BANCARIO DE LOS RAPICADES CALLE 18, CARRERA 20, BOCHICA SUR Y VENECIA.

1. Título: Evaluación de la Calidad del Servicio Bancario de los RapiCADES.

2. Línea de investigación

Administración, Gestión, Organizaciones.

2.1. Sublínea de investigación

Desarrollo social.

3. Justificación

Esta investigación se realiza en el contexto de los acuerdos interinstitucionales del CEDEF, en desarrollo de sus programas institucionales de responsabilidad social, en este caso con la Administración de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., a través de su Unidad Coordinadora del Programa "RED CADE", interesada en evaluar la calidad de la prestación de los servicios de recaudación de los pagos de los servicios públicos por parte de la comunidad bogotana.

En ejercicio de la respectiva pasantía se integrarán el CEDEF y la Facultad de Administración de Empresas, posibilitando la respectiva práctica empresarial de los investigadores, los cuales de esta manera tendrán acceso al proyecto de evaluación promovido por Unidad Coordinadora del Programa "RED CADE". Tanto la pasantía como la realización de esta investigación posibilitarán que los investigadores puedan poner en práctica sus conocimientos profesionales y del mismo modo, llevar a cabo la investigación constituida en requisito final y cualitativo para la culminación de sus estudios académicos.

En la medida en que la eficiencia en la gestión pública se ha constituido en un factor fundamental en la calidad de la atención de la ciudadanía, tanto desde una perspectiva de desarrollo y cualificación administrativa, como de proyección política, generar, facilitar y promover programas orientados a eliminar barreras en la prestación de los servicios públicos, así como a incentivar una cultura de

responsabilidad por el pago oportuno de los servicios públicos básicos, se constituyen en proyectos institucionales importantes para la administración distrital.

Evaluar la calidad de la prestación de dichos programas, a partir de determinar la percepción que tienen los ciudadanos, sobre la atención y asesoría que se les brinda cuando acuden a utilizar los servicios establecidos en los mismos, se constituye en un factor fundamental para poder determinar la calidad de la gestión administrativa respecto al servicio que se oferta, posibilitando establecer los correctivos, así como fortalecer los logros detectados, en procura de contribuir al bienestar social de la comunidad, que se constituye en la razón de ser de la existencia de las entidades gubernamentales y su administración.

Poder establecer cuál es la apreciación que se forma la ciudadanía de la gestión administrativa, en éste caso respecto al servicio bancario que prestan los RAPICADES, administrados en concesión por entidades del sector financiero, se constituye en un ejercicio de evaluación de gestión que retoma diversos aspectos administrativos orientados a desconcentrar y descentralizar la prestación de servicios públicos en el ámbito local y en consecuencia del real interés público y político por mejorar la gestión gubernamental; por ello se hace relevante realizar la presente investigación, además de poder cumplir con esta lo pertinente a la parte académica, posibilitando un ejercicio de realización profesional y personal.

4. Problema de investigación

4.1. Delimitación

El pago de los servicios públicos (agua, luz, teléfono, gas) además de otros servicios paralelos o complementarios, usualmente se realizaban pagando directamente en las cajas de las entidades prestadoras del servicio y a través de entidades del sector financiero; del mismo modo, es una de las tareas que más demanda tiempo y la movilización de los usuarios.

En cumplimiento de los objetivos de descentralización y desconcentración administrativa, la Alcaldía Mayor de Bogotá, ha desarrollado dos alternativas de

atención al público, una buscando resolver en distintos y estratégicos puntos las diferentes demandas de servicios públicos que oferta la ciudad, la cual se realiza mediante los SUPER CADES, CADES, y un modelo complementario de carácter bancario que permite que la ciudadanía pueda pagar los costos de los servicios públicos que ha demandado. Dicho servicio ha sido otorgado al sector financiero, quién ha procedido a prestar el servicio en los denominados RAPICADES.

La investigación en desarrollo busca evaluar la calidad del servicio bancario que se le presta a los usuarios de servicios públicos, que no son clientes de los bancos (cuenta habientes) y que por esta razón no son atendidos en las distintas agencias financieras del sector bancario, teniendo que recurrir a cancelar sus facturas en los RAPICADES.

La evaluación se hará a partir de retomar las percepciones de los ciudadanos sobre la calidad de la atención que reciben en cuatro (4) RAPICADES localizados al sur de la ciudad, a saber: los dos RAPICADES localizados en el barrio Restrepo, el de la Calle 18 administrado por el Helm Bank, y el de la Carrera 20, a cargo del banco Sudameris. El tercero es el ubicado en Puente Aranda, denominado Bochica Sur, del banco Popular y el cuarto es el Venecia, localizado en el del barrio Venecia, manejado por el HSBC.

4.2. Antecedentes

La ciudad capital desde los años sesenta del siglo pasado afrontó un proceso de rápida urbanización como consecuencia de la violencia social y política de los años cincuenta, que expulsó a gran parte de la población rural hacia las ciudades, invirtiendo la distribución de la población urbana rural. Según Oquist (1978, p.78) el porcentaje de población rural del, país era del 70.9%, para 1975 del 37%, de acuerdo con los datos censales y según 2019, Visión Colombia Segundo Centenario (2006) era del 27.5% para el año 2005. La población expulsada buscó en Bogotá una relativa seguridad y nuevas oportunidades de vida, generando un crecimiento urbano extensivo hacia el perímetro de la ciudad que desbordó cualquier posibilidad de planificación del suelo y su consecuente dotación de servicios públicos.

A finales del siglo XX, la ciudad logró ordenar sus finanzas y a partir de poder contar con los recursos de capital necesarios, conjuntamente desarrolló un proceso de reordenamiento urbano y redistribución espacial de la gestión administrativa. La ciudad se reorganizó en alcaldías menores y en torno a proyectos de cultura ciudadana y emprendimiento social, que buscaban favorecer políticas de inclusión, apoyo e identidad social comunitaria. Del mismo modo, se ejecutaron proyectos de dotación y adecuación de infraestructura en gran parte de la ciudad, buscando que la ciudad además de ser más equitativa fuera competitiva.

Paralelamente con los procesos de desarrollo urbano se adelantó un programa de modernización administrativa, orientado a lograr una gestión más eficiente y productiva desde la perspectiva social y económica. En éste contexto, se buscó descentralizar la función pública y acercarla a la ciudadanía, en procura de facilitar el cumplimiento de sus tareas y compromisos ciudadanos.

Parte de los objetivos administrativos se orientaron a desconcentrar y descongestionar los servicios que demandaba la ciudadanía; el diseño, creación y puesta en marcha de los SUPERCADERES, y CADERES, obedeció a esta estrategia de redistribución espacial de la atención pública, que igual buscaba mejorar la movilidad, hacer más eficaz la función pública y contribuir al bienestar de la comunidad.

Sin embargo, la creación y distribución de SUPERCADERES Y CADERES demanda una alta inversión económica y en infraestructura. Además de requerir que la demanda de los servicios ofertados garantice su sostenibilidad. En esta medida, los sectores urbanos que por los índices de demanda de servicios no requieren o no posibilitan dicha inversión, han sido dotados por un sistema menor y complementario especializado en la prestación de servicios bancarios, orientados al recaudo de los servicios públicos.

Algunas entidades bancarias han complementado la prestación de dichos servicios posibilitando el pago de otras facturas, a la vez que ofrecen servicios adicionales y promocionan bienes y servicios. Del mismo modo, la participación bancaria en los RAPICADERES, le permite al sector financiero la especialización en el

recaudo de facturas de servicios públicos, y la consiguiente descongestión funcional y operativa de sus sedes bancarias. Si bien la prestación del servicio bancario para el recaudo de servicios es beneficioso para el sector financiero, que de otra forma no lo prestaría, las entidades bancarias han “privilegiado” el pago de servicios para sus clientes habituales; dejando de lado a la población que por no tener acceso a la denominada bancarización, entre otras cosas por sus altos costos y su ineficiencia, la cual no tiene otra opción que recurrir a los RAPICADES para cumplir con sus compromisos de pago; en esta medida, los bancos no se sienten comprometidos a prestar un servicio eficiente a los usuarios que no hacen parte de su modelo financiero.

En la medida en que los servicios de los RAPICADES hacen parte de las propuestas de servicio ciudadano de la Alcaldía Mayor y de las entidades prestadoras de servicios públicos, necesariamente la calidad del servicio que en estos se le preste al usuario o cliente externo, determinará de alguna manera la visión que estos tengan respecto a la eficiencia y calidad de la administración distrital, con los posibles consecuentes costos políticos.

4.3. Planteamiento y formulación del problema

¿Las condiciones de gestión, logísticas y ambientales en que las entidades bancarias prestan sus servicios financieros en los RAPICADES, son las más adecuadas a las necesidades y expectativas de sus usuarios?

5. Objetivo general

Determinar la calidad del servicio financiero prestado por los RAPICADES a la ciudadanía que requiere de sus servicios.

5.1. Objetivos Específicos

5.1.1. Establecer la evaluación sobre la calidad de los servicios suministrados por los RAPICADES, utilizados por sus usuarios.

5.1.2. Definir las condiciones y características logísticas del servicio financiero prestado por los RAPICADES

5.1.3. Recomendar alternativas de mejoramiento del servicio ofrecido por los RAPICADES.

6. Marco Teórico

El marco teórico de esta investigación tiene como propósito definir el marco de referencia conceptual que orientará la investigación. En la medida en que son los usuarios quienes definirán desde su apreciación particular, y a partir de su propia experiencia, las posibles deficiencias del servicio de atención al cliente externo, el ciudadano, se requerirá definir un modelo estratégico que permita, como lo plantea Smith (2008, p.108) en su modelo de “Sistematización de las funciones de dirección, aplicado a la administración pública” definir y “examinar las implicaciones normativas que tendrá el modelo de planeación estratégica que se propondrán instaurar” y que les sea posible y viable llevar a cabo, para que la organización, que en éste caso es y cumple funciones públicas:

Se convierta en lo que sus líderes y definidores de objetivos piensan que debería ser, entre el universo de alternativas posibles, con un criterio participativo de los grupos [sociales] afectados por los resultados de tales elecciones sociales. Constituyendo comités consultivos internos y externos de las organizaciones públicas y privadas.

6.1. Marco Administrativo.

La evaluación de gestión se constituye en un modelo de medición constituido por una serie de indicadores medibles derivados del plan Estratégico, que posibilita determinar el desempeño institucional mediante el grado de alineamiento que existe entre las estrategias, los objetivos, las acciones y los resultados, y en consecuencia, el nivel de direccionamiento estratégico alcanzado. Serna (2005). En el contexto de esta investigación, se retomaría como criterio de evaluación las políticas establecidas por la Administración respecto a la atención ciudadana, e institucionalizadas en los denominados sistemas CADES.

Necesariamente la evaluación de gestión determina el análisis sobre el cumplimiento de la misión y la visión institucional, que se ha designado como modelo administrativo de desarrollo empresarial, por ello, el propósito de realizarla se orientará a afirmar o replantear las estrategias diseñadas para la obtención de los objetivos empresariales, tal y como lo plantea Kaplan (2008)

El modelo de gestión y el sistema de medición y evaluación en el que se apoya, tal y como lo señalan Kaplan y Norton (2008, p. 42) permitirán establecer las

estrategias que le permitirán a la empresa el logro de los objetivos propuestos, que en este caso se han definido como la calidad de la atención al ciudadano con criterios de eficiencia.

La evaluación de gestión desde una perspectiva estratégica permitirá establecer qué problemas afronta el servicio ofrecido, la forma cómo se podrá ser más competitivo, y estar plenamente de acuerdo con los valores, misión y visión institucionales ofrecidos a la sociedad.

6.2. Marco legal.

Los fundamentos legales de la presente investigación son básicamente la Constitución Política, el Estatuto Orgánico de Bogotá (Decreto 1421 de 1993) y la Ley de Modernización del Régimen Municipal (Ley 136 /1994), conjuntamente con la Ley de Saneamiento Fiscal (Ley 617/2000), y la Ley de Distribución de recursos y competencias (Ley 715/2001)

El decreto 150 del 5 de marzo de 1197 que posteriormente fue derogado en el Artículo 17 del Decreto Distrital 335 de 2006, estructuró la creación y funcionamiento de la Unidad Coordinadora del Programa "CADE". El Decreto 335 del 23 de agosto de 2006, permitió la formación de la Red CADE - Centros de Atención Distrital Especializados.

7. Diseño Metodológico.

7.1. Tipo de Investigación

Esta investigación se realizará con una metodología descriptiva explicativa, en la medida en que los investigadores participarán de manera directa, mediante la pasantía realizada bajo los auspicios del CEDEF, observando y analizando los distintos procesos de gestión e intervención que se dan al interior de los RapiCades, las oficinas prestadoras de los servicios bancarios a la comunidad que hace uso de los mismos. Esto les permite evaluar desde la perspectiva de su saber y conocimiento como Administradores de Empresas o Contadores, las actividades desarrolladas por las distintas entidades financieras que prestan el servicio de pago de los servicios públicos, así como la percepción que de dichos servicios se forman los clientes externos, en éste caso los ciudadanos de la ciudad capital.

En consecuencia, en la interrelación directa con el objeto de estudio y quienes toman o forman parte del mismo, se buscará describir las condiciones en las que se desarrolla el proceso de pago de los servicios y las circunstancias en el que éste se realiza.

A partir de la recolección de información que hace referencia a la evaluación del servicio que realizaron los clientes externos, sobre la atención que se les presta en el pago de los servicios públicos, se procederá a realizar un estudio que tendrá por objeto determinar la percepción que tienen y se han formado los ciudadanos que suelen utilizar los RapiCades para pagar sus recibos. En esta medida, la investigación tendrá una dimensión explicativa sustentada por la aplicación de dos encuestas diferentes que la administración distrital propuso para evaluar la calidad del servicio que se le presta a los usuarios, y la percepción que tienen estos de la atención que reciben por parte de los bancos.

La integración de la observación participante que se realizó con criterios evaluativos del servicio prestado, y la valoración recibida mediante dos encuestas aplicadas a los clientes externos, permitirá dimensionar el estudio desde las perspectivas metodológicas descriptiva y explicativa.

7.2. Población y muestra

La población de esta investigación estará constituida por los usuarios o clientes externos, que hacen uso de los servicios bancarios de las cuatro entidades bancarias que atienden los RAPICADES, para pagar mensualmente los recibos de servicios públicos

En la medida en que la Administración Distrital estaba interesada en conocer la percepción del servicio que prestan los RAPICADES, los funcionarios de la Unidad Coordinadora CADE, definieron la aplicación de una encuesta a una población de 50 usuarios en cada uno de los cuatro RAPICADES.

En cada uno de los cuatro RAPICADES, se escogieron al azar cincuenta personas, mayores de edad que quisieran colaborar voluntariamente respondiendo la encuesta.

La Administración Distrital, está interesada en aplicar un nuevo formulario, orientado a complementar y contrastar la información de la primera encuesta, según los funcionarios de la Unidad Coordinadora, la muestra complementaria sería de 333 encuestas, por Rapicade. Del mismo modo, se aplicaría a mayores de edad, hombres y mujeres, que estén haciendo uso del servicio de los RAPICADES, y que quieran colaborar dando su percepción de la calidad del servicio bancario prestado.

7.3. Fuentes Primarias y Secundarias.

Con el propósito de adelantar esta investigación se recurrirá al empleo de fuentes primarias, constituidas por los funcionarios y empleados de las distintas entidades bancarias localizadas en los RAPICADES; del mismo modo, se entrevistará a funcionarios y colaboradores de la Administración Distrital encargados de las tareas y gestiones de los RAPICADES, con los cuales se interactuará de manera directa durante la realización de la Pasantía aprobada por el CEDEF.

La práctica de la pasantía permitirá, que del mismo modo, se realicen entrevistas informales con los usuarios del servicio o clientes externos del servicio bancario prestado por los RAPICADES. Todas estas personas (trabajadores, funcionarios y usuarios) se constituirán en las fuentes básicas y primarias del estudio.

Como fuentes secundarias se buscarán y emplearán las distintas fuentes escritas y documentales que hacían referencia a la historia y desarrollo de los SUPERCADES, CADES y RAPICADES; en este contexto, también se consultarán las normas legales y jurídicas que sustentan la creación de estos centros de atención al ciudadano, su función pública y proyección de servicio social y comunitario.

Con el fin de definir los marcos teóricos y conceptuales que podrían guiar y enriquecer la propuesta de investigación sobre la “Evaluación de la Calidad de los Servicios Bancarios de los RAPICADES” se procederá a buscar la literatura más relevante que trate sobre esta temática y las posibles investigaciones que se

hubieran realizado. Toda la documentación recopilada se constituirá en la fuente secundaria que apoyará esta investigación.

7.4. Análisis de Datos.

Las dos encuestas propuestas por la Administración Distrital, y cuyo formato y contenido fue realizado por los funcionarios encargados de la gestión de los servicios de los RAPICADES, luego de su aplicación serán codificadas, tabuladas y sistematizadas, con el propósito de realizar análisis estadísticos de las distintas variables que constituyen los dos formularios aplicados.

Los resultados serán evaluados y con las valoraciones de la observación participante fruto de la pasantía realizada con el CEDEF, se procederá a la elaboración del documento final.

8. BIBLIOGRAFÍA:

Departamento Nacional de Planeación. DNP. (2006) 2019. *Visión Colombia II Centenario*. Bogotá, Colombia. Planeta.

KAPLAN, Robert y NORTON, David. *Dominar el sistema de gestión*. En *Harvard Business Review Español Enero 2008*

Molnar, Fried. Gómez, p. & Legasto. (2008). *Gestión de Entes y Empresas Públicas. Estrategias*. Bilbao. España. DDB.

Oquist, Paúl. (1978) *Violencia, Conflicto y Política en Colombia*. Bogota, Colombia. Banco Popular.

Rapoport, Anatol. Knicman, James. Brown, Stephen. (2008) *Decisión, responsabilidad y Control*. Bilbao. España. DDB.

Serna. Jorge Humberto. (2005) *Gerencia estratégica*. Bogotá. 3 R Editores.

Serna. Jorge Humberto. (2005) *Alineamiento y Ritmo Organizacional*. 3 R Editores

Serna, Jorge Humberto. (2005) *Índices de Gestión: Como diseñar un sistema integral de medición de gestión*. Bogotá: 3R Editores.

III Foro internacional de Gerencia Publica. (1996) *El Reto de la Descentralización*. Primera edición. Bogotá. Colombia. Centro Editorial Javeriano.

Trist. Daneke. Gregory. Carhart, David. *Gestión de Entes y Empresas Públicas .Planificación*. Bilbao. España. DDB.

9. Cronograma de Actividades

Realización y Presentación del Anteproyecto de Investigación.	Junio 1 – Junio 8 de 2010
Realización de la Pasantía CEDEF en los RAPICADES.	Junio 1 – Agosto 1 de 2010
Aplicación de la Segunda Encuesta de Evaluación de Servicio RAPICADES.	Julio 1 – Agosto 1 de 2010
Investigación y definición de fuentes Primarias y Secundarias del estudio	Junio 15 – Agosto 15 de 2010
Codificación, Tabulación y Sistematización de la Segunda encuesta.	Julio 2 – Agosto 5 de 2010
Análisis estadístico de las encuestas	Agosto 6 – Agosto 20 2010
Elaboración Documento Final	Agosto Septiembre 26 2010

2. MARCO CONSTITUCIONAL, LEGAL Y NORMATIVO.

El presente capítulo reseña la normatividad legal vigente que regula los diversos aspectos relativos al papel del Estado como garante, organizador y prestador de los servicios públicos básicos, así como la legislación que rige para las entidades oficiales, mixtas y privadas que realizan la función de prestadoras de dichos servicios públicos.

2.1. Marco Constitucional

La Constitución de Colombia, vigente desde 1991, determina en sus Principios Fundamentales que Colombia “es un Estado social de derecho, democrático, participativo, y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.”

Dicha Constitución señala como “funciones del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución”; correspondiéndole en consecuencia: “facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación”, y en esta medida las autoridades de la República deben asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

Así mismo, respecto a su organización territorial declara que está “organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales”

En el capítulo III que trata de los Derechos Colectivos y Ambientales, señala que “la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Siendo responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios”. Del mismo

modo: “El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen”

Respecto a la destinación y uso del espacio público, establece que “es deber del Estado velar por la protección de la integridad del espacio público y por su destinación al uso común, el cual prevalece sobre el interés particular”. De esta manera “Las entidades públicas participarán en la plusvalía que genere su acción urbanística y regularán la utilización del suelo y del espacio aéreo urbano en defensa del interés común”.

Siendo así que “la ley establecerá los demás recursos, las acciones, y los procedimientos necesarios para que puedan propugnar por la integridad del orden jurídico, y por la protección de sus derechos individuales, de grupo o colectivos, frente a la acción u omisión de las autoridades públicas.

Al establecer las formas y condiciones participación democrática, en el Título IV, señala que “previo el cumplimiento de los requisitos que la ley señale y en los casos que ésta determine, los habitantes de las entidades territoriales podrán presentar proyectos sobre asuntos que son de competencia de la respectiva corporación pública, la cual está obligada a tramitarlos; decidir sobre las disposiciones de interés de la comunidad a iniciativa de la autoridad o corporación correspondiente...y elegir representantes en las juntas de las empresas que prestan servicios públicos dentro de la entidad territorial respectiva”.

En el capítulo II que trata de los aspectos relativos a la función Pública, determina que “son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios” y que dichos “Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento”. En esta medida, “los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento”

La Constitución Nacional en el Capítulo V, que trata de la Función Administrativa define que “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. De esta manera “las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

Las funciones de control y vigilancia la corresponden al Ministerio Público, en cabeza del Procurador General de la Nación; teniendo como tareas la “Vigilancia y el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las decisiones judiciales y los actos administrativos. Así mismo deberá “Proteger los derechos humanos y asegurar su efectividad”, defendiendo “los intereses de la sociedad; y con ellos los intereses colectivos, en especial el ambiente”; “velando por el ejercicio diligente y eficiente de las funciones administrativas” por lo cual deberá: Ejercer vigilancia superior de la conducta oficial de quienes desempeñen funciones públicas, inclusive las de elección popular; ejercer preferentemente el poder disciplinario; adelantar las investigaciones correspondientes, e imponer las respectivas sanciones conforme a la ley.

El Defensor del Pueblo, complementará las tareas de la Procuraduría, al “velar por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos” “Orientando e instruyendo a los ciudadanos en el ejercicio y defensa de sus derechos ante las autoridades competentes o entidades de carácter privado”

Respecto a la organización territorial, la Constitución Nacional ha establecido que aparte de “la división general del territorio, habrá las que determine la ley para el cumplimiento de las funciones y servicios a cargo del Estado”. Estableciendo que “las entidades son los departamentos, los distritos, los municipios y los territorios indígenas” con el entendido de que la “ley podrá darles el carácter de entidades territoriales a las regiones y provincias que se constituyan en los términos de la Constitución y de la ley. Las cuales “gozan de autonomía para la gestión de sus intereses, y dentro de los límites de la Constitución y la ley” pudiéndose “gobernar por autoridades propias”, “ejerciendo las competencias que les correspondan”

“administrando los recursos y establecer los tributos necesarios para el cumplimiento de sus funciones”, en donde la ley orgánica de ordenamiento territorial establecerá la distribución de competencias entre la Nación y las entidades territoriales, las cuales serán ejercidas conforme a los principios de coordinación, concurrencia y subsidiariedad en los términos que establezca la ley.

En la medida en que Bogotá tiene la categoría de municipio, el Régimen Municipal, y teniendo en cuenta que “el municipio se constituye en la entidad fundamental de la división político administrativa del Estado”, “le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley”, “construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes”. “Cada municipio tendrá una corporación administrativa de elección popular”; al Cual “le corresponderá prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes, reglamentando para ello, las funciones y la eficiente prestación de los servicios a cargo del municipio; adoptando “los correspondientes planes y programas de desarrollo económico y social y de obras públicas.”

En éste contexto, le corresponde “determinar la estructura de la administración municipal y las funciones de sus dependencias”...”creando a iniciativa del alcalde, establecimientos públicos y empresas industriales o comerciales y autorizar la constitución de sociedades de economía mixta”

Del mismo modo “en cada municipio habrá un alcalde, jefe de la administración local y representante legal del municipio, elegido popularmente” siendo sus atribuciones: Cumplir y hacer cumplir la Constitución, la ley, los decretos del gobierno, las ordenanzas, y los acuerdos del concejo. Siendo el director de la acción administrativa del municipio; deberá “asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo; representarlo judicial y extrajudicialmente; y nombrar y remover a los funcionarios bajo su dependencia y a los gerentes o

directores de los establecimientos públicos y las empresas industriales o comerciales de carácter local”

En su calidad de alcalde tendrá que “presentar oportunamente al Concejo los proyectos de acuerdo sobre planes y programas de desarrollo económico y social, obras públicas, presupuesto anual de rentas y gastos y los demás que estime convenientes para la buena marcha del municipio. En su ejercicio administrativo podrá: “Ordenar los gastos municipales de acuerdo con el plan de inversión y el presupuesto”.

La Constitución Nacional mediante el Acto Legislativo No. 1 de 2000 determinó que Bogotá, al definir el Régimen Especial, Bogotá, la Capital de la República y del departamento de Cundinamarca, “se organiza como Distrito Capital”. Y en donde de acuerdo con “las normas generales que establezca la ley, el Concejo a iniciativa del alcalde, dividirá el territorio distrital en localidades, de acuerdo con las características sociales de sus habitantes, y hará el correspondiente reparto de competencias y funciones administrativas”... teniendo en cada una de las localidades “una junta administradora elegida popularmente” las cuales “apropiarán las partidas globales asignadas anualmente por el Distrito a dichas localidades de acuerdo a las necesidades básicas insatisfechas de su población” direccionadas por sus respectivos “alcaldes locales designados por el alcalde mayor”

Siendo claros que “a las autoridades distritales corresponderá garantizar el desarrollo armónico e integrado de la ciudad y la eficiente prestación de los servicios a cargo del Distrito; a las locales, la gestión de los asuntos propios de su territorio”.

Al definir el régimen económico y de hacienda pública, la Constitución Nacional, definió que “la dirección general de la economía estará a cargo del Estado. Interviniendo éste, entre otros, “en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes, y en los servicios públicos y privados” en procura de “racionalizar la economía con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo... interviniendo para “asegurar que todas las personas, en particular las de menores ingresos, tengan acceso efectivo a los bienes y servicios básicos.

También para promover la productividad y la competitividad y el desarrollo armónico de las regiones.”

En éste contexto, “la ley, las ordenanzas y los acuerdos pueden permitir que las autoridades fijen la tarifa de las tasas y contribuciones que cobren a los contribuyentes, como recuperación de los costos de los servicios que les presten o participación en los beneficios que les proporcionen, los cuales deben ser fijados por la ley”

Respecto a los Planes de Desarrollo, “les corresponde a las entidades territoriales elaborar y adoptar de manera concertada entre ellas y el gobierno nacional, los respectivos planes de desarrollo, con el objeto de asegurar el uso eficiente de sus recursos y el desempeño adecuado de las funciones que les hayan sido asignadas por la Constitución y la ley”; en las entidades existirán los respectivos consejos de planeación, según lo determine la ley, en donde se definirán los procedimientos que permitan la efectiva participación ciudadana en la discusión de los planes de desarrollo, y las modificaciones correspondientes, conforme a lo establecido en la Constitución.

Correspondiéndole a “los organismos departamentales de planeación hacer la evaluación de gestión y resultados sobre los planes y programas de desarrollo e inversión de los departamentos y municipios, participando en la preparación de los presupuestos de estos últimos en los términos que señale la ley”. En lo que respecta a “la ley de apropiaciones, esta deberá tener un componente denominado gasto público social que agrupará las partidas de tal naturaleza, según definición hecha por la ley orgánica respectiva”. Teniendo en cuenta “el número de personas con necesidades básicas insatisfechas, la población, y la eficiencia fiscal y administrativa”

Al establecer la finalidad de los servicios públicos, la Constitución del 91, esta declara que “los mismos son inherentes a la finalidad social del Estado”. Siendo deber del Estado “asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional”. “Los mismos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, pudiendo ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades

organizadas, o por particulares” Sin embargo, “en todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios” y dado que “el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado. Será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable”. Razón por la cual, “los planes y presupuestos de la Nación y de las entidades territoriales, el gasto público social tendrá prioridad sobre cualquier otra asignación”.

Es así como le corresponde a la “ley fijar las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación, y el régimen tarifario que tendrá en cuenta además de los criterios de costos, los de solidaridad y redistribución de ingresos”. Estos servicios públicos domiciliarios se prestarán directamente por cada municipio cuando las características técnicas y económicas del servicio y las conveniencias generales lo permitan y aconsejen” pudiendo “la Nación, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas conceder subsidios, en sus respectivos presupuestos, para que las personas de menores ingresos puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades básicas”.

Para el cumplimiento y garantía de lo anteriormente establecido “la ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio. Igualmente definirá la participación de los municipios o de sus representantes, en las entidades y empresas que les presten servicios públicos domiciliarios.” Correspondiéndole al Presidente de la República, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten.

2.2. Plan de Ordenamiento Territorial.

En la medida en que la Constitución de 1991, en el Artículo 311, determina que los municipios deben "ordenar el desarrollo de sus territorios", el legislativo en 1994, mediante la Ley 152, aprobó la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo, la cual en el Artículo 41, ordena que los municipios, conjuntamente con su respectivo Plan de Desarrollo, deberán establecer su propio Plan de Ordenamiento Territorial, en concordancia con las orientaciones gubernamentales y departamentales.

Del mismo modo, la Constitución Nacional determinó los procesos de descentralización regional y local, le otorgó a las entidades territoriales la responsabilidad del desarrollo de sus territorios; de esta manera le corresponde a los municipios la designación del uso, la planificación y administración del suelo urbano y rural, y en éste contexto el de su desarrollo físico. Los sustentos legales de la descentralización administrativa son la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo, Ley 152 de 1994; y la Ley de Desarrollo Territorial, Ley 388 de 1997. Estas normas jurídicas permiten a los alcaldes locales realizar sus proyectos y programas de desarrollo, acordes con los instrumentos de planificación territorial derivados del Plan de Ordenamiento Territorial, POT. El Plan de Ordenamiento Territorial, que tiene una vigencia de diez años establece el marco normativo de las ciudades, el uso de los suelos conjuntamente con los recursos jurídicos y administrativos de planeación, gestión y financiación que posibilitaran su desarrollo urbano.

El POT, o Plan de Ordenamiento Territorial, esta constituido por tres componentes normativos: un Marco General, que define los objetivos, estrategias y contenidos estructurales de largo plazo; el Urbano que determina las políticas, acciones, programas y normas orientadas a regular y administrar el desarrollo físico urbano; y el Rural que define las políticas, acciones, programas y normas orientadas a regular y administrar el desarrollo físico rural, procurando la interacción entre dichos espacios, y el correspondiente uso del suelo.

La Ley de Ordenamiento Territorial señala los instrumentos de gestión del suelo en procura del desarrollo urbano integral municipal, tales como los Planes de Ordenamiento y Desarrollo Territorial, conjuntamente con las herramientas de

gestión y planificación del suelo; Entre estos se conciben las herramientas de planificación y las herramientas de gestión del suelo. Es así como la Ley 388 de 1997, determina que el ordenamiento territorial es:

Un conjunto de acciones políticas administrativas y de planificación física concertados, en ejercicio de la función pública que les compete [con el propósito] a disponer de instrumentos eficientes para orientar el desarrollo del territorio bajo su jurisdicción y regular la utilización, transformación y ocupación del espacio, de acuerdo con las estrategias de desarrollo socioeconómico y en armonía con el medio ambiente (Ley 388/97, Art. 5).

En éste contexto, el Ordenamiento Territorial municipal tiene como finalidad que el territorio [municipal y distrital] sea objeto y a la vez medio de desarrollo económico y social, orientando su aprovechamiento y desarrollo a través de la instauración de estrategias de uso, ocupación y manejo del suelo, ejecutando procesos urbanos integrales, en cumplimiento de los objetivos económicos, sociales y ambientales establecidos para el municipio, teniendo en cuenta los vínculos con los demás municipios, regionales y metropolitanos, mediante el empleo de instrumentos orientados a regular la transformación territorial y espacial, en procura de optimizar el empleo de los recursos naturales y humanos, y las condiciones de vida dignas para la población actual y futura.(Ley 388/97, Art.6).

En consecuencia el Plan de Ordenamiento Municipal y Distrital, se constituye en:

El instrumento básico para desarrollar el proceso de ordenamiento del territorio municipal, [el cual está] constituido por un conjunto de objetivos, directrices, políticas, estrategias, metas, programas, actuaciones y normas adoptadas para orientar el desarrollo físico del territorio y la utilización del suelo. (Ley 388/97, art. 9)

De acuerdo con la cantidad de población, se establecen los planes de ordenamiento territorial, denominándose básicos los que tienen entre 30.000 y 100.000 habitantes. Los de menor población se definen como Esquemas de ordenamiento, y los que tienen más de cien mil habitantes son Planes de

Ordenamiento Territorial. Todos los planes deben tener tres componentes básicos de acuerdo con las características de su territorio: un componente general, un componente urbano y uno rural, con el objetivo de regular y definir el modelo estructural de ocupación del territorio, la ubicación, destinación y distribución espacial, en el tiempo.

El POT permite definir los objetivos y establecer las estrategias territoriales que a mediano y largo plazo puedan organizar y adecuar el territorio, la ocupación, aprovechamiento y manejo del suelo, buscando aprovechar sus ventajas comparativas, en procura de hacerlo competitivo, definiendo las actividades de carácter económico que posibiliten su desarrollo económico y social. (Ley 388/97, art. 12)

Los aspectos estructurales del POT, tratan de la articulación y comunicación entre el área urbana, rural y regional; la fijación de las áreas de reserva, protección del medio ambiente, de los recursos naturales, la definición y clasificación del suelo urbano y rural, su uso, los límites urbanos y su perímetro, y en éste, la localización de actividades y la dotación de sus equipamientos básicos. (Ley 388/97, art. 12)

2.3. Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá D.C.

La administración de Bogotá, D.C. en cumplimiento de la ley, procedió en su momento a definir el Plan de Ordenamiento Territorial, definiendo los componentes generales del Plan de Ordenamiento Territorial, en sus objetivos determinó objetivos de carácter regional; ambiental, rural, económico, social, físico, participación ciudadana; y de armonización de los mismos planes de desarrollo. Artículo 286 del Decreto Distrital 469 de 2003. Los objetivos que son relevantes del presente Plan de Ordenamiento Territorial para esta investigación son los siguientes:

El objetivo Regional contempla:

1. Convertir la región en una unidad de planeamiento reconocible en el ámbito nacional, y célula económica de alta productividad y adecuada calidad de vida.

Los objetivos Económicos:

1. Ofrecer espacios para la localización racional del comercio, la industria y los servicios y promover Centros Empresariales del ámbito internacional.
2. Jerarquizar los corredores comerciales de la ciudad y fortalecer las centralidades urbanas para aumentar la capacidad de soporte de nuevas actividades económicas generadoras de empleo.
3. Mejorar las condiciones físicas y ambientales del espacio público con miras a elevar la calidad de vida.

Los objetivos Sociales:

1. Priorizar la inversión pública en la atención de necesidades de las zonas que alberguen los grupos más vulnerables.
2. Ejecutar los programas de dotación de equipamientos y mejoramiento integral en las áreas más deficitarias.

Objetivos Físicos:

1. Especializar las decisiones de ordenamiento y articularlas a la programación de la inversión pública.
2. Recuperar la dimensión de lo público, como guía principal en la construcción de la ciudad, asegurando su apropiación por parte de los ciudadanos.
3. Definir los patrones de distribución de la población en el territorio y prever las acciones para su adecuada habilitación y equipamiento.
4. Fortalecer el Centro Metropolitano, ubicando allí las actividades de primera jerarquía.
5. Adelantar proyectos de renovación y de aprovechamiento de los vacíos existentes en el suelo urbano, para generar vivienda, infraestructura y equipamientos conducentes a revitalizar la ciudad construida.
6. Aprovechar las zonas de actividad comercial para crear o consolidar centralidades, de manera que ordenen el territorio y acerquen el empleo y los servicios a las comunidades.

7. Construir una estructura urbana capaz de dar respuesta a la gradación de problemas que afectan la ciudad, para lo cual se establecen 4 escalas de manejo: La metropolitana, la urbana, la zonal y la vecinal.

Objetivos de Participación Ciudadana:

1. Lograr alrededor del Plan de Ordenamiento Territorial una movilización social que permita entender los alcances referentes a las políticas de ocupación, uso, desarrollo y crecimiento de la ciudad.
2. Crear el Consejo Consultivo de Ordenamiento (de acuerdo a la Ley 388 de 1997, artículo 29) para reforzar las organizaciones y mecanismos de participación ciudadana en lo referente a la vigilancia y seguimiento del Plan de Ordenamiento Territorial.
3. Establecer mecanismos que informen a la ciudadanía sobre los avances que se logren en la aplicación del Plan de Ordenamiento Territorial y permitan su medición.
4. Facilitar la participación de la comunidad en el control del cumplimiento de las normas urbanas. (Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá D.C.)

2. 4. Sistema de Equipamiento Urbano.

En la Ley 3888 de 1997, de Reforma Urbana, se define el Sistema de Equipamientos Urbanos, como:

El conjunto de espacios y edificios destinados a proveer a los ciudadanos servicios sociales de carácter formativo, cultural, educativo, de salud, de culto, deportivo y recreativo y de bienestar social y prestar apoyo funcional a la administración pública y a los servicios urbanos básicos de la ciudad.

A cada administración municipal, le corresponde definir el Sistema de Equipamientos, que se considere necesario para dotar a su territorio de los servicios necesarios que permitan articular e integrar las áreas residenciales respecto con los demás espacios y actividades, proveyéndolas del soporte social y la infraestructura necesaria que garantice la calidad de vida integral en el conjunto de la ciudad. Estos equipamientos pueden tener un carácter público, privado o mixto.

En el caso de Bogotá, el Artículo 172 del Decreto Distrital 469 de 2003, señaló los objetivos del Sistema de Equipamientos:

1. Aportar a todos los ciudadanos un nivel de vida que garantice la coexistencia de la estructura social diversa que la ciudad posee, dotándoles de los niveles de calidad ambiental y material que les satisfaga como ciudadanos.
2. Contribuir a equilibrar los usos residenciales, comerciales, productivos, administrativos y rurales del Distrito Capital.
3. Proveer los espacios y la estructura necesaria que les permita servir como fundamentos estructuradores de la comunidad y como ordenadores centrales de los espacios.

Mediante el Artículo 173 del Decreto 469 de 2003, se establecieron las acciones del Sistema de Equipamientos los siguientes:

1. Establecer las relaciones necesarias entre el Sistema de Equipamiento actual y el deseado y los demás sistemas funcionales del Plan de Ordenamiento Territorial y garantizar el papel articulador que los diferentes tipos de dotaciones tienen en la organización social de la ciudad.
2. Determinar los parámetros y criterios necesarios para la producción de suelo público a través de la inversión directa o por medio de las cesiones obligatorias de los procesos de urbanización.
2. Elaborar planes de reordenamiento físico de las zonas marginales con la localización y dimensionamiento de las edificaciones dotacionales.
3. Vincular a los ciudadanos, las localidades y a sus administradores en la planeación, desarrollo y control de los equipamientos.
4. Orientar la localización de los equipamientos privados y públicos por medio de un régimen normativo específico, consecuente con la dinámica económica de la ciudad.
5. Programar sistemáticamente las inversiones públicas y orientar la inversión privada de las diferentes dependencias e instituciones de orden nacional, departamental y distrital y de las entidades privadas y proporcionar los lineamientos básicos para establecer políticas de localización y cubrimiento coherentes con las particularidades del territorio, con el fin de lograr un conjunto funcional convenientemente articulado.

A través del Artículo 174, del Decreto Distrital 469, se clasificaron los equipamientos según la naturaleza de las funciones. En lo que respecta a la presente investigación, se establecieron como:

1. Servicios Urbanos Básicos: Agrupa los equipamientos destinados a la prestación de servicios y atención a los ciudadanos en relación con las actividades de carácter administrativo o de gestión de la ciudad y los destinados a su mantenimiento.
2. Servicios de la Administración Pública: Corresponde a las áreas, edificaciones e instalaciones dedicadas a las actividades administrativas de todos los niveles. Agrupa, entre otros las sedes de las diferentes entidades administrativas del estado, representaciones diplomáticas, sedes de organismos internacionales, oficinas de entidades administradoras de servicios públicos y administraciones locales.

De acuerdo al cubrimiento de los equipamientos urbanos, estos se clasifican en tres niveles, en el caso de Bogotá, D.C. y las áreas circunvecinas, le corresponde el de nivel Metropolitano, y se consideran que generan un alto impacto urbano y social.

El nivel Urbano, corresponde a los equipamientos que por el uso que se les da, su magnitud, el grado de especialización, su importancia, impacto urbano, requerimientos en materia de servicios y obras de infraestructura, inciden urbana y socialmente sobre amplias zonas de la ciudad.

El nivel zonal, se relaciona con los equipamientos que posibilitan la prestación de servicios especializados a la comunidad, como lo sería en el caso de cualquiera de las veinte alcaldías menores. Por las características de los servicios que prestan y la demanda de los mismos por parte de la población, se considera que generan un mediano impacto urbano y social, se realizan en edificaciones adecuadas para prestar un servicio especializado, que es utilizado por los usuarios de la localidad; demandando otros recursos de infraestructura complementarios.

El nivel zonal, demanda infraestructura básica para una cobertura barrial, buscando satisfacer localmente las necesidades de la comunidad, por su tamaño y servicios prestados generan un bajo impacto urbano, mientras que posibilitan un alto impacto social. No demandan infraestructura complementaria. (Artículo 221)

Para cumplir las disposiciones legales sobre equipamiento y desarrollar los mismos, se han estructurado los Planes Maestros de Equipamiento, que permiten establecer la calidad de ordenamiento de la infraestructura y unidades de servicio, a partir de las regulaciones urbanísticas, de ordenamiento territorial, y uso del suelo, que se requieren para garantizar la calidad de los servicios de acuerdo a sus necesidades locales, regionales y según el sector que presta dichos servicios, correspondiéndole a las entidades prestadoras de los servicios, conjuntamente con el Departamento Administrativo de Planeación Distrital (DAPD), establecer su creación y desarrollo en planes que tienen una vigencia de diez años. (Artículo 222)

El Artículo 223, que fue reglamentado por el Decreto Distrital 119 de 2000, determinó que los equipamientos que se requieran a escala metropolitana o urbana, es decir que tienen una proyección y una incidencia urbana para toda la ciudad, se deben regular a través de Planes Especiales de Implantación. Las dimensiones de estos equipamientos que trascienden a amplios sectores de la ciudad, pueden implicar la intervención del espacio público, las redes viales y de acceso, lo cual determina la institucionalización de estudios urbanos sobre el área intervenida, que tenga en cuenta uso del suelo, etapas de desarrollo y de creación del proyecto, los compromisos de las entidades involucradas, manejo del espacio público, adecuación de las redes viales y de acceso, transporte público, estacionamientos, impacto ambiental; y lo que para la presente investigación, la plena observancia de:

Las normas urbanísticas establecidas para edificaciones dotacionales según área de actividad dotacional y tratamiento de consolidación de Sectores Urbanos Especiales. (Artículo 224)

Mientras que la dotación y adecuación de los equipamientos requeridos a nivel zonal y vecinal, deberán ser el resultado de su identificación a partir de las necesidades locales establecidas por la Unidad de de Planeación Zonal.

2. 5. Sector Gestión Pública

A partir de lo establecido en el Capítulo V, de la Función Administrativa, el Artículo 209 de la Constitución Política, y desarrollado por la Ley 1066 de 2006, determina que:

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. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

En consecuencia, la Administración Distrital, desarrolló el sector de Gestión Pública, para que cumpliera con dicho mandato constitucional, en función y servicio de los intereses generales; haciendo uso de los “instrumentos de descentralización, desconcentración, y delegación de funciones,” para cumplir con los principios de fundamento en los principios de “igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad” en atención de la ciudadanía.

Las tareas que le corresponden a dicho sector, que estará integrado por la Secretaría General, y la Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital. son: la formulación y seguimiento de las políticas de gestión pública, orientadas a desarrollar y modernizar los procesos de descentralización territorial y de servicios; así como la instauración de políticas públicas que permitan fortalecer su desarrollo administrativo y gerencial; la gestión pública distrital y el servicio al ciudadano, para lo cual se instaurará un sistema de comunicación que permita la interlocución con la ciudadanía.

2. 6. Normas de Servicio al ciudadano del Distrito Capital.

Mediante la Directiva 002 de 2005, la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. determinó la “Política de Servicio al Ciudadano de la Administración de Bogotá D.C”. Los aspectos más relevantes de esta Directiva para la presente investigación son:

El Parágrafo Primero determina que La Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano será presidida por el Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá o su delegado, correspondiéndole al Director Distrital de Servicio al Ciudadano hacer la función de Secretario de la misma.

Mediante el Artículo Noveno, se establecen las funciones de la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, a saber:

1. Formular recomendaciones para optimizar el servicio al ciudadano en el Distrito Capital.
2. Velar por una eficaz y eficiente prestación de los servicios en el Distrito Capital.
3. Definir planes conjuntos para optimizar el servicio al ciudadano en el Distrito Capital.
4. Establecer mecanismos de seguimiento y control en la prestación de servicio al ciudadano.

La Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano deberá sesionar cada dos meses, o cuando las circunstancias así lo ameriten, mediante la convocatoria del Director Distrital de Servicio al Ciudadano, y sus decisiones se tomarán por la mayoría absoluta.

Las empresas, los Organismos, o las Entidades que prestan servicios a la ciudadanía deberán regirse por las políticas, protocolos, reglamentos y directivas expedidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

3. FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS DE LA RED CADE Y LOS RAPICADE.

Los CADE, SuperCADE y RapiCade, son redes presenciales de atención a la ciudadanía mediante los cuales distintas entidades y organismos del orden distrital, nacional, tanto público como privado, prestan y ofertan sus servicios a la ciudadanía, cumplen sus funciones institucionales y realizan sus programas específicos, a la vez que son lugares en donde se realiza el recaudo de facturas de los servicios públicos domiciliarios.

Los Supercades son supermercados de prestación de servicios que integran diversas empresas, entidades y organismos públicos y privados, que prestan servicios de atención y asesoría, facilitando la realización de 250 trámites. Los CADE, son centros de atención e información ciudadana con niveles de atención de trámites menores;

Los RAPICADE son el resultado de la reestructuración del modelo Red CADE a nivel local, dentro de los criterios de modernización de la gestión pública, orientada a lograr una mayor cobertura en prestación de sus servicios, posibilitando una mayor eficiencia, y en consecuencia, la prestación rápida y oportuna de los mismos, a la ciudadanía. Los RapiCades, son centros especializados en el recaudo de los servicios públicos domiciliarios que han utilizado. Los servicios que se pueden cancelar son los de Telecom, Codensa, ETB, Acueducto, Aseo y Gas Natural. Un modelo complementario es el de los CADE VIRTUALES, constituido por unidades móviles, ubicados temporalmente en espacios públicos y sitios de gran afluencia de ciudadanía. Se pueden realizar diversos trámites de pago y otros servicios.

Su fundamento legal es el Decreto 150 de 1997, que determinó la creación y estructuración de la Unidad Coordinadora del Programa CADE. Mediante el Decreto 749 de 2000 se creó el Comité Financiero dado que era necesario establecer los mecanismos de recaudación, manejo y control de los recursos financieros recaudados, en procura de un servicio eficaz y eficiente. Con el Decreto 335 del 23 de agosto de 2006, se estructuró la Red CADE - Centros de Atención Distrital Especializados, durante la alcaldía del Alcalde Mayor Luís Garzón.

En la medida en que se hacía necesario regular y garantizar una óptima calidad del servicio que estaban prestando las distintas entidades públicas que se hacían partícipes de los programas y servicios que ofrecían los programas CADE, mediante el Decreto 069 de 2003 se creó la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

La Red CADE hace parte de la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano, la cual está integrada por los Jefes de Servicio al Ciudadano de las Entidades Distritales, y el director de Servicio al ciudadano, los Gerentes Comerciales de las entidades distritales recaudadoras de los servicios que participan en dicha red.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, uno de sus entes administrativos que ejerce funciones transversales con las entidades y organismos distritales orientadas a la atención y servicio ciudadano, en cumplimiento de su Misión tiene como función el propender por el mejoramiento permanente de la “calidad y oportunidad” del servicio que recibe la ciudadanía, ejerce las funciones de orientación y supervisión de los distintos centros de atención a la ciudadanía, entendida como atención personalizada, entre ellos los servicios de información, trámites, reclamos y recaudos derivados del pago de las factura de los servicios públicos. Con éste propósito ha definido políticas e instrumentos de evaluación y control de sus procesos administrativos y de gestión, así como de consolidación de su infraestructura operativa.

De esta manera, es función de “la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, orientar y supervisar el funcionamiento y calidad de los canales de interacción de la Red CADE, entre éstos a los CADE, SuperCADE y RapiCADE” en cumplimiento de las políticas que determine la General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. (2006)

Le corresponde a las empresas y organismos que se hacen partícipes mantener una presencia permanente en los puntos de atención de la Red CADE, a través de los funcionarios del área de Servicio al Ciudadano de dichas entidades. Así mismo,

todas las empresas que son participes de la Red CADE, deben tener un responsable de atención al cliente como garante de los compromisos institucionales que se hayan acordado en cada punto de atención y recaudo.

Todas las entidades y organismos distritales pueden hacerse participes de los programas y servicios que presta el sistema Red CADE; estableciéndose que al vincularse al sistema se hacen responsables de garantizar la prestación de sus servicios en la Red CADE, y que en esta medida cumplirán con sus compromisos institucionales. Para ello, previamente deberán suscribir los respectivos acuerdos de cooperación interinstitucional con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para garantizar la prestación del servicio, definiendo los compromisos que deberán observar en cumplimiento de sus funciones al interior del sistema Red CADE.

Los RED CADE, y por derivación los RapiCade, funcionan mediante una tutoría que es delegada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y ejercida por la entidad que opta por asumir la administración del centro (instalaciones) y en esta medida se encarga de prestar los servicios de vigilancia, aseo y cafetería, y el mantenimiento (adecuación, conservación y reparación) de las instalaciones que requieran dichos centros.

La tutoría es delegada mediante un proceso de concertación entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, a partir de establecer su viabilidad financiera, con cualquiera de las distintas entidades u organismos que utilizan y prestan los servicios de la Red CADE, es decir por cualquiera de las instituciones que proceden a cobrar y recaudar las facturas de los servicios prestados. La empresa encargada de la gestión administrativa asume los gastos de prestación de los servicios requeridos en el centro a su cargo y en compensación recibe un porcentaje determinado de los recaudos recogidos. El costo del servicio telefónico le corresponde a cada empresa que haga uso del mismo.

De acuerdo a las expectativas de negocio que tengan cada una de las entidades distritales de servicio que opten por hacerse participes de la administración de un CADE o RapiCade, está facultada para hacer las inversiones que considera

necesarias; de esta manera podrá financiar, construir, y/o adquirir los inmuebles que requiera para la óptima prestación del servicio que se comprometa a prestar. Del mismo modo, le corresponderá definir la adecuación y dotación de las instalaciones.

En general, la creación de un CADE o RapiCade está sometido a la previa evaluación y aprobación de viabilidad técnica determinada por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Mayor de la Alcaldía; por otra parte, son las entidades que aspiran a participar en el negocio y que vienen a constituir el denominado Comité Financiero, quienes determinan finalmente la viabilidad de establecer un centro CADE o RapiCade, así como las estrategias y características del servicio que se prestará.

El comité financiero está integrado por el Director Distrital de Servicio al Ciudadano quien lo preside, y los funcionarios delegados del área financiera de las entidades Distritales prestadoras de servicios públicos interesadas en el recaudo de los mismos. Las empresas de servicios públicos de la capital son: la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P., Codensa S.A. E.S.P., Gas Natural S.A. E.S.P., y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P., y un representante de quienes prestan el servicio de aseo.

Las funciones del Comité Financiero, son las de regular el funcionamiento del recaudo de la Red CADE; fijando su reglamento interno y del mismo modo, establecer las políticas de recaudo necesarias, instaurarlas y evaluarlas de manera permanente; teniendo como objetivo la eficiencia, la eficacia y la transparencia en la prestación del servicio a los ciudadanos que requieran dichos servicios, garantizando la calidad y el respeto por el mismo.

Cuando es autorizado el ingreso de nuevas empresas, éstas pueden participar en el Comité Financiero, con voz pero sin voto.

En esta medida, deberá establecer las estrategias que mejoren el servicio, entre ellas la creación de otros puntos de recaudo que mejoren la cobertura mediante RapiCades, nuevos recaudos o el ingreso de nuevas entidades o empresas que quieran realizar el servicio de recaudo que presta la Red CADE.

El Comité Financiero determina con base en metodologías financieras de distribución de costos, la fijación de los valores de la participación y retribución de cada una de las empresas que realizan las operaciones de recaudo. De esta manera le corresponde determinar a cuáles entidades prestadoras de servicios públicos se les asigna la respectiva tutoría.

El propósito de los CADE y los RapiCades es el de generar un sistema de servicio que le permita a la ciudadanía racionalizar su uso del tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones en lo relativo al pago de los servicios públicos que ha utilizado, evitando que tenga que movilizarse a sitios distantes para pagar sus facturas de Telecom, Codensa, ETB, Acueducto, Aseo y Gas Natural. Del mismo modo, se considera que al evitar su desplazamiento se le están ahorrando costos monetarios.

La tarea de la administración distrital, por intermedio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, DDSC, ha sido la de crear los RapiCades y lograr su distribución espacial en las distintas localidades de la ciudad, buscando favorecer a las comunidades de estrato Uno y Dos, y que por su condición socioeconómica no disponen de los servicios bancarios, por no ser clientes de los mismos, para proceder a pagar sus facturas de servicios públicos. El criterio de eficiencia se ha establecido a “prestar un servicio ágil y oportuno, con tiempos promedio, de cinco minutos de espera en fechas de vencimientos”.

De esta manera, los RapiCade son puntos de servicio creados por la administración para facilitar “el recaudo integral de servicios públicos” a la ciudadanía y usuarios que no están “bancaizados”, un término que se le da a aquellos que no son clientes y consumidores de los servicios que ofrece la banca tradicional, y que por lo tanto, no pueden hacer uso de dichas entidades financieras para pagar oportunamente sus servicios públicos domiciliarios, o que tienen que enfrentar dificultades de atención en los mismos.

Es así como los rapiCades, al facilitar el pago de los servicios públicos a la ciudadanía, con el objetivo de contribuir a mejorar la calidad de vida de la población

local, cumple con tres funciones básicas: minimizar la movilización de la población hacia otros sectores, y en estos términos ahorrarles los costos de tiempo y económicos que ellos determinan y permitirles superar las dificultades que tienen de acceso al sistema bancario para que procedan al pago de dichos servicios. De esta manera, se espera que el tiempo que gastarían en sus desplazamientos lo empleen en otras actividades productivas o de enriquecimiento personal (tiempo de ocio, recreación, capacitación, etc.), del mismo modo, que los costos de transporte en los que usualmente incurriría le permitan obtener un ahorro, que redunde en disminuir sus limitaciones económicas y le posibiliten una mejor calidad de vida o bienestar. Respecto a la bancarización, se esperaría, que además de incentivar una cultura de pago, facilitarles el acceso a otros medios de pago alternativos a los que tendría que recurrir (con sus costos) al utilizar el sistema financiero.

Entre las dificultades que se han apreciado en la estructuración de los RapiCades, esta el que las entidades encargadas de crear e instaurar el modelo, tanto las Secretarías como los Departamentos administrativos, conjuntamente con sus entidades descentralizadoras, han optado por no tener en cuenta el sistema de administración y de gobierno local, es decir, el de las alcaldías menores; en consecuencia, la creación de un RapiCade, no consulta las expectativas ni necesidades de las entidades de dicha localidad, en términos de planeación local, por lo cual los niveles de coordinación y articulación son inexistentes.

Lo anterior pone de presente la desarticulación existente entre los entes administrativos y de planificación de la administración central, las entidades descentralizadas y las alcaldías menores, y entre las entidades prestadoras de servicios públicos y estas últimas entidades; lo cual finalmente conlleva a que se presente una desarticulación de acciones y duplicación de funciones de los organismos gubernamentales, como se puede apreciar, para el caso de la presente investigación, que existan un CADE y un Rapicade cercanos en el sector de Venecia, y dos RapiCades igualmente cercanos en el Barrio Restrepo, todos ellos administrados por entidades diferentes.

Esto lo han reconocido los autores del estudio Misión Habitat por Bogotá (Escallón, Ramírez, y Quiñones, 2007, p.10)

La ciudad no ha avanzado en procesos de descentralización a pesar de reconocerse por los administradores y expertos que ésta no sólo debe propiciarse por eficiencia administrativa, sino también para hacer viable el ejercicio ciudadano al facilitar la vinculación a escenarios administrativos fácilmente reconocibles y a territorios apropiables y comprensibles. Hasta el momento, en las reformas administrativas propuestas y en la recientemente adoptada, se ha en mantenido con un bajo perfil y casi al margen de la propuesta institucional, el ámbito local.

Esto a su vez pone en evidencia, que no existen políticas articuladas respecto al diseño y definición de las políticas de prestación de servicios públicos con las políticas integrales de equipamiento urbano, lo cual a su vez necesariamente conlleva a que las entidades involucradas incurran en sobrecostos, mientras a otros sectores no se les otorga la prestación de dichos servicios.

El proyecto de instauración de los Cades, tiene sus orígenes en la administración del alcalde Caicedo Ferrer, quien en su propuesta denominada MISION SIGLO XXI, "El futuro de la Capital", planteó la necesidad de modernizar la administración y direccionar el desarrollo urbano de la capital. Es así como su administración se constituye en la creadora del Área de Atención y Servicio al Ciudadano. Logrando para 1992, realizar doce millones de trámites y operaciones. Posteriormente en la administración del alcalde Jaime Castro, se llevó a cabo "El Estudio de Reestructuración de la Administración Distrital", que determinó que la administración debía tener reformas de fondo, dado que las deficiencias de la misma eran estructurales; Posteriormente, durante la alcaldía de Enrique Peñalosa, en el año 2000, se creó "La Misión Reforma institucional del Distrito Capital, INSTITUCIONES CAPITALES, se continuaron los estudios sobre la reestructuración administrativa de la ciudad, diseño y adecuación de la infraestructura urbana.

Más tarde, en el periodo 2001- 2003, durante la administración del alcalde Mockus, se planteo la necesidad de una Gran Reforma administrativa que integraba a todas las entidades y organismos distritales, sin lograr el respaldo del Concejo de

la ciudad. En general las propuestas de modernización de la administración distrital, se sustentaron en los estudios y evaluaciones de "Bogotá Cómo Vamos", con los aportes de la Cámara de Comercio, y demás entidades interesadas en lograr que la ciudad además de modernizar su administración, ganara en eficiencia y pudiera ser competitiva.

La reforma administrativa, que buscaba la modernización institucional se orientó, en parte, a lograr mayores índices de eficiencia, capacidad de intervención, y calidad del servicio a los usuarios que demandaban los servicios de los distintos sectores que integraban la administración; en procura de satisfacer las necesidades de la comunidad, mediante acciones integradas y complementarias de las entidades competentes. Uno de los sectores relevantes que debía ser estructurado para el cumplimiento de los objetivos de la administración era necesariamente el de Gestión Pública.

En el Estudio Misión Habitat por Bogotá (Escallón, Ramírez,y Quiñones, 2007, p.20) estas autoras definen la relación que tiene el Habitat con las empresas prestadoras de servicios, el Acueducto y Alcantarillado, EPS, Energía Eléctrica, EPS, y ETB EPS, señalando que son consideradas como Entidades Vinculadas Especiales, que mediante los procesos propios de Gestión Pública, y mediante la actuación administrativa de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, que tiene como función:

La promoción, el fortalecimiento, creación y administración de los canales que se determinen para el servicio al ciudadano, buscando llevar a éste el mejor, más eficiente y equitativo acceso a los servicios del Distrito en lo relacionado con las políticas y programas de atención al ciudadano. Esta dirección cuenta con protocolos para la atención al ciudadano, forma a los servidores públicos que deban cumplir esta función y tiene a disposición de ciudadanos y entidades distritales [a julio de 2007] 18 CADES y 2 SUPERCADDES.

De acuerdo con Quesada (2003) para el 2002 existían 22 RapiCades, y en el 2003 habían 18 Centros de Atención Distrital Especializados (CADES), registrando

cerca 12 millones de operaciones, En el 2003, la Red reportó recaudos por un billón de pesos. En el 2004 se inauguró el primer “SuperCADE”, o supermercado de servicios que permitía hacer hasta 200 trámites de entidades, organismos e instituciones públicas y privadas, distritales y nacionales. Para el 2004, La red de Cades, Rapicades y Supercades, había alcanzado los 55 puntos de atención, destacándose que el Supercade del Centro Administrativo Distrital, CAD, alcanzó los dos millones 400 mil operaciones, mientras que en la totalidad del modelo los usuarios realizaron 32 millones de transacciones relacionadas con trámites de servicios.

Según la Red Distrital de Servicio al Ciudadano (2008) durante la administración del alcalde Luís Eduardo Garzón, se recaudaron 5,4 billones de pesos producto de trámites, que generaron 150 los millones de trámites de pagos y servicios.

Para el 2010, la red estaba constituida, según w.w.w. bogotá. gov. co., (2010) por seis SuperCades, 38 Rapicades, 17 Cades, y 7 puntos de Información Turística. Los SUPERCADÉ actuales son: El Centro Administrativo Distrital. CAD, SUPERCADÉ Américas, SUPERCADÉ Suba, SUPERCADÉ Bosa, SUPERCADÉ 20 de Julio, SUPERCADÉ Calle 13, y SUPERCADÉ Movilidad.

Los 17 CADES existentes en Bogotá son los de: Usaquén, Servitá, Chico, La Victoria, Yomasa, Tunal, Bosa, Kennedy, Plaza de las Américas, Patio Bonito, Fontibón, Santa Helenita, Suba, La Gaitana, Muzú, Santa Lucia, Candelaria. Los Archivo Distrital, Avenida 68, Avenida Caracas, Bochica Sur, Bosa Despensa, Bosa Holanda, Calle 80, Castilla, Chapinero 53, Chapinero 58, Chía, Chía Circunvalar, Claret, Diver Plaza Álamos, Engativá, Fontibón, Fontibón 97 B, Galerías, Kennedy, Madelena, Metro Recreo, Prado Veraniego, Puente Aranda, Restrepo Calle 18 Sur, Restrepo Carrera 20, San Diego, San Fernando, Santa Inés, Santa Librada, Siete de Agosto, Soacha Centro, Suba Rincón, Tibabuyes, Venecia, Zipaquirá.

Los Cuarenta CADES VIRTUALES ubicados en supermercados, centros comerciales y espacios públicos son los de la Alcaldía Mayor Edificio Liévano, Secretaría Distrital de Salud, Carrefour 20 de Julio, Carrefour 20 de Julio, Carrefour Calle 170, Carrefour Calle 80, Carrefour Carrera 30, Centro de Alta Tecnología, Carrefour Hayuelos, Carrefour San Cayetano, Carrefour Santa Fe, Éxito Américas,

Éxito Calle 80, Éxito Country, Éxito Gran Estación, Éxito Norte, Éxito Salitre, Éxito Unicentro, Outlet de la Floresta, Supercade Movilidad, Terminal Transporte 1, Terminal Transporte 3,.

Las cifras de Atención Ciudadana habían llegado a 59 millones de servicios, con un recaudo de 2,1 billones de pesos. Se calcula que para el 2008, se atendieron en promedio, diariamente a 150 mil ciudadanos que realizaron hasta 200 trámites, entre los cuales están los pagos de los servicios públicos, atendidos por 2.800 funcionarios distritales. (Chillan, 2008)

Entre los reconocimientos que ha obtenido la RED, se destacan el Premio Nacional de Alta Gerencia, por el modelo SuperCade. Respecto al reconocimiento ciudadano, según información de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano (2009) de acuerdo con la encuesta “Bogotá como Vamos” de EL TIEMPO, la Fundación Corona y la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB), los SuperCADE fueron escogidos como los preferidos por la ciudadanía, en tanto que ocuparon el segundo lugar en Gestión Institucional. El SuperCade de las Américas, que inició sus actividades en el 2005, fue galardonado internacionalmente por su diseño arquitectónico.

Otro aspecto relevante, según la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, es que el modelo de Red Cade, éste modelo se ha instaurado en Ecuador, España, México, Perú y Uruguay.

Los SUPERCADER, CADES, RAPICADER, son utilizados como medio de información de las entidades públicas y organismos de la Administración Distrital, con el propósito de ofrecer información actualizada y pública sobre los programas y servicios que prestan los distintos sectores en los que esta organizada la administración.

En ellos se informan mediante carteleras y afiches del programa “Servimos al ciudadano” sobre los tramites y servicios prestados. La Secretaría General del la Alcaldía Mayor de Bogotá, Distrito Capital (2002) al establecer los horarios de trabajo de sus funcionarios, fundamentado en el numeral 13 del artículo 1º del Decreto 854 de 2001, modificada parcialmente por la Resolución General 032 de 2010, determinó en

su Artículo Segundo, que “el horario de trabajo en los Centros de Atención Distrital Especializados "CADE" será de lunes a viernes, en jornada continua, de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., incluida una hora de almuerzo” en tanto que para “los RAPICADES el horario será de lunes a viernes, en jornada continua, de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. incluida una hora de almuerzo, y los sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m., mientras que “Los funcionarios que prestan servicios en la Unidad Coordinadora Programa CADE, su horario será de lunes a viernes, en jornada continua, de 8:00 a.m. a 5:30 p.m., incluida una (1) hora de almuerzo.”

4. PAPICADE VENECIA

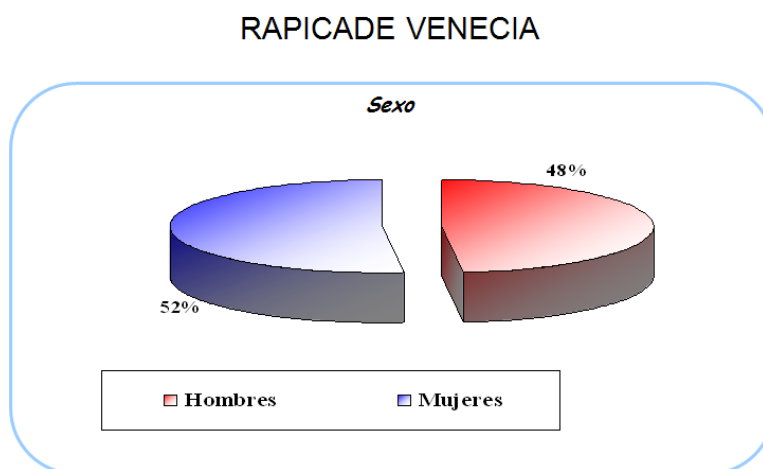
4.1. ENCUESTA RAPICADE VENECIA

A los usuarios del Rapicade Venecia, se les aplicó en el periodo comprendido entre el 2 y el 20 de mayo de 2010, una encuesta de percepción de la calidad del servicio de atención que se les presta en dicho centro; con dicho propósito se encuestó de manera aleatoria a una población de 333 personas.

4.1.1. Sexo.

La población encuestada en el Rapicade Venecia, estaba constituida en el 48.3% por hombres y el 51.7% por mujeres. (Gráfica 1. Características sexuales de los usuarios del Rapicade Venecia)

Gráfica 1. Características Sexuales de los Usuarios del Rapicade Venecia.



ENCUESTA RAPICADE

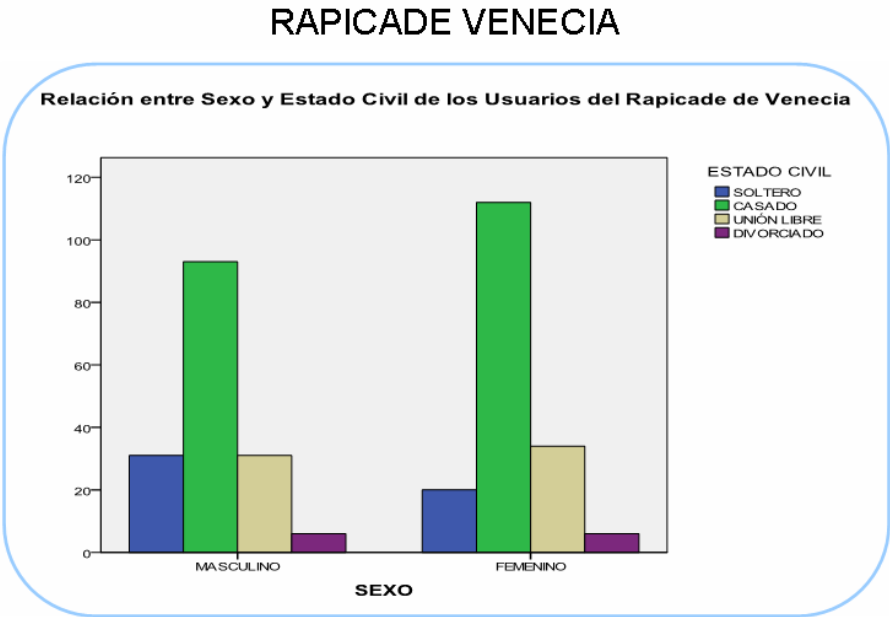
- **Sexo y estado civil.**

Al determinar la relación entre sexo y estado civil, se encontró que en la población masculina, el 57.8% estaba casada, en tanto que con porcentajes iguales al 19.3% cada uno, permanecían solteros y mantenían una relación propia de la unión libre; finalmente, el 3.7% de los hombres se habían divorciado.

Respecto a la población femenina se pudo establecer que la mayoría, el 65.1% estaban casadas; siendo interesante que casi la quinta parte de las mujeres, el

19.8% mantenían una relación marital caracterizada como unión libre, mientras un poco más de la décima parte de las mujeres, el 11.6% mantenían la soltería; el porcentaje de mujeres divorciadas, es parecido al de los hombres, equivalente al 3.5%. (Gráfica 2. Relación entre sexo y estado civil de los usuarios del rapicade Venecia).

Gráfica 2. Relación entre Sexo y Estado Civil de los usuarios Rapicade Venecia.

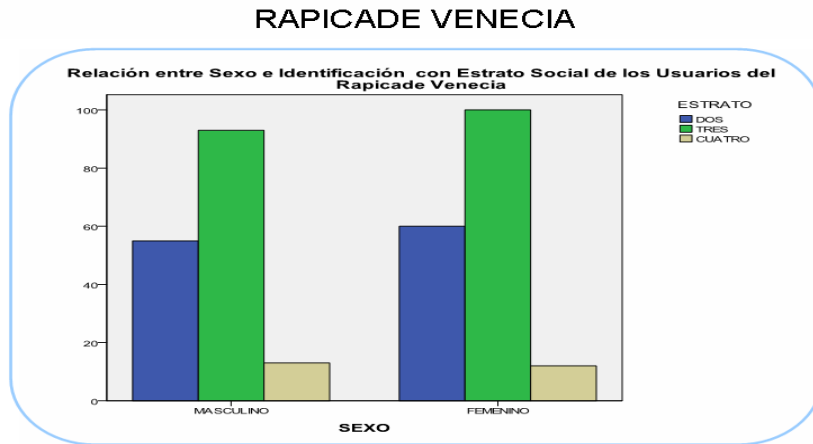


ENCUESTA RAPICADE

- Sexo e identificación con estrato social.

Más de la mitad de los hombres, el 57.8%, manifestó ser del estrato tres, mientras que un poco más de la tercera parte, el 34.2% dijo ser del estrato dos, y sólo el 8.1% declaró pertenecer al estrato cuatro. Con porcentajes muy similares, las mujeres en su mayor parte, el 58.1% se identificó como de estrato tres; seguidas del 34.9 % que señaló que era del estrato dos, el restante porcentaje, el 7%, declaró que era del estrato cuatro. (Gráfica 3. Relación entre sexo e identificación con estrato social)

Gráfica 3. Relación entre Sexo e Identificación con Estrato Social de los Usuarios del Rapicade Venecia.



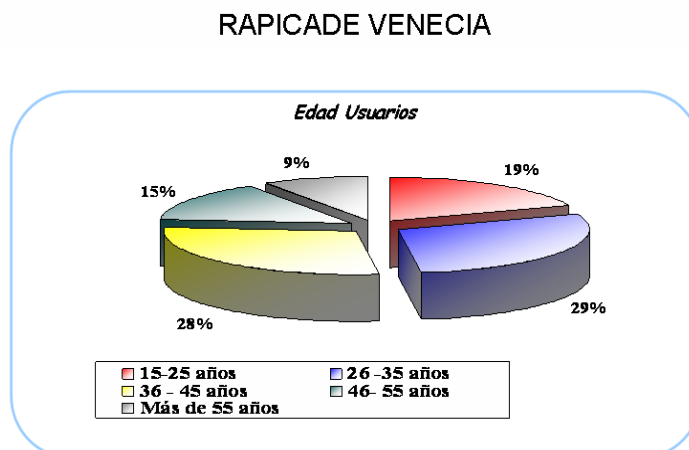
ENCUESTA RAPICADE

4.1.2. Edad de los usuarios.

El 28.8% de la población que utiliza los servicios de éste Rapicade tiene entre 26 y 35 años de edad; el 26.7%, tienen edades entre los 36 y 45 años; un poco más de la cuarta parte, el 26.7% había cumplido edades entre los 46 y 55 años.

Un porcentaje menor, el 16.5 % es menor de veinticinco años, mientras que un poco más de la décima parte de la población, el 10.5%, son adultos mayores que tienen más de 55 años de edad. (Gráfica 4. Edad Población de Usuarios Encuestados Rapicade Venecia)

Gráfica 4. Edad Población de Usuarios Encuestados Rapicade Venecia.



ENCUESTA RAPICADE

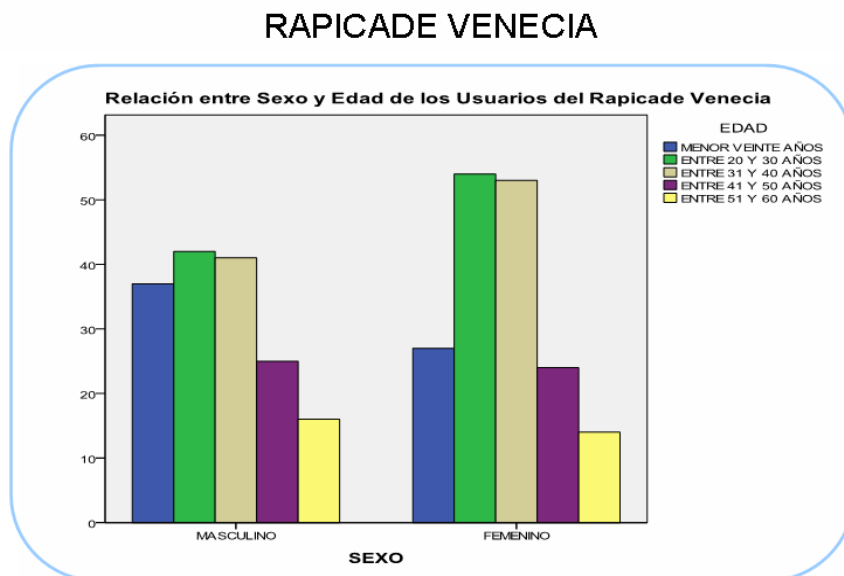
- Edad y sexo.

Al relacionar la edad con el sexo de los usuarios, se puede establecer que en la población masculina, el 26.1% de los usuarios del rapicade de Venecia tienen edades entre los veinticinco y treinta y cinco años; con porcentajes ligeramente menores del 25.5% se sitúan los quienes tienen entre treinta y cinco y cuarenta y cinco años, seguidos del 23% que tiene menos de veinticinco años de edad. Entre los que tienen cuarenta y cinco y cincuenta y cinco años está el 15.5%, y el restante porcentaje, el 9.9% tiene edades mayores a los cincuenta y cinco años.

Respecto a las mujeres, se encuentra que de éstas, el 31.4% dijo tener entre veinticinco y treinta y cinco años; con un porcentaje menor, el 30.8% declaró tener edades entre los treinta y cinco y cuarenta y cinco años.

Las mujeres menores de veinticinco años constituyen el 15.7% de la muestra; mientras que el 14% dijo tener entre cuarenta y cinco y cincuenta y cinco años. Apenas el 8.1% forma la población de mujeres adultas mayores de cincuenta y cinco años. (Gráfica 5. Relación entre sexo y edad de los usuarios del rapicade de Venecia

Gráfica 5. Relación entre Sexo y Edad de los Usuarios del Rapicade de Venecia.

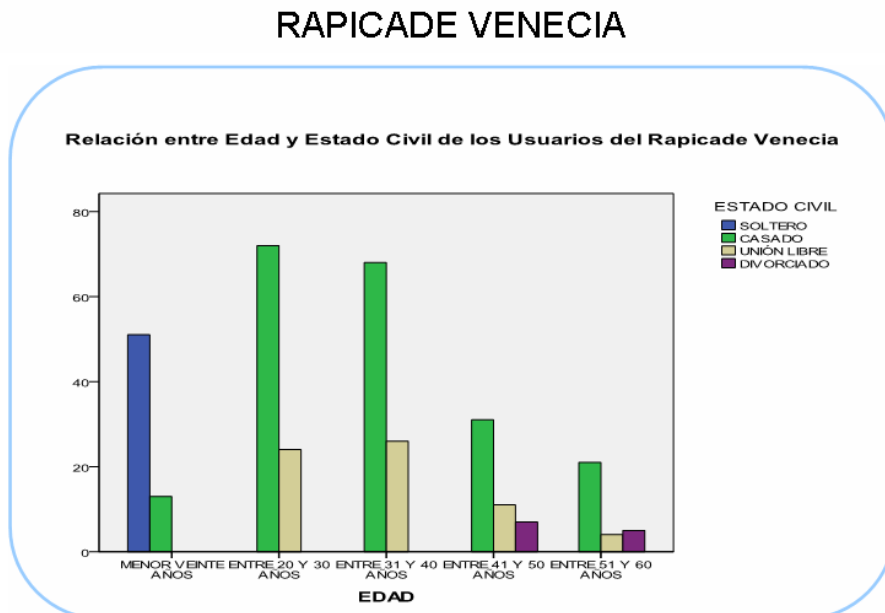


- Edad y estado civil.

De los jóvenes menores de veinticinco años que son usuarios del rapicade de Venecia, se encuentra que el 79.7% son solteros; el restante porcentaje, el 20.3% están casados. Entre la población cuyas edades oscilan entre los veintiséis y treinta y cinco años, dijeron estar casados el 75% y viviendo en unión libre el otro 25%. Aquellos que manifestaron edades entre los treinta y seis y cuarenta y cinco años, manifestaron haber contraído matrimonio el 72.3%, y vivir libremente el 27.7%.

Entre los usuarios que acuden a utilizar los servicios del rapicade de Venecia y que son mayores de cuarenta y hasta cincuenta años, se encuentra que el 63.3% contrajo nupcias, que el 22.4% conviven libremente, mientras que el restante porcentaje, el 14.3% manifestó haberse divorciado. Entre los adultos mayores de cincuenta y cinco años, el 70% todavía estaba casado, siendo mayor el porcentaje de divorciados, el 16.7% respecto a aquellos que dijeron vivir en unión libre, quienes constituían el 13.3%. (Gráfica 6. Relación entre Edad y Estado Civil de los Usuarios del Rapicade Venecia).

Gráfica 6. Relación entre Edad y Estado Civil de los Usuarios del Rapicade Venecia.



- Edad y ocupación de los usuarios

Al establecer la ocupación de los usuarios a partir de la edad, se encuentra que en los menores de veinte años, el 37.5% están empleados mientras que el 35.9% se declaró como independiente; en éste grupo se encuentra la mayor población estudiantil con el 17.2%, así mismo, el 9.4% señaló que no tenía empleo.

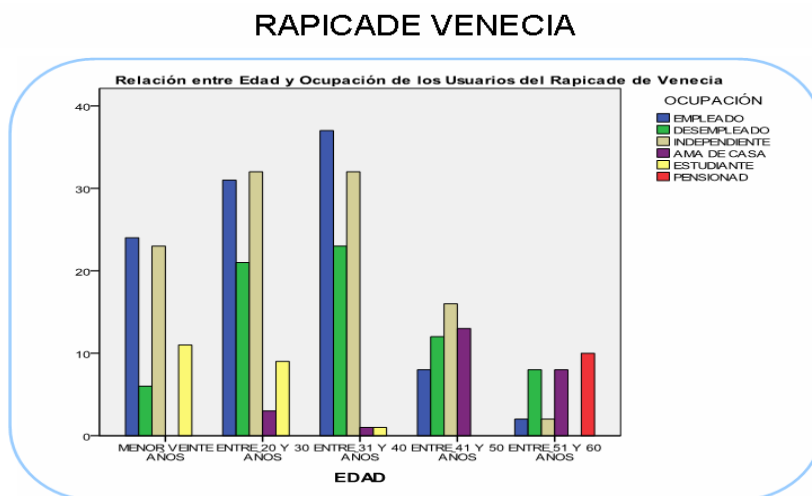
Entre la población mayor de veinte y hasta treinta años, la tercera parte de quienes acuden al rapicade de Venecia, el 33.3%, dijeron laborar como independientes. Un porcentaje un punto menor, el 32.3% declaró que tenía un empleo; encontrándose que un alto porcentaje, el 21.9% estaba cesante; un poco menos de la décima parte, el 9.4% manifestaron estar estudiando; mientras que el 3.1%, tenía como actividad económica ser ama de casa.

Los usuarios que tienen entre treinta y uno y hasta cuarenta años, el 39.4% tenían un empleo permanente; un poco más de la tercera parte de los encuestados, el 34%, laboraban como independientes, mientras que casi la cuarta parte, el 24.5%, estaban desempleados; con porcentajes iguales cada uno del 1.1%, dijeron ser amas de casa o estar estudiando.

Los usuarios cuyas edades oscilan entre los cuarenta y uno y hasta cincuenta años, cerca de una tercera parte, el 32.7%, dijo trabajar como independiente; la mitad del porcentaje anterior, el 16.3%, corresponde a la población ocupada. Es crítico que casi la cuarta parte de los usuarios con esta edad, el 24.5% estén cesantes; a la vez que es el sector de población en donde más se encuentran las amas de casa, con el 26.5%.(Gráfica 7. Relación entre edad y ocupación de los usuarios del rapicade de Venecia)

En los usuarios de más edad, es decir los mayores de cincuenta años, es donde se encuentran los mayores porcentajes de desempleo, con el 26.7%, mientras que con un porcentaje similar desempeñan su actividad económica como amas de casa. Como era de esperarse, es en éste grupo poblacional en donde se encuentran los pensionados, que constituyen la tercera parte del mismo con el 33.3%; con porcentajes iguales del 6.7% cada uno, tienen empleos fijos o trabajan como independientes.

Gráfica 7. Relación entre Edad y Ocupación de los Usuarios del Rapicade de Venecia)

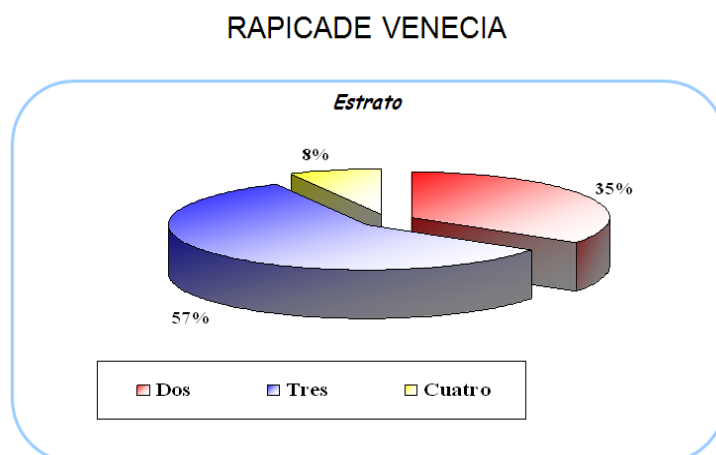


ENCUESTA RAPICADE

4.1.3. Estrato Social de los Usuarios.

Entre los usuarios del rapicade Venecia, predomina el estrato tres, es así como el 57.4% de los usuarios que pagan sus servicios en el Rapicade, consideran que son de estrato tres; mientras que el 34.2% se identifican como del estrato dos, y sólo el 8.4% manifiestan ser del estrato cuatro. (Gráfica 8. Estrato social de los usuarios del rapicade Venecia)

Gráfica 8. Estrato Social de los Usuarios del Rapicade Venecia



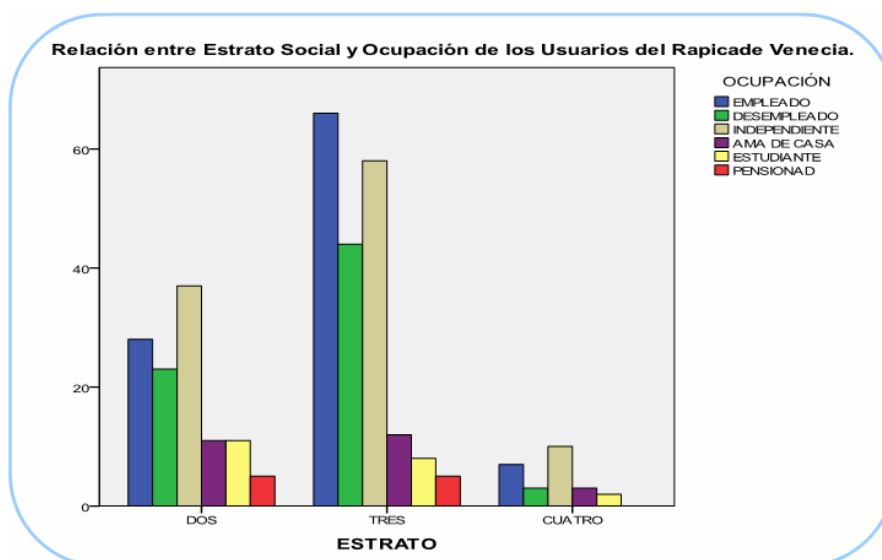
ENCUESTA RAPICADE

- Relación entre estrato social con ocupación.

Cerca de la tercera parte de quienes dijeron pertenecer al estrato dos, el 32.2% laboran como independientes; por su parte sólo el 24.3% tienen un puesto fijo, en tanto que la quinta parte, el 20% carecen de ocupación. Las amas de casa tienen el mismo porcentaje de los estudiantes, que es el 9.6% y los pensionados representan el 4.3%.

Respecto a aquellos que dijeron pertenecer al estrato tres, se encuentra que el 34.2% tienen un empleo permanente, seguidos del 30.1% que laboraban como independientes. Es alto el porcentaje de desempleados, situado en el 22.8%; mientras que las amas de casa constituían el 6.2%, mientras que los dedicados a estudiar sólo representaban el 4.1% y los pensionados el 4.3%.(Gráfica 9. Relación entre estrato social y ocupación de los usuarios del rapicade Venecia)

Gráfica 9. Relación entre estrato social y ocupación de los usuarios del Rapicade Venecia.



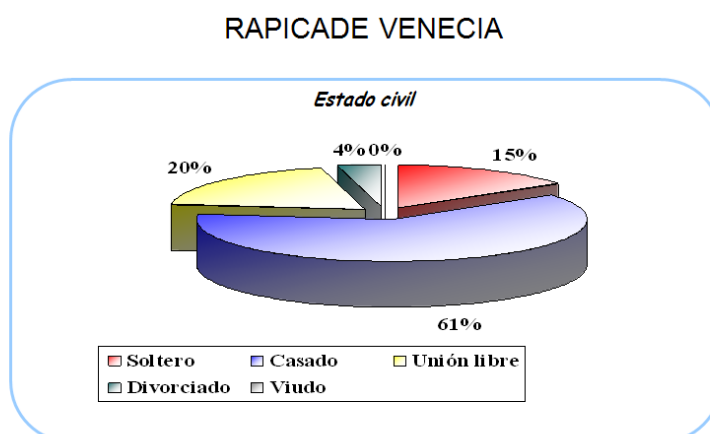
ENCUESTA RAPICADE

En el estrato cuatro predominan los trabajadores independientes, que constituyen el 40%; siendo los empleados el 28% y los desempleados y las amas de casa el 12% respectivamente. Los dedicados a estudiar representan el 8%.

4.1. 4. Estado Civil de los Usuarios.

Al determinar el estado civil de los usuarios del rapicade Venecia, se encontró que el 61.6% son casados, mientras que el 18.9% % declararon que eran solteros; en tanto que 15.9% dijeron mantener una relación libre, y el 3.6%% informaron estar divorciados. (Gráfica 10. Estado civil de los usuarios del rapicade de Venecia).

Gráfica 10. Estado Civil de los Usuarios del Rapicade de Venecia.



ENCUESTA RAPICADE

4.1. 5. Actividad económica de los usuarios.

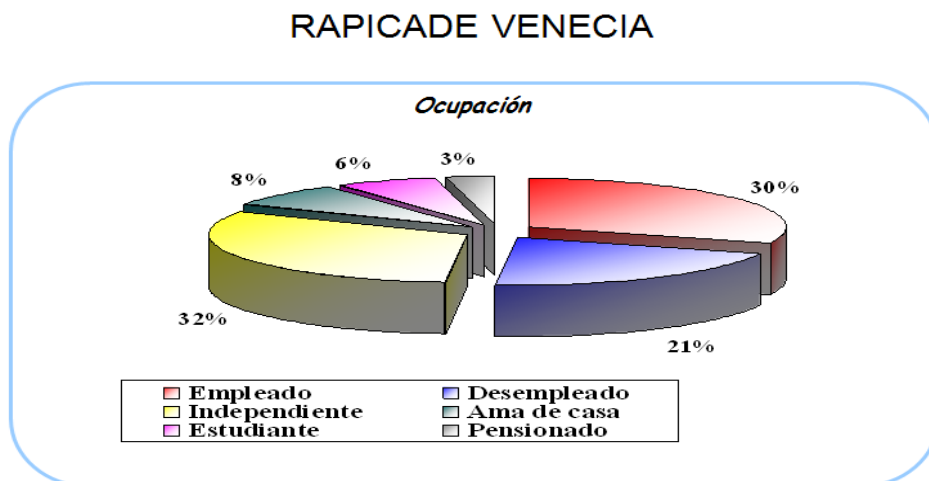
El 31.5% de los usuarios laboran como independientes; seguidos del 30.3%, que son empleados; mientras que un poco más de la quinta parte, el 21% manifestaron ser desempleados. Las amas de casa constituyen el 7.8% de los encuestados; sólo el 6.3% se declararon como estudiantes y el restante porcentaje, el 3% son pensionados. (Gráfica 11. Ocupación de los Usuarios del Rapicade Venecia).

- Ocupación laboral según el sexo

Es interesante señalar dos aspectos que se ponen en evidencia en la presente encuesta al cruzar las variables de sexo con ocupación: se encuentra que más de la tercera parte de los hombres encuestados, el 34.2% dijeron laborar como independientes; agregado a esto, se encuentra una alto índice de desempleados, siendo éste del 28%, el mismo porcentaje de los que señalaron estar empleados actualmente. El 6.8% de quienes acudieron al rapicade eran estudiantes, y el 3.1%

declararon que eran pensionados. (Gráfica 12. Relación entre Sexo y Ocupación de los Usuarios del Rapicade Venecia.

Gráfica 11. Ocupación de los Usuarios del Rapicade Venecia.



ENCUESTA RAPICADE

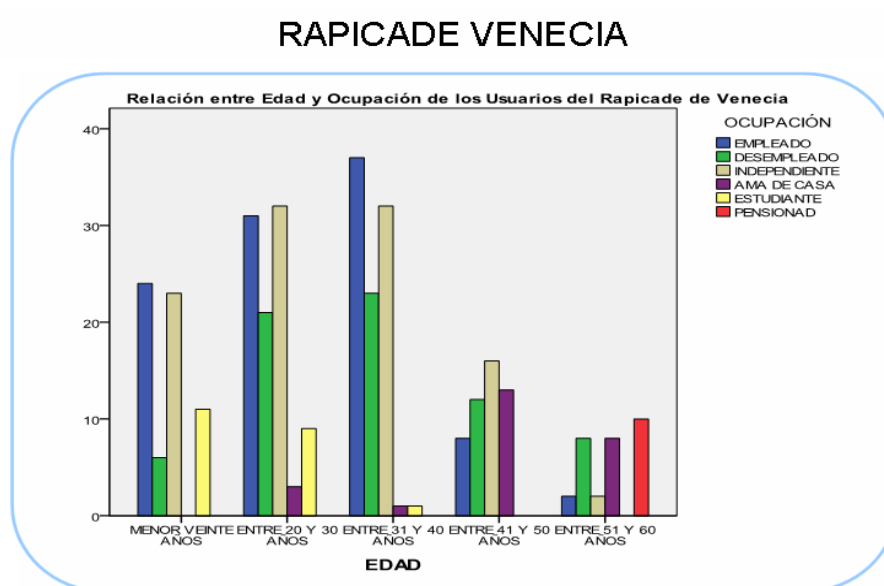
- Ocupación laboral según el sexo

Es interesante señalar dos aspectos que se ponen en evidencia en la presente encuesta al cruzar las variables de sexo con ocupación: se encuentra que más de la tercera parte de los hombres encuestados, el 34.2% dijeron laborar como independientes; agregado a esto, se encuentra una alto índice de desempleados, siendo éste del 28%, el mismo porcentaje de los que señalaron estar empleados actualmente. El 6.8% de quienes acudieron al rapicade eran estudiantes, y el 3.1% declararon que eran pensionados. (Gráfica 12. Relación entre Sexo y Ocupación de los Usuarios del Rapicade Venecia.

En las mujeres se observa que la tercera parte de ellas, el 33.1% dispone de un empleo, mientras que el 29.1% laboran como independientes. Siendo menor el porcentaje de desempleo con respecto a los hombres dado que sólo el 14.5%, dijo estar desempleadas.

Por otra parte, se encuentra que el 14.5% de las mujeres se identificaron como amas de casa, en tanto que el 5.8% dijeron estar estudiando actualmente y el 2.9% de las usuarias declararon ser pensionadas.

Gráfica 12. Relación entre Sexo y Ocupación de los Usuarios del Rapicade Venecia.



ENCUESTA RAPICADE

4.1.6. Trámite a realizar ante el Rapicade.

La totalidad de los encuestados, el 100%, manifestaron que el trámite que venían a realizar en el Rapicade era la de pagar los servicios públicos, que es la actividad básica del Rapicade Venecia.

4.1.7. Cumplimiento de la tarea a realizar en el Rapicade.

Del mismo modo, la totalidad de los usuarios, el 100%, manifestaron que habían realizado la tarea u actividad que se habían propuesto al acudir al rapicade de Venecia.

4.1.8. Identificación de la ventanilla en dónde se debía realizar el trámite.

Al hacerse presentes en el rapicade de Venecia, todos los usuarios del mismo, el 100%, señalaron que identificaron claramente la ventanilla a la cual tenían que acudir para pagar los servicios públicos.

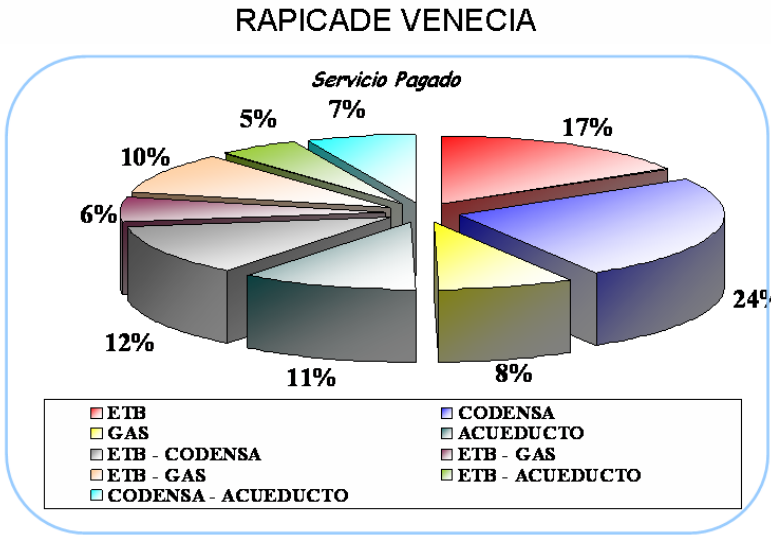
4.1. 9. Conocimiento de otros servicios que se prestan en el rapicade de Venecia.

La totalidad de los usuarios que utilizan los servicios del Rapicade de Venecia, el 100%, saben que servicios se prestan en dicho centro de atención, los cuales son únicamente los de pago de las facturas.

4.1.10. Servicios pagados en el Rapicade.

Generalmente la mayoría de los usuarios, el 71.2% acostumbra a ir a dicho centro de servicios a pagar sólo un servicio, mientras que el 28.8% acostumbra pagar más de una factura. Es así como el 28.2% viene a pagar los servicios de Codensa, mientras el 21 % paga los servicios de la ETB; el 13.5% el servicio de gas, y el 8.4 % el acueducto. Entre los que pagan más de un servicio se aprecia que el 11.1% viene a pagar los recibos de ETB y Codensa; el 8.1% cancela Codensa y el gas. El 4.8% paga simultáneamente ETB y el gas; El 2.4% cancela las facturas de ETB y acueducto, y el restante 2.4% paga las facturas de Codensa y el acueducto. (Gráfica 13. Servicios pagados por los usuarios en el rapicade Venecia)

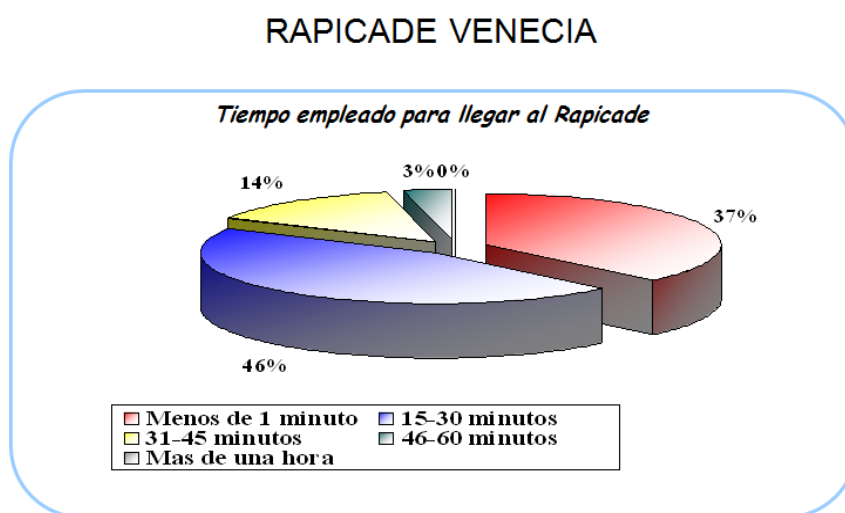
Gráfica 13. Servicios Pagados por los Usuarios en el Rapicade Venecia



4.1.11. Tiempo de desplazamiento del usuario al Rapicade.

El 37.2% de los usuarios que vinieron al Rapicade, empleó en su desplazamiento al sitio de pago hasta 15 minutos; el 45% gastó más de 15 y hasta 30 minutos; así mismo, el 14.4% de los usuarios tardó entre 31 y 45 minutos, y sólo el 3.3% empleó más de 46 minutos y hasta una hora para llegar al Rapicade. Se puede concluir que la gran mayoría de los usuarios del Rapicade viven, trabajan o están localizados cerca del mismo. (Gráfica 14. Tiempo de desplazamiento del usuario al rapicade de Venecia).

Gráfica 14. Tiempo de Desplazamiento del Usuario al Rapicade de Venecia.



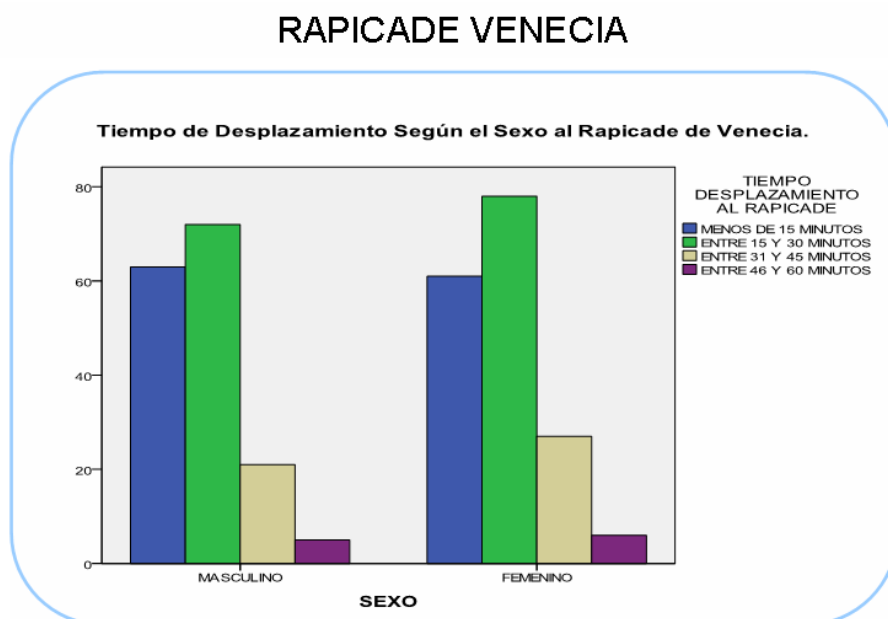
ENCUESTA RAPICADE

- Tiempo empleado en desplazarse al rapicade según el sexo.

No existen mayores diferencias porcentuales entre el tiempo que tardan los hombres y las mujeres en desplazarse al rapicade de Venecia, es así como el 39.1% de los hombres y el 35.5% de las mujeres dijeron gastar en su movilización menos de un cuarto de hora.

Del mismo modo, el 44.7% de los hombres y el 45.3% de las mujeres consideran que gastan entre quince y treinta minutos para ir al rapicade; por otra parte el 13% de los hombres y el 15.7% de las mujeres emplean entre 31 y 45 minutos; en tanto que el 3.1% de los hombres y el 3.5% de las mujeres señalaron que gastaron entre 46 y hasta 60 minutos. (Gráfica 15. Tiempo de desplazamiento según el sexo al rapicade de Venecia).

Gráfica 15. Relación entre el Tiempo de Desplazamiento según el Sexo al Rapicade de Venecia.



ENCUESTA RAPICADE

4.1.12. Frecuencia de realización de trámites en el rapicade.

La totalidad de los usuarios, el 100%, acostumbra a realizar sus pagos mensualmente, que es el periodo en el cual generalmente se facturan dichos servicios, a excepción de los pagos de acueducto y alcantarillado, cuyo pago es bimensual.

4.1.13. Tiempo en el que acostumbra a realizar los trámites de pago.

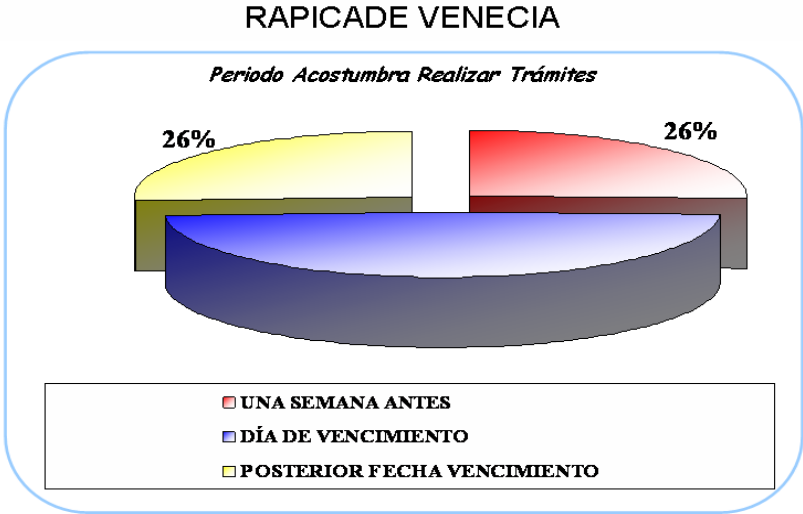
Habitualmente el 31.2% de los ciudadanos tienden a pagar sus servicios antes de la fecha de pago, mientras que 51.7% suele esperar a pagar el día que se vence la factura. El 17.1% acostumbra pagar en fechas posteriores a las fijadas por las entidades de servicios públicos. (Gráfica 16. Tiempo en el que acostumbra a realizar los trámites de pago).

- Hábito de pago de las facturas según el sexo.

Al querer establecer la relación entre el sexo y la época en que suelen cancelar sus facturas, se pudo encontrar que más de la mitad de los hombres, el 54% acostumbra a cancelar sus facturas de servicios el mismo día en que se vence el pago; mientras que el 29.2% procede a pagar con una semana de anticipación, y el

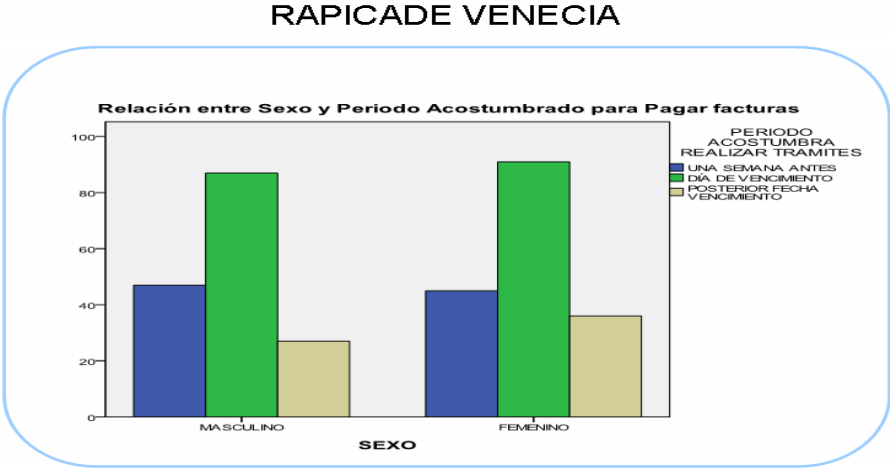
16.8% deja que se venza la fecha límite establecida en la factura para pagarla. Más de la mitad de las mujeres, el 52.9% acostumbra pagar sus facturas de servicios el mismo día de su vencimiento; mientras que el 26.2% decide pagarlas con una semana de anticipación, y cerca de la quinta parte de las mujeres, el 20.9% dejan vencer sus facturas. (Gráfica 17. Relación entre Sexo y Periodo Acostumbrado para Pagar facturas en el rapicade Venecia).

Gráfica 16. Tiempo en el que acostumbra a realizar los trámites de pago.



ENCUESTA RAPICADE

Gráfica 17. Relación entre Sexo y Periodo Acostumbrado para Pagar Facturas en el Rapicade Venecia.



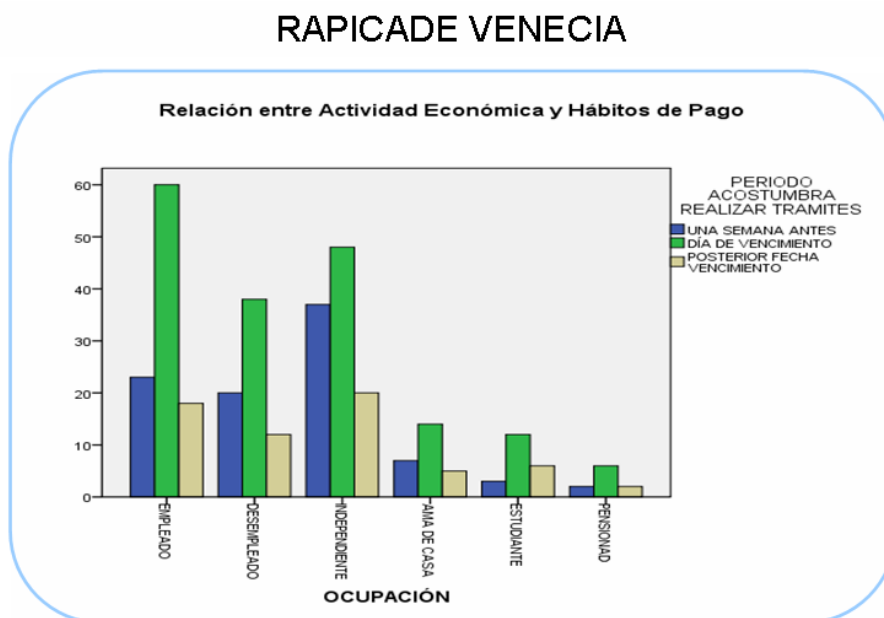
ENCUESTA RAPICADE

- Hábito de pago de facturas según ocupación económica.

Aquellos que tienen un empleo estable tienden a pagar, en un buen porcentaje, el 59.4%, sus facturas el mismo día de su vencimiento, mientras que el 22.8% son previsivos y lo hacen con una semana de anticipación. Sólo el 17.8% deja vencer sus recibos de pago. Quienes se desempeñan como independientes, el 45.7% suele pagar el mismo día de la fecha de vencimiento; pagando con una semana de anticipación el 35.2%; menos de la quinta parte, el 19% deja vencer sus facturas.

En los que no tienen empleo se observa que el 54.3% paga el día en que se vence la factura, en tanto que el 28.6% acostumbra cancelar con una semana de anticipación, mientras que el restante porcentaje, el 17.1% paga posteriormente a la fecha de vencimiento. (Gráfica 18. Relación entre Actividad Económica y Hábito de Pago de las Facturas en el Rapicade Venecia).

Gráfica 18. Relación entre Actividad Económica y Hábito de Pago de las Facturas en el Rapicade Venecia.



ENCUESTA RAPICADE

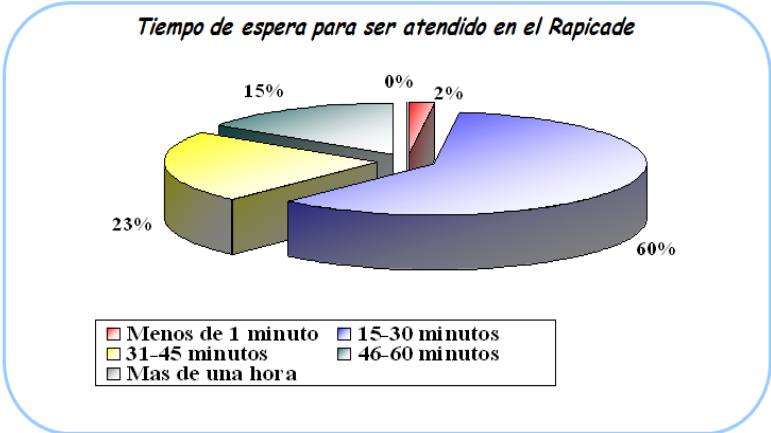
Quienes son amas de casa, en el 53.8% pagan el día del vencimiento del recibo, mientras que más de la cuarta parte, el 26.9% paga con anticipación y casi la quinta parte, el 19.2% deja vencer sus facturas. Aquellos que están pensionados, en el

60% pagan el mismo día del vencimiento, y con porcentajes iguales del 20% cada uno o paga con anticipación o deja vencer el respectivo recibo. Los estudiantes que acuden al rapicade para pagar los respectivos recibos de los servicios públicos, en el 57.1% suelen pagar el mismo día, mientras que el 28.6% observan que en sus hogares dejan vencer los recibos, y sólo el 14.3% paga con anticipación

4.1.14. Evaluación de la eficiencia del servicio prestado por el Rapicade.

La eficiencia en la atención del Rapicade, fue evaluada por los usuarios, la mayoría de los cuales, el 59.2%, señaló que fueron atendidos en el lapso de 15 y 30 minutos después de llegar al Rapicade; El 22.8%, dice que su atención demoró entre 31 y 45 minutos; el 15% dijo que para pagar sus servicios demoró hasta una 60 minutos; sólo el 1.8% señaló que la demora había sido menor a los 15 minutos, mientras que el 1.2% declaró que habían tardado más de una hora en la atención de su pago. La disponibilidad de siete ventanillas para la atención del público facilita que la mayoría de los usuarios sean rápidamente atendidos. (Gráfica 19. Evaluación de la eficiencia del servicio prestado por el Rapicade de Venecia).

Gráfica 19. Evaluación de la eficiencia del servicio prestado por el Rapicade de Venecia.
RAPICADE VENECIA



ENCUESTA RAPICADE

- Evaluación de la eficiencia en la atención según el sexo.

En general las mujeres tienden a gastar menos tiempo que los hombres en la realización de su trámite para pagar las facturas de sus servicios públicos; es así

como el 63.4% de las mujeres dijo haber gastado entre 15 y hasta 30 minutos en su tarea de pagar los servicios, el mismo tiempo que tardaron el 54.7% de los hombres.

En esta misma tendencia, el 19.3% de los hombres y el 11% de las mujeres emplearon más de 46 y hasta 60 minutos. No existen mayores diferencias entre el 22.4% de los hombres y el 23.3% de las mujeres que gastaron más de media hora y hasta 45 minutos.

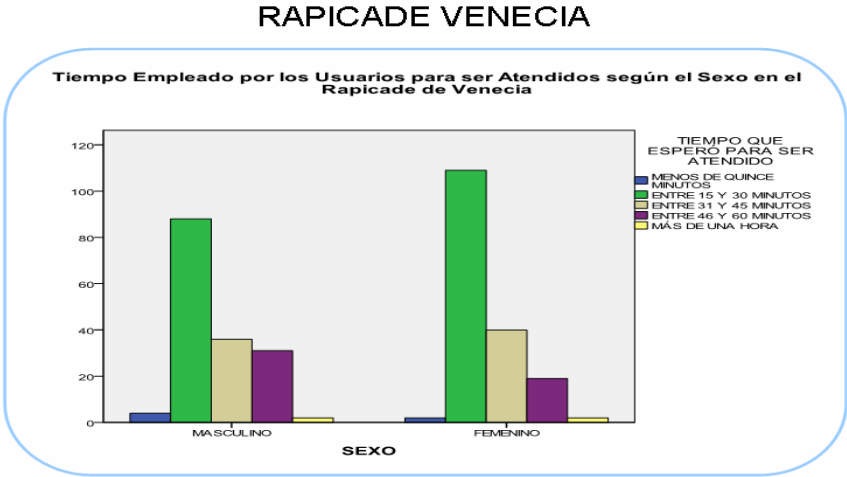
Igual, no existen mayores diferencias entre hombres y mujeres, con el 2.5% y 1.2% respectivamente, de las que fueron atendidas en menos de un cuarto de hora, y con el mismo porcentaje del 1.2% para cada grupo que gastó más de una hora para realizar sus respectivos trámites de pago. (Gráfica 20. Evaluación Según el Sexo de la Eficiencia del Servicio Prestado por el Rapicade de Venecia)

4.1.15. Evaluación de la amabilidad en el servicio Rapicade.

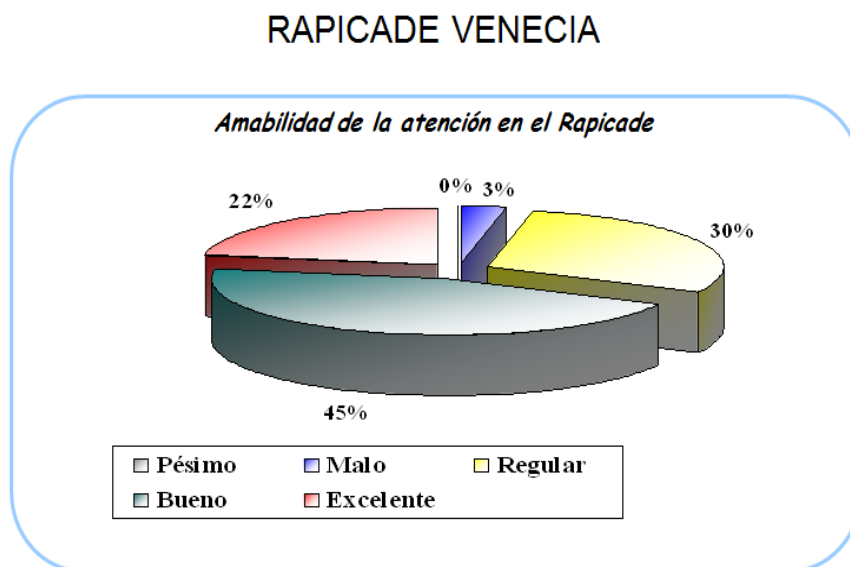
El 45% de los usuarios califica como buena la amabilidad con la que es atendida por los funcionarios; en éste mismo sentido, el 22.5% considera que la amabilidad es excelente. Por otra parte, menos de la tercera parte, el 29.4% de quienes pagan servicios califica regularmente dicha amabilidad; sólo el 3% del público no está satisfecho con la atención y la evalúa como mala. (Gráfica 21. Evaluación de la amabilidad en el servicio Rapicade de Venecia).

La calificación promedio que dieron los usuarios a la amabilidad con la que fueron atendidos en el rapicade Venecia fue de 3.84.

Gráfica 20. Evaluación Según el Sexo de la Eficiencia del Servicio Prestado por el Rapicade de Venecia.



Gráfica 21. Evaluación de la amabilidad en el servicio Rapicade de Venecia



ENCUESTA RAPICADE

4.1.16. Evaluación de la disposición para atender de los funcionarios del Rapicade.

Respecto a la disposición para ser atendidos por parte de los funcionarios, se observa que los funcionarios reciben una buena evaluación, dado que el 57.1% dijo que era buena; y el 22.2% señaló que había sido excelente. Un poco más de la cuarta parte de los usuarios, el 20.7%, calificó como regular la disposición que mostraban los funcionarios para atender. (Gráfica 22. Evaluación de la disposición para atender de los funcionarios del Rapicade).

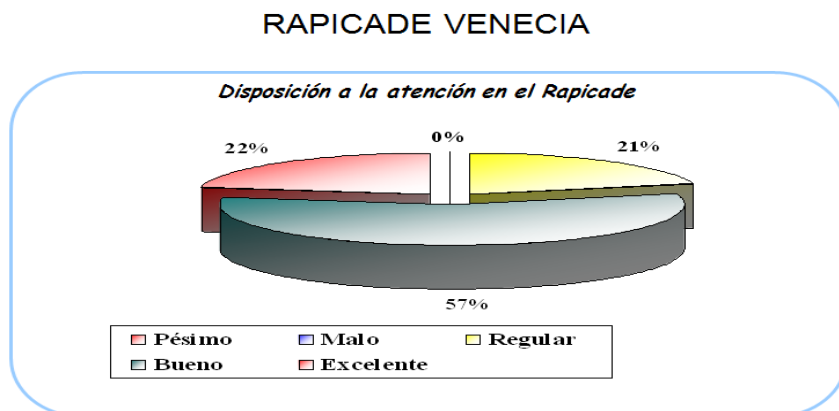
La calificación promedio que otorgaron los usuarios del rapicade Venecia, a la disposición que encontraron por parte de los funcionarios para ser atendidos fue de 4.01.

4.1.17. Evaluación de la presentación personal de los funcionarios del Rapicade.

Al calificar la presentación personal de los funcionarios del Rapicade de Venecia, el 64.6% de los clientes manifestó que era buena, y el restante porcentaje, el 35.4%, la calificó de excelente. (Gráfica 23. Evaluación presentación personal de los Funcionarios del Rapicade de Venecia)

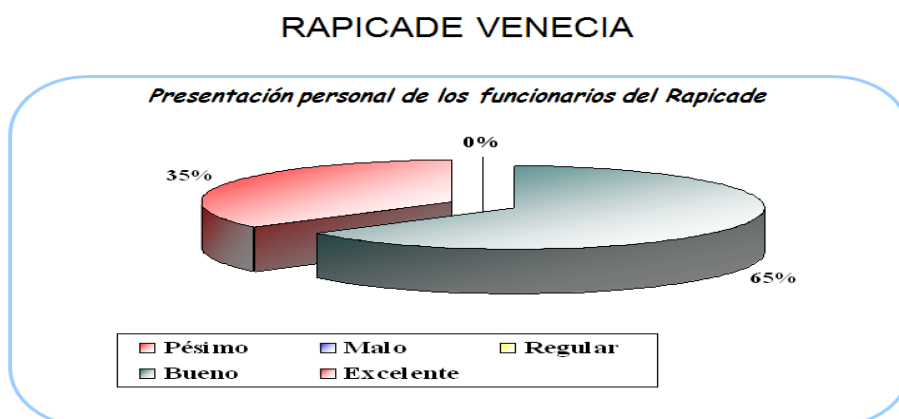
La calificación promedio que dieron los usuarios del rapicade Venecia, a la presentación personal de los funcionarios fue de 4.35.

Gráfica 22. Evaluación de la Disposición para Atender de los Funcionarios del Rapicade Venecia.



ENCUESTA RAPICADE

Gráfica 23. Evaluación Presentación Personal de los Funcionarios del Rapicade de Venecia



ENCUESTA RAPICADE

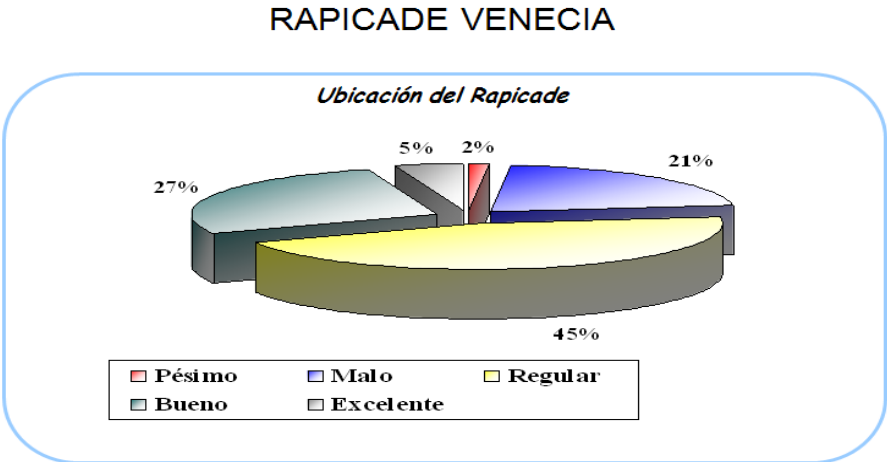
4.1.18. Evaluación de la ubicación del Rapicade.

Respecto a la ubicación del Rapicade, el 45% de los usuarios le dio a éste aspecto una calificación de regular; más de la cuarta parte, el 27.9% otorgó una calificación buena.

En los extremos el 1.5% manifestó que la ubicación es pésima y el 21% considera que es mala; sólo el 4.5% opina que la ubicación es excelente. La mayoría de los usuarios, el 67.6% al dar una valoración entre pésima y regular manifiesta que no está de acuerdo con la ubicación del Rapicade Venecia. (Gráfica 24. Evaluación de la ubicación del Rapicade Venecia).

La calificación promedio que dieron los usuarios del rapicade Venecia, a la ubicación de las instalaciones fue de 2.57

Gráfica 24. Evaluación de la Ubicación del Rapicade Venecia.



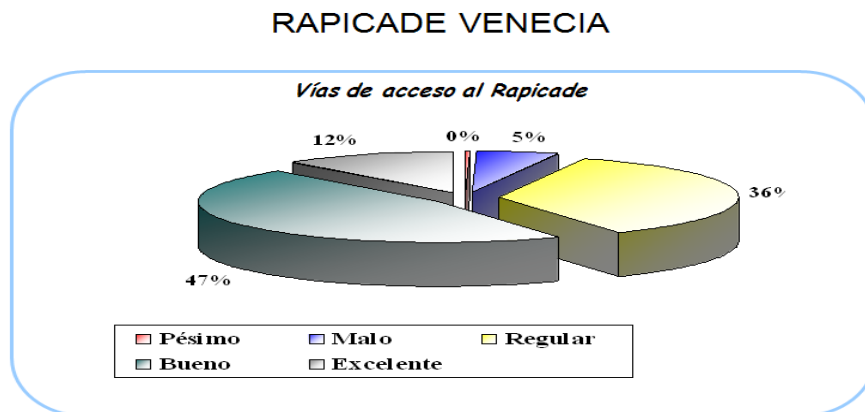
ENCUESTA RAPICADE

4.1.19. Evaluación de las vías de acceso al Rapicade.

El 46.5% de los usuarios entrevistados considera que las vías de acceso son buenas; mientras que el 11.7% manifiesta que son excelentes; El 36% plantea que las vías son regulares, mientras que el 5.4% califica las calles de acceso al rapicade como malas, y un .3% las califica de pésimas. (Gráfica 25. Evaluación de las Vías de Acceso al rapicade Venecia)

La calificación promedio que dieron los usuarios al estado de las instalaciones de las vías de acceso al rapicade Venecia fue de 3.63.

Gráfica 25. Evaluación de las Vías de Acceso al rapicade Venecia.



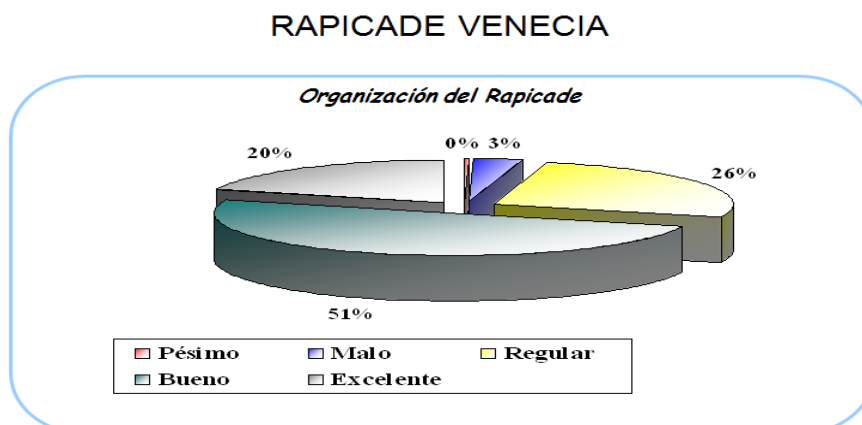
ENCUESTA RAPICADE

4.1. 20. Evaluación sobre la organización de los usuarios en el Rapicade.

Al evaluar la organización que los clientes encuentran en el Rapicade Venecia, el 49.8% dice que esta es buena; y el 20.1% que es excelente. De manera contraria cerca de la cuarta parte, el 26.4% plantea que es regular; mientras que el 3.3% señala que la organización es mala y el .3% la define como pésima. (Gráfica 26. Evaluación Organización del Rapicade de Venecia).

La apreciación de la mayoría de los clientes, el 69.9%, es la de que la organización que pueden apreciar en el Rapicade oscila entre buena y excelente. La calificación promedio que dieron los usuarios del rapicade Venecia a la organización del mismo fue de 3.86.

Gráfica 26. Evaluación Organización del Rapicade de Venecia.



ENCUESTA RAPICADE

4.1.21. Evaluación de la distribución del Rapicade.

Al evaluar la distribución del Rapicade Venecia, el 53.8% de los usuarios considera que es excelente y mientras que el restante porcentaje, el 46.2% manifiesta que es buena dicha organización. (Gráfica 27. Evaluación de la distribución del Rapicade de Venecia).

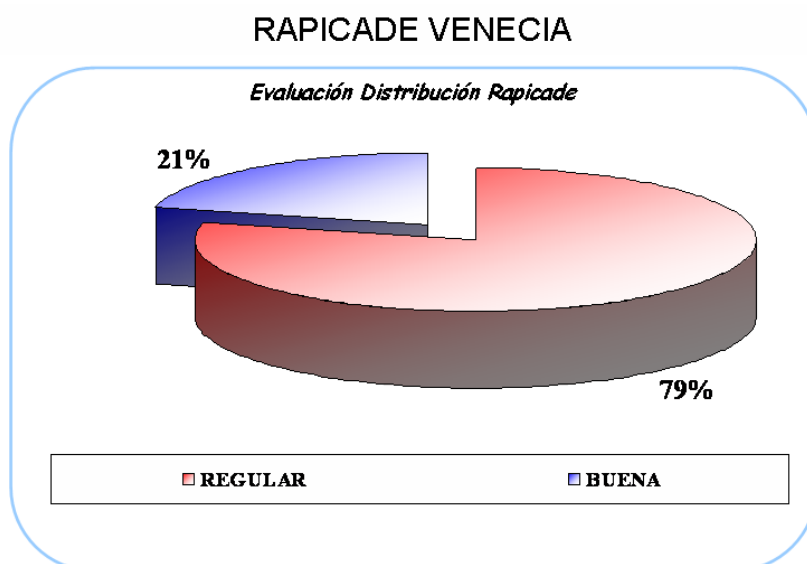
La calificación promedio que dieron los usuarios del rapicade Venecia a la distribución de las instalaciones fue de 4.53.

4.1. 22. Evaluación del estado del aseo del Rapicade.

Al establecer el estado de aseo del Rapicade, el 29.7% de los usuarios la califican de buena, en tanto que el 47.4% dice que es regular; aunque el 22.8% de los clientes manifiesta que es mala.

La calificación promedio que dieron los usuarios al estado del aseo fue de 3.06. (Gráfica 28. Evaluación del estado del aseo del Rapicade de Venecia).

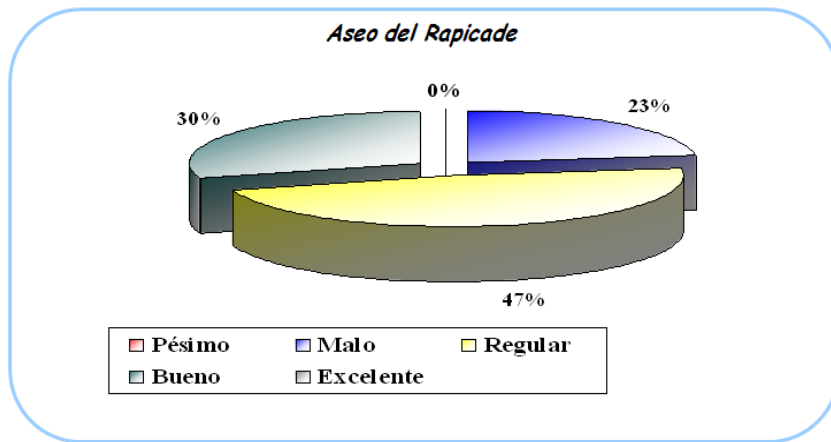
Gráfica 27. Evaluación de la Distribución del Rapicade de Venecia.



ENCUESTA RAPICADE

Gráfica 28. Evaluación del Estado del Aseo del Rapicade de Venecia

RAPICADE VENECIA



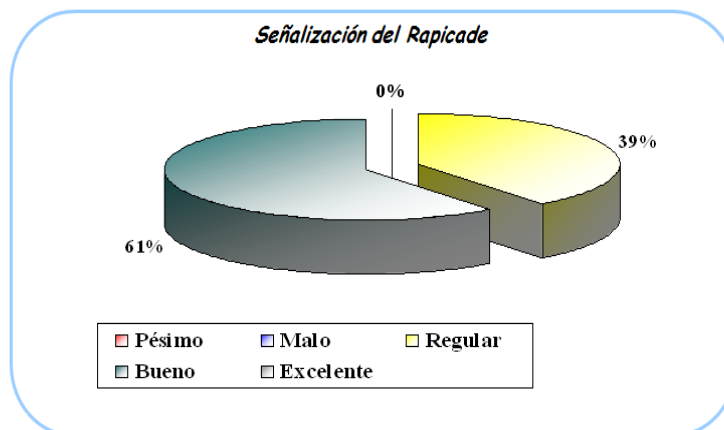
ENCUESTA RAPICADE

4.1.23. Evaluación de la señalización del Rapicade.

La señalización de la que hace uso el Rapicade Venecia, es evaluada como buena por el 60.4% de los usuarios, el restante porcentaje, el 39.6% de la población la califica como regular. La calificación promedio que dieron los usuarios del rapicade Venecia a la señalización del recinto fue de 3.6. (Gráfica 29. Evaluación de la señalización del Rapicade de Venecia).

Gráfica 29. Evaluación de la señalización del Rapicade de Venecia.

RAPICADE VENECIA



ENCUESTA RAPICADE

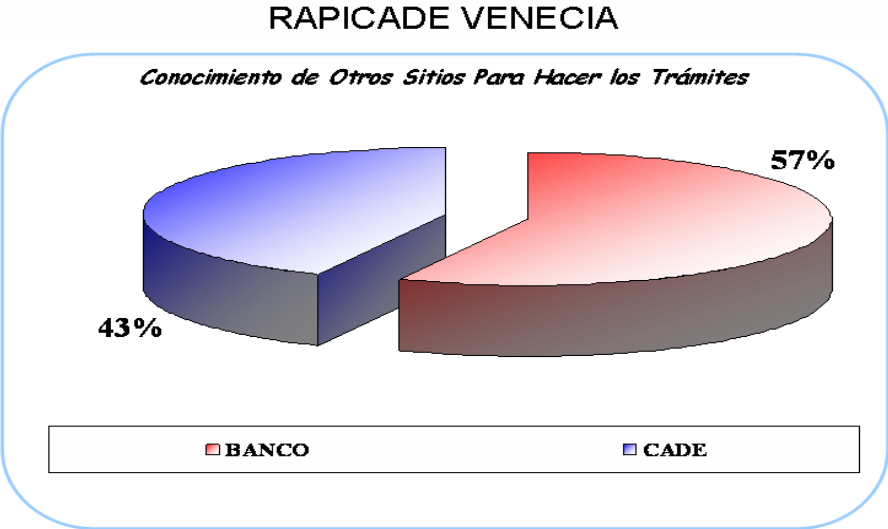
4.1.24. Conocimiento de otros sitios para realizar las mismas gestiones del Rapicade.

La totalidad de los usuarios, el 100%, manifestó conocer otros sitios en donde bien podría realizar las mismas gestiones que estaba realizando en el Rapicade.

4.1.25. Sitios alternativos para hacer los pagos de facturas.

El 56.5% de los usuarios señalaron a los bancos como los sitios alternativos para realizar las mismas diligencias de pago de sus facturas, y el restante 43.5% de los clientes indicó al CADE. (Gráfica 30. Sitios alternativos para hacer los pagos de facturas).

Gráfica 30. Sitios Alternativos para Hacer los Pagos de Facturas.



ENCUESTA RAPICADE

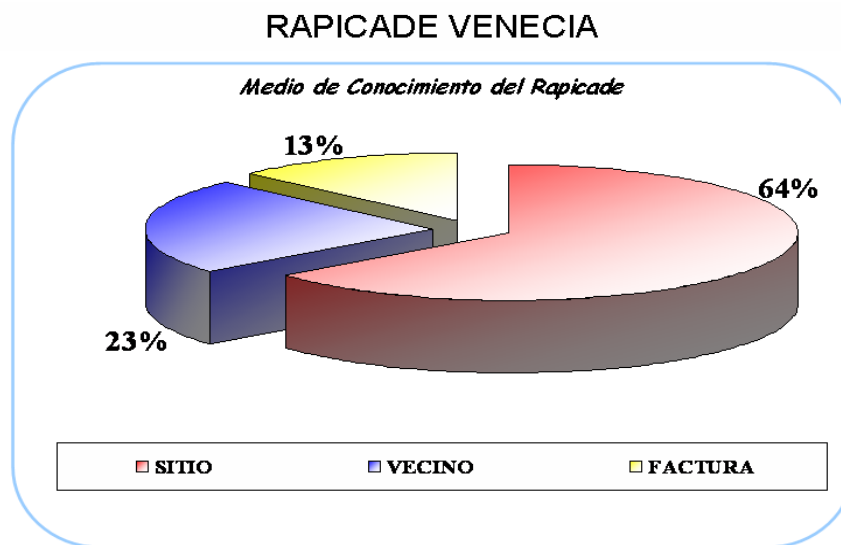
4.1. 26. Cómo se han enterado los usuarios de la existencia del Rapicade.

La gran mayoría de los clientes, la mayoría el 64.3% se ha enterado de la existencia del Rapicade, por su ubicación o conocimiento del sitio; el 22.8% por sus vecinos y el 12.9% por la información que aparece en las facturas y que señalan su existencia. (Gráfica 31. Cómo se han enterado los usuarios de la existencia del Rapicade de Venecia).

4.1.27. Tipo de trámite que estaba realizando el usuario en el Rapicade.

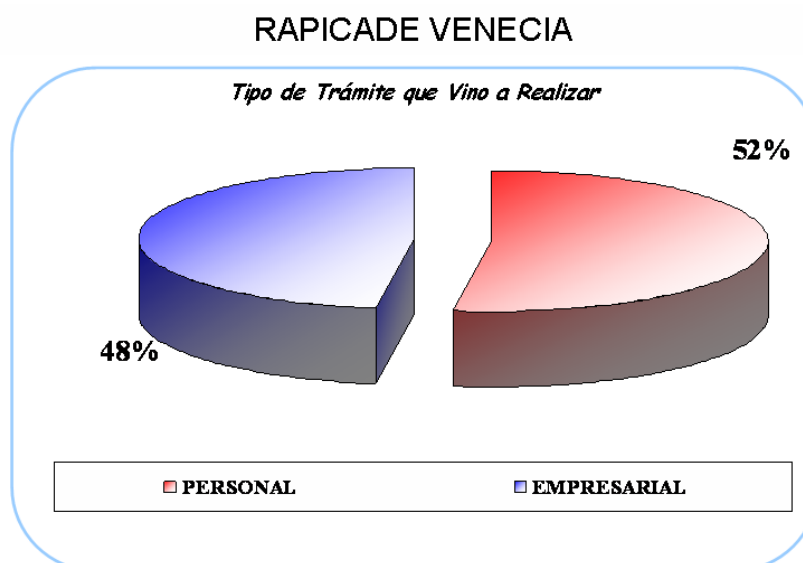
La mayoría de los usuarios encuestados, el 52.3% señaló estar en el Rapicade haciendo trámites de carácter personal; el porcentaje restante, el 47.7% de tipo empresarial, pagando las facturas de la empresa. (Gráfica 32. Tipo de trámite que estaba realizando el usuario en el Rapicade).

Gráfica 31. Cómo se han enterado los usuarios de la existencia del Rapicade de Venecia.



ENCUESTA RAPICADE

Gráfica 32. Tipo de trámite que estaba realizando el usuario en el Rapicade



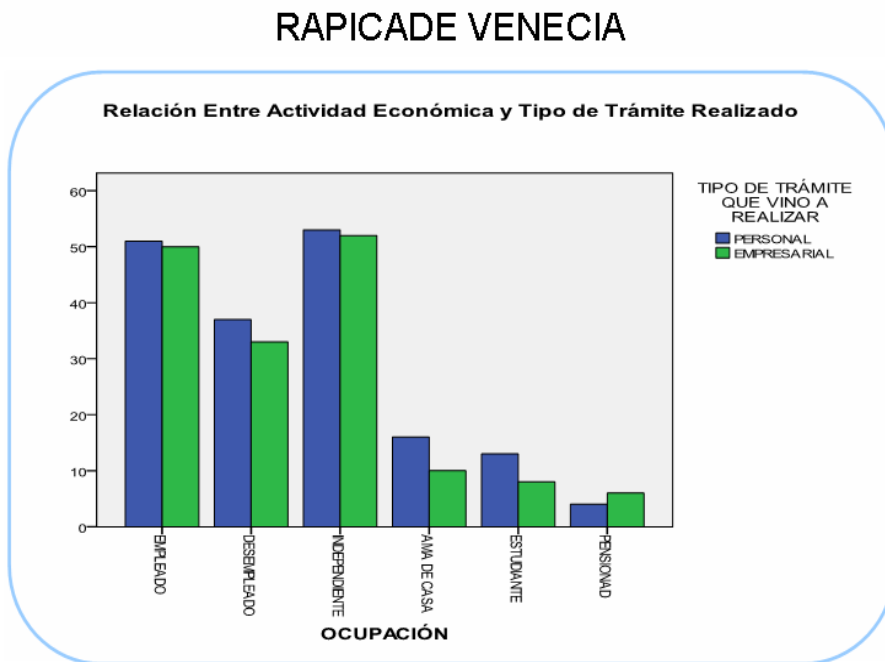
ENCUESTA RAPICADE

- Tipo de trámite según ocupación laboral.

Con porcentajes cercanos, el 50.5% de los empleados dijo estar realizando un trámite de tipo personal, mientras el restante porcentaje, el 49.5% manifestó estar realizando una labor empresarial. Este porcentaje es igual para quienes manifestaron ser independientes. En el caso de las mujeres amas de casa, la mayoría, el 61.5% declaró que iba a pagar los recibos personales; mientras que el 38.5% dijo estar cumpliendo una actividad empresarial.

Con porcentajes similares a los de las amas de hogar, los estudiantes declararon en el 61.9% que estaban pagando los recibos de sus hogares, mientras que el 38.1% dijo estar cumpliendo una actividad empresarial. Respecto a los desempleados se encontró que el 52.9% asistió a realizar actividades personales y el 47.1% cumpliendo labores empresariales. (Gráfica 33. Relación entre actividad económica y tipo de trámite que estaba realizando el usuario en el rapicade de Venecia).

Gráfica 33. Relación entre Actividad Económica y Tipo de Trámite que Estaba Realizando el Usuario en el Rapicade de Venecia.



Los anteriores datos, ponen en evidencia que en algunos sectores como el de los desempleados, en los que no es congruente con su desocupación que estén laborando al cumplir una tarea empresarial, es posible que al momento de responder no tuvieran claro qué era realizar una actividad empresarial [pudiendo con ello, posiblemente creer que era empresarial por el hecho de estar pagando a una empresa, en éste caso la de servicios públicos].

Por otra parte, cabe suponer en el caso de las amas de casa y estudiantes, que estos al ir a pagar los servicios públicos y declarar que estaban realizando una labor empresarial, realmente estaban apoyando con dicha actividad a uno de sus familiares; o que estaban pagando servicios de sus propias empresas familiares o personales.

4.1.28. Expectativas de los usuarios por otros servicios del Rapicade.

A los usuarios les gustaría que en los Rapicade, se pudieran pagar otros servicios o facturas, es así como el 33.6%, quisiera que se pudieran pagar recibos del celular; el 26.7% poder pagar impuestos, el 28.5% facturas de Telmex, y el 11.1%, los recibos de los servicios de EPM. (Gráfica 34. Expectativas de los usuarios por otros servicios del Rapicade de Venecia).

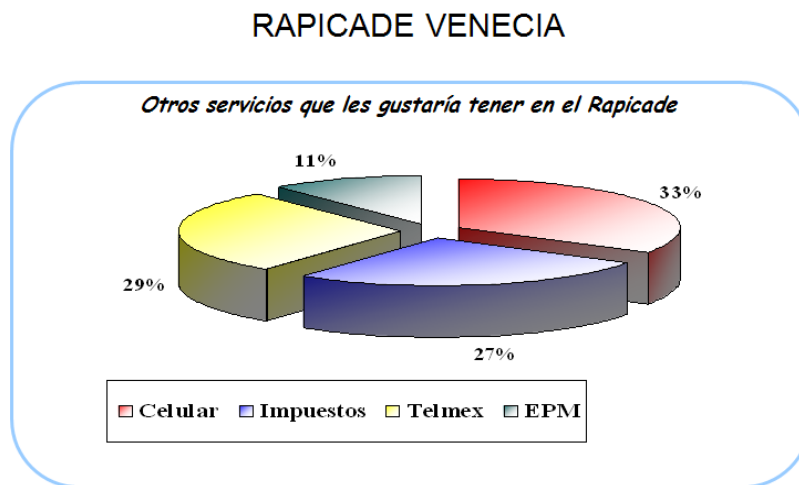
4.1.29. Expectativas de cambios estructurales en el Rapicade.

Los usuarios coinciden en el 35.4%, que se debe cambiar la distribución de las instalaciones y los servicios prestados; el 22.8% manifiesta que se deben mejorar los aspectos relativos a la ventilación y circulación del aire; el 20.7% señala que se debe ampliar el tiempo de atención y otro porcentaje del 21%, considera que se debería cambiar la ubicación del Rapicade. (Gráfica 35. Expectativas de cambios estructurales en el Rapicade de Venecia).

4. 1.30. Servicios actuales no necesarios en el rapicade de Venecia.

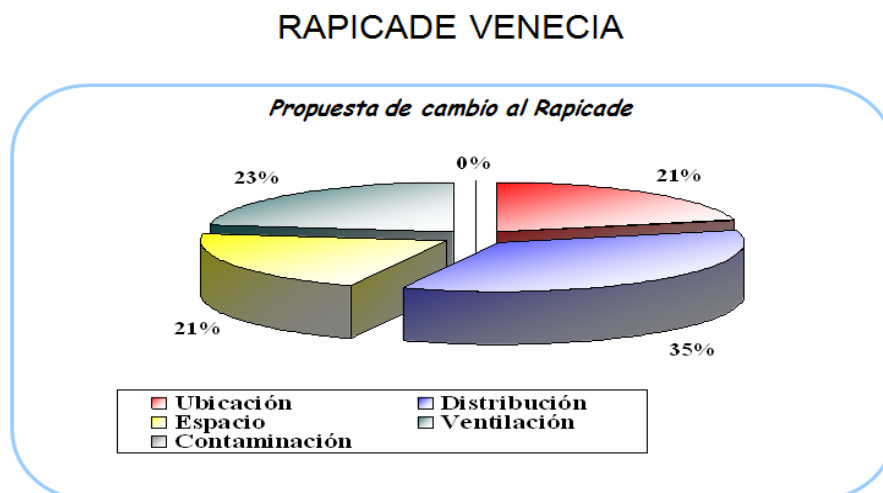
La totalidad de los usuarios, el 100%, manifestó que todos los servicios que se prestan actualmente en el rapicade de Venecia, son necesarios.

Gráfica 34. Expectativas de los usuarios por otros servicios del Rapicade de Venecia.



ENCUESTA RAPICADE

Gráfica 35. Expectativas de Cambios Estructurales en el Rapicade de Venecia.



ENCUESTA RAPICADE

- El promedio general de la percepción de atención de los usuarios del rapicade Venecia fue de 4.06.
- El promedio general de la calificación del punto de servicio dada por los usuarios del rapicade Venecia fue de 3.73.

5. RAPICADE RESTREPO CALLE 18

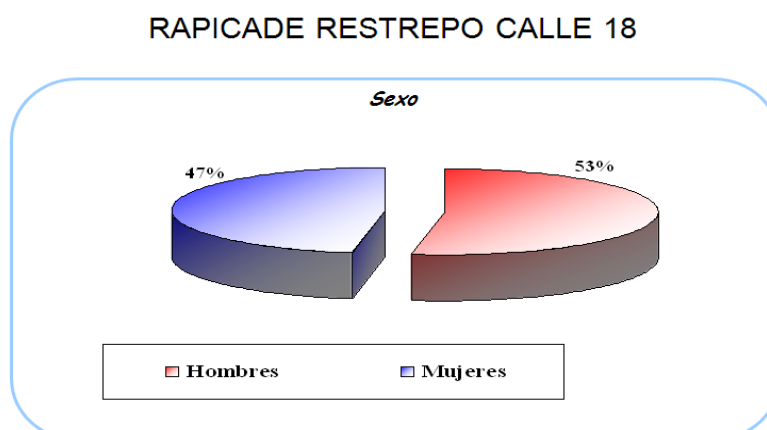
5.1. ENCUESTA RAPICADE RESTREPO CALLE 18

A los usuarios del Rapicade Calle 18, se les aplicó en el periodo comprendido entre el 2 y el 20 de mayo de 2010, una encuesta de percepción de la calidad del servicio de atención que se les presta en dicho centro; con dicho propósito se encuestó a una población de 333 personas.

5.1.1. Sexo.

La población encuestada en el Rapicade Restrepo Calle 18, estaba constituida en el 52.6% por hombres y el 47.4% por mujeres. (Gráfica 36. Características sexuales de los usuarios)

Gráfica 36. Características Sexuales de los Usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18.



ENCUESTA RAPICADE

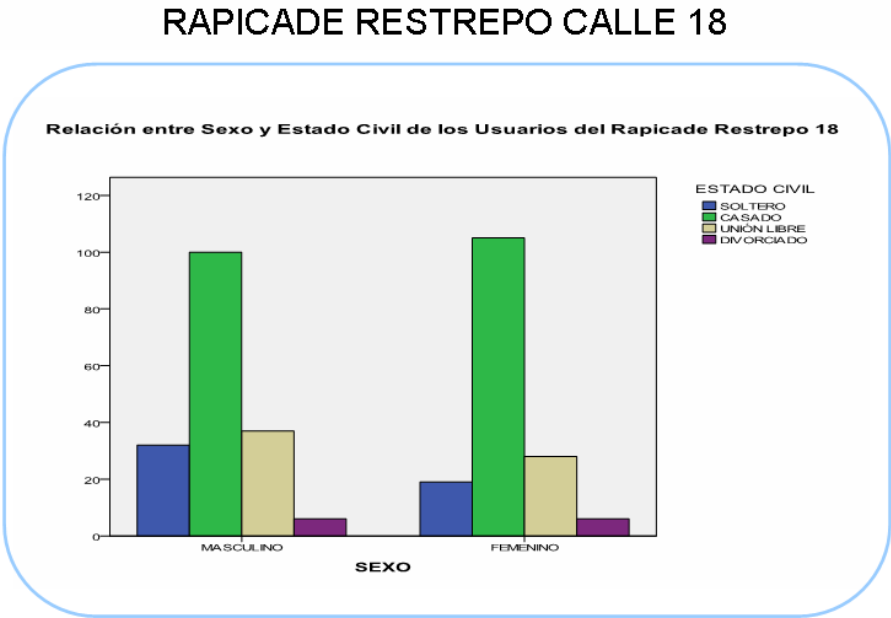
- Sexo y estado civil.

Más de la mitad de los usuarios hombres que utilizan el rapicade, el 57.1% estaban casados; en contraste con un poco más de la quinta parte, el 21.1% que estaba en unión libre, mientras que el 18.3% declaró estar soltero. El 3.4% de los hombres dijo estar separado o divorciado.

Por su parte, con un porcentaje mayor, las dos terceras partes de las mujeres, el 66.5% tenía vigente su vínculo matrimonial; mientras que el 17.7% manifestó vivir en unión libre, en tanto que el 12% señaló disfrutar de la soltería; junto con el 3.8%

que se había divorciado o separado. (Gráfica 37. Relación entre sexo y estado civil de los usuarios del rapicade Restrepo Calle 18)

Gráfica 37. Relación entre Sexo y Estado Civil de los Usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18.



ENCUESTA RAPICADE

- Sexo e identificación con estrato social.

Cerca de las dos terceras partes de la población masculina, el 64%, dijeron ser del estrato tres; el 28% de los hombres se identificó como del estrato dos y el restante porcentaje, el 8% manifestó que pertenecían al estrato cuatro.

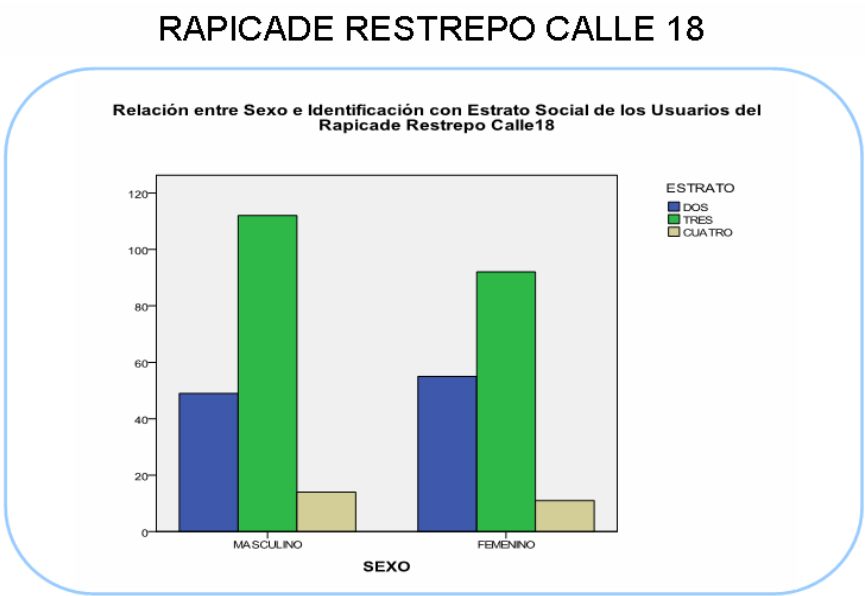
Las mujeres en su mayoría, el 58.2% dijeron ser del estrato tres; en tanto que más de la tercera parte de las mujeres, el 34.8% declaró ser del estrato dos y el 7% manifestó ser del cuatro. (Gráfica 38. Relación entre sexo e identificación con estrato social)

5.1. 2. Edad de los usuarios.

El 34.8% de la población que utiliza los servicios de éste Rapicade están entre 26 y 35 años de edad; el 22.2%, tiene una edad entre los 36 y 45 años; el 19.2% son menores de veinticinco años; con una edad que oscila entre los 46 y 55 años se ubica el 14.7% de quienes requieren los servicios de estos centros de atención; el

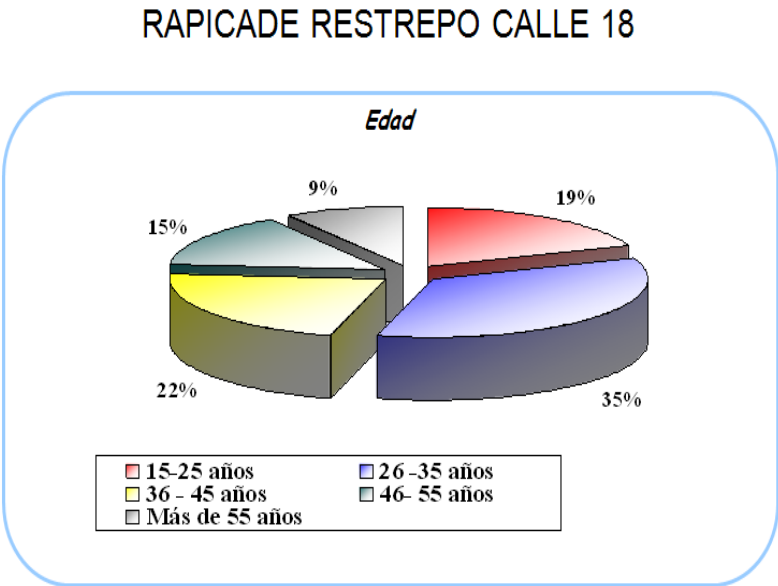
9%, son adultos mayores que tienen más de 55 años de edad. (Gráfica 39. Edad de los usuarios del rapicade Restrepo Calle 18)

Gráfica 38. Relación entre Sexo e Identificación con Estrato Social.



ENCUESTA RAPICADE

Gráfica 39. Edad de los Usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18



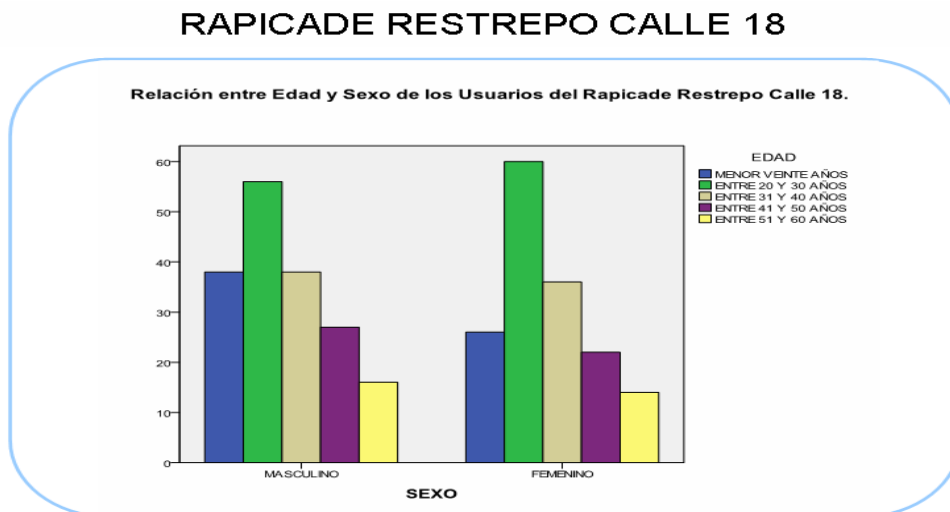
ENCUESTA RAPICADE

- Edad y sexo.

El 32% de los hombres tiene edades entre los veinte y treinta años. Con porcentajes iguales del 21.7% cada uno, los del sexo masculino tienen edades entre los 31 y 40 años o son menores de veinte años. Tienen edades que oscilan entre los 41 y 50 años el 55.1% de los hombres y son mayores de cincuenta años el 9.1%.

Las mujeres usuarias del rapicade, en el 38% tienen edades entre veinte y treinta años; un poco más de la quinta parte de las mujeres, el 22.8% tienen entre 31 y 40 años; son menores de veinte años el 19.2%, mientras que el 13.9% presentan edades entre 41 y 50 años; siendo las mujeres mayores de los cincuenta años el 8.9%. (Gráfica 40. Relación entre Edad y Sexo de los Usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18)

Gráfica 40. Relación entre Edad y Sexo de los Usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18.



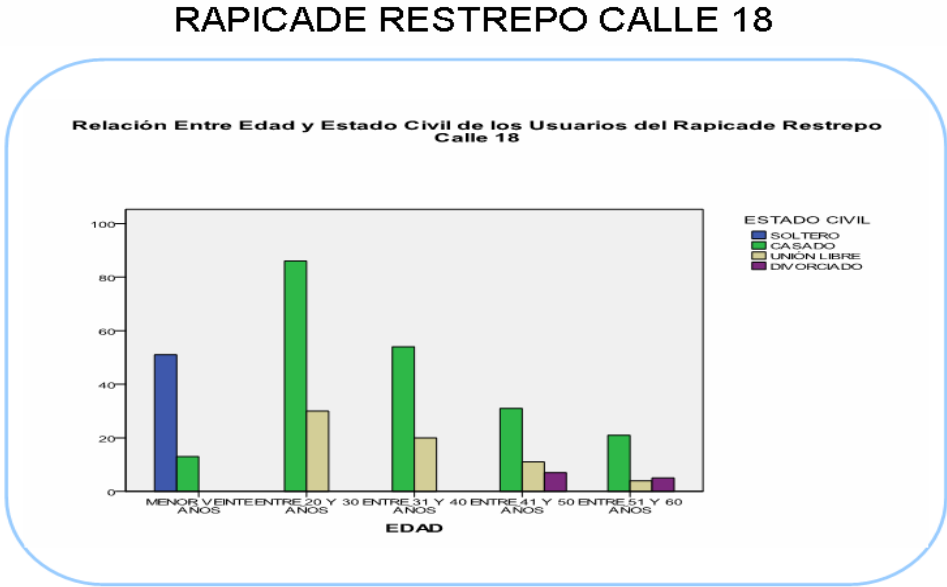
ENCUESTA RAPICADE

- Edad y estado civil de los usuarios.

Los usuarios menores de veinte años, en su gran mayoría, el 79.7% son solteros; el restante porcentaje el 20.3% han contraído nupcias. Aquellos cuyas edades oscilan entre los veinte y treinta años en el 74.1% se han casado, siendo interesante tener en cuenta que el 25.9% viven en unión libre. Con porcentajes similares al anterior grupo, se encuentra que quienes tienen edades entre los treinta y cuarenta años, el 73% están casados y el 27% mantiene un vínculo libre.

Entre los que tienen edades mayores de cuarenta y hasta cincuenta años se observa que el 63.3% permanecen casados, mientras que el 22.4% viven en unión libre, siendo el porcentaje del 14.3% restante, los que están divorciados o separados. La población de mayores de cincuenta años, en el 70% están casados, mientras que el 13.3% vive en unión libre y el 16.7% se han separado. (Gráfica 41. Relación entre edad y estado civil de los usuarios del rapicade Restrepo Calle 18)

Gráfica 41. Relación entre Edad y Estado Civil de los Usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18



ENCUESTA RAPICADE

- Edad y ocupación de los usuarios

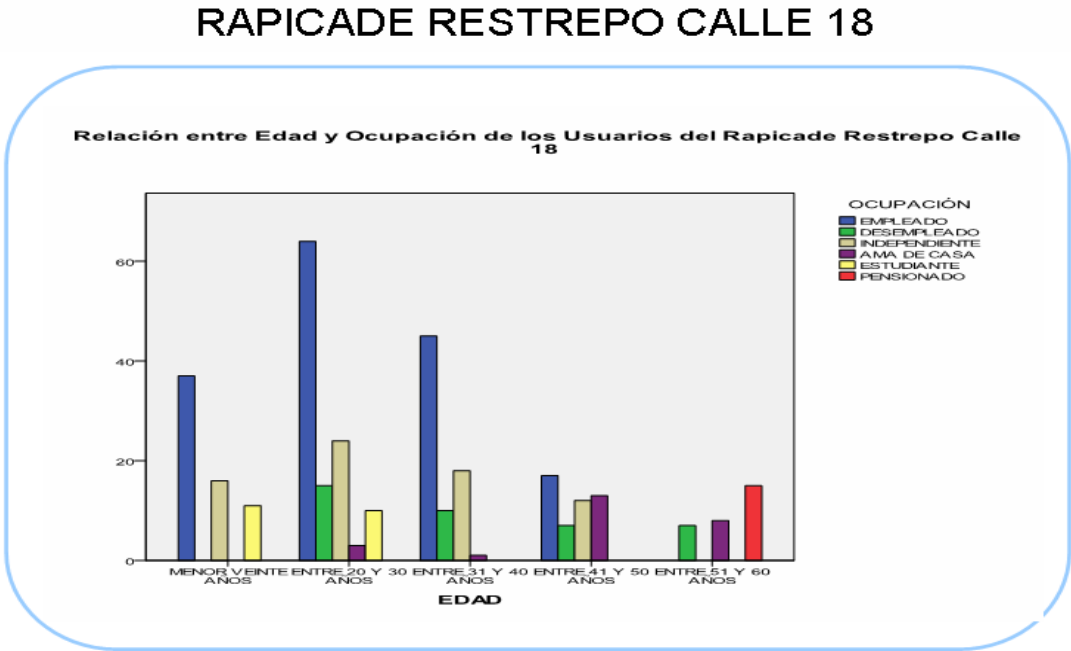
Los usuarios jóvenes menores de veinte años, el 57.8% dijeron estar empleados, mientras que la cuarta parte, el 25%, dijo ser independiente y el 17.2% está dedicada a estudiar. Entre aquellos cuyas edades oscilan entre los veinte y treinta años, el 55.2% contaba con un empleo, en tanto que el 20.7% señaló que era independiente; el 12.9% no contaba con empleo alguno, en tanto que el 8.6% estaba estudiando. El 2.6% tenía como tarea el atender su hogar.

En aquellos cuyas edades oscilaban entre los treinta y uno y hasta cuarenta años, el 60.8% estaba empleado, declarándose independientes el 24.3%, y desocupados el 13.5%, estando el 1.4% dedicado al hogar.

El nivel de ocupación tiende a disminuir, entre la población mayor de cuarenta y hasta cincuenta años; dado que sólo el 27.6% estaba empleado, estando la cuarta parte desempleado, como lo señala el 24.5%, siendo desempleados el 14.3% y como amas de casa se desempeñaba el 26.5%;

Es interesante resaltar que en los mayores de cincuenta años, la mitad de los adultos, el 50% estén pensionados, mientras el 23.3% carece de empleo y el restante porcentaje, el 23.7% se dedica a realizar actividades caseras. (Gráfica 42. Relación entre edad y ocupación de los usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18)

Gráfica 42. Relación entre Edad y Ocupación de los Usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18



ENCUESTA RAPICADE

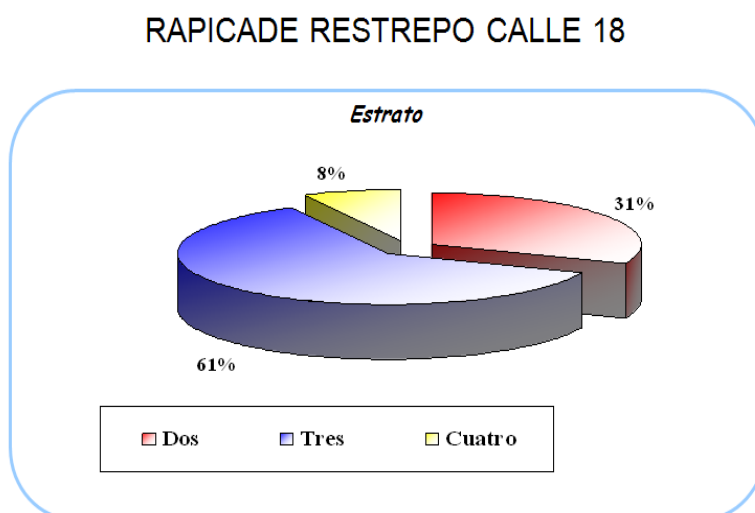
5. 1.3. Estrato Social de los usuarios.

El 61.3%% de los usuarios que pagan sus servicios en el Rapicade, consideran que son de estrato tres; mientras que el 31.2% se identifican como del estrato dos, y sólo el 7.5% planteó que eran del estrato cuatro. (Gráfica 43. Estrato social de los usuarios.

- Estrato Social y ocupación de los usuarios

Al evaluar la relación entre estrato social y ocupación se encuentra que un poco más de la mitad, el 53.9% de quienes pertenecen al estrato tres tienen un empleo estable, seguidos del 48% de los empleados que dijeron pertenecer al estrato cuatro; y de casi las dos quintas partes, el 39.4% de los ocupados del estrato dos.

Gráfica 43. Estrato Social de los Usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18.



ENCUESTA RAPICADE

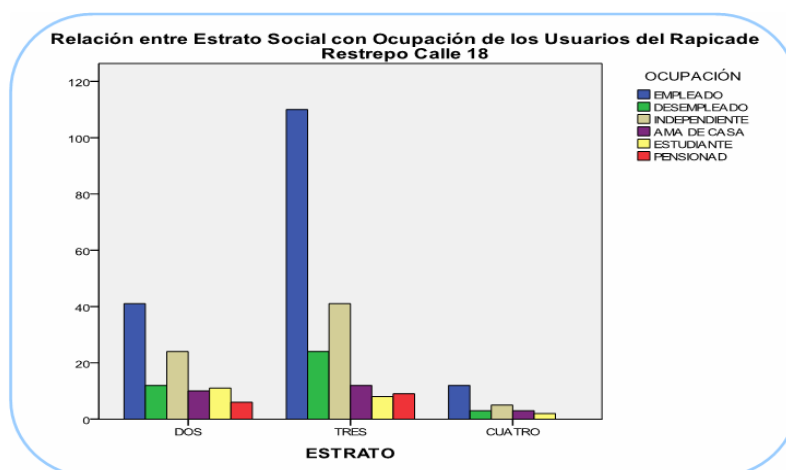
Los independientes, prevalecen en el estrato dos con el 23.1%, mientras que en los estratos tres y cuatro, tienen los mismos porcentajes, el 20.1% y 20% respectivamente. Los desempleados por su parte, tienen en los tres estratos porcentajes parecidos, siendo del 12% para el estrato cuatro, 11.8% para el tres y del 11.5% para el dos.

En las amas de casa, se observa que la mayoría de éstas, el 12% dijeron ser del estrato cuatro; en tanto que el 9.6% pertenecen al estrato dos, y el 5.9% al tres. En los pensionados no existen mayores diferencias porcentuales, en la medida en que el 5.8% se declaró del estrato dos, y el 4.4% del tres, no encontrándose pensionados en el estrato cuatro. Respecto a los estudiantes, estos se ubican básicamente en los estratos dos y cuatro, con el 10.6% y 8%, cada uno, mientras que sólo el 3.9% se identificó como del estrato tres. (Gráfica 44. Relación entre estrato social y ocupación de los usuarios del rapicade Restrepo Calle 18)

5.1. 4. Estado Civil de los Usuarios.

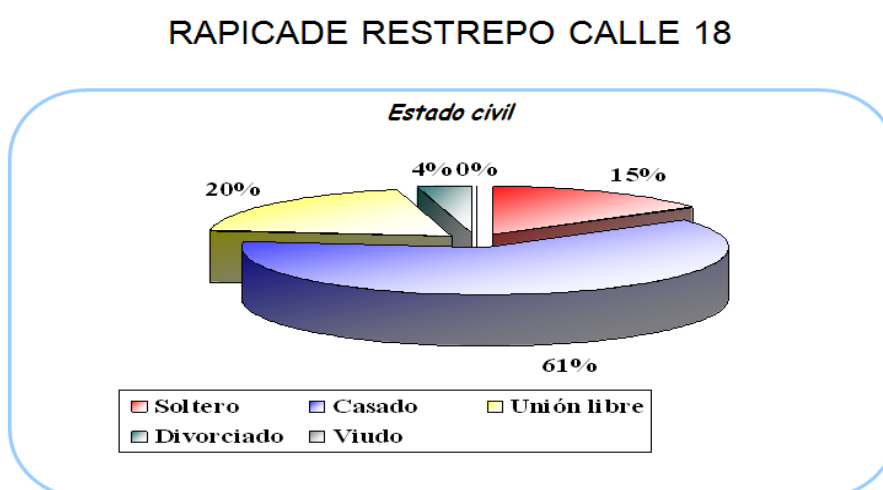
El estado civil de la mayoría de la población que utiliza los servicios del Rapicade, son casados con el 61.6%; el 19.5% dijeron mantener una relación libre, mientras que el 15.3% declararon que eran solteros, y el 3.6% son divorciados. (Gráfica 45. Estado civil de los usuarios del rapicade Restrepo Calle 18)

Gráfica 44. Relación entre Estrato Social y Ocupación de los Usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18.



ENCUESTA RAPICADE

Gráfica 45. Estado Civil de los Usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18



ENCUESTA RAPICADE

5.1.5. Actividad económica de los Usuarios.

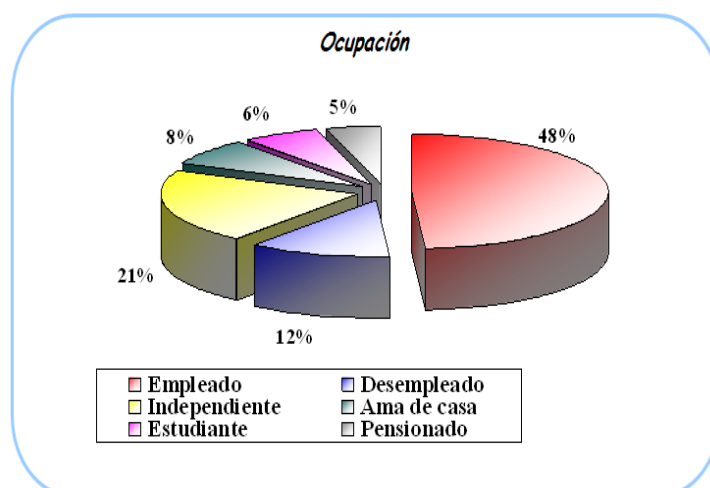
El 48.9%, son empleados; el 21% laboran como independientes; y el 11.7% anifestaron ser desempleados; las amas de casa constituyen el 7.5% de los encuestados; sólo el 6.3% se declararon como estudiantes y el restante porcentaje, el 4.5% son pensionados. (Gráfica 46. Actividad económica de los usuarios del rapicade Restrepo Calle 18)

- Ocupación laboral según el sexo.

Cerca de la mitad de la población de usuarios del rapicade, El 48% de los hombres y el 50% las mujeres, contaban con un empleo al momento de responder la encuesta, puesto e 50%; siendo más alto el porcentaje de hombres, el 24% que dijo ser independiente, respecto a las mujeres que representaban el 17.7%.

Gráfica 46. Actividad Económica de los Usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18.

RAPICADE RESTREPO CALLE 18

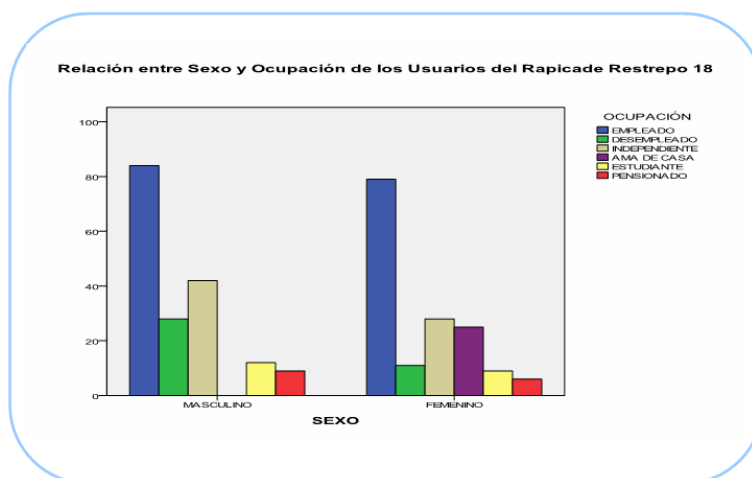


ENCUESTA RAPICADE

Por otra parte, se encuentra que los hombres tienden a ser el sector con más desempleados, con el 16%, respecto a las mujeres, en las que sólo el 7% estaban cesantes. El 15.8% de las mujeres se dedican a realizar actividades como amas de casa. (Gráfica 47. Relación entre ocupación laboral según el sexo de los usuarios del rapicade Restrepo Calle 18).

Gráfica 47. Relación entre Ocupación Laboral según el Sexo de los Usuarios del Rapicade Restrepo Calle 18

RAPICADE RESTREPO CALLE 18



ENCUESTA RAPICADE

5.1.6. Trámite a realizar ante el Rapicade.

El 100%, manifestaron que el trámite que van a realizar en el Rapicade es el de pagar los servicios públicos, que constituye la actividad básica del Rapicade Restrepo Calle 18.

5.1.7. Cumplimiento del trámite que se pretendía realizar.

La totalidad de los usuarios encuestados manifestaron que si cumplieron con la tarea o trámite que pretendían realizar en el rapicade Restrepo Calle 18.

5.1.8. Identificación de la ventanilla para hacer el trámite.

Del mismo modo, todos los usuarios del Rapicade señalaron que identifican plenamente la ventanilla a la cual tienen que acudir para pagar los servicios públicos.

5.1.9. Conocimiento de otros servicios que se prestan.

La totalidad de los usuarios que utilizan los servicios del Rapicade, dijeron saber que otros servicios se prestan en dicho centro de atención.

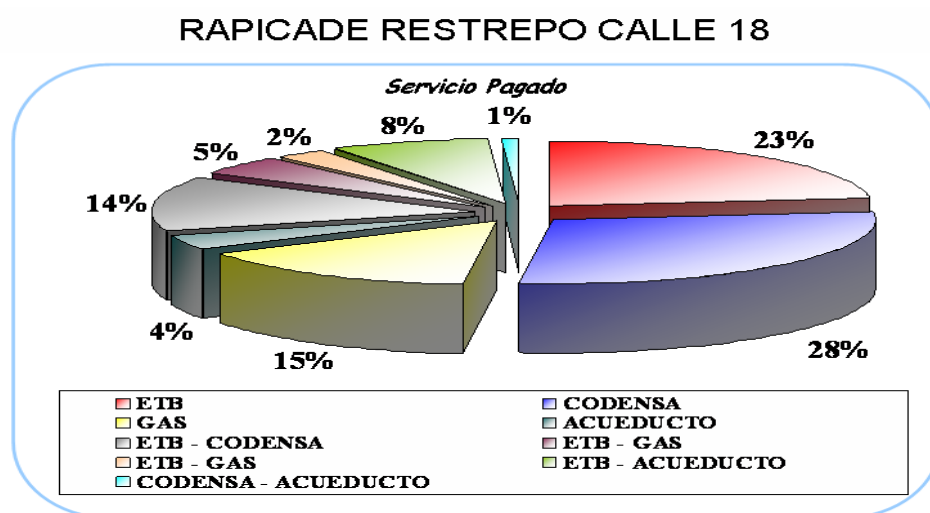
5.1. 10. Servicios pagados en el Rapicade.

Comúnmente los usuarios del Rapicade Restrepo Calle18, acostumbran asistir a dicho centro de servicios a pagar más de un servicio. El 24.3% viene a pagar los servicios de Codensa; El 19.5 % a pagar los servicios de la ETB; el 11.7% cancela el servicio de gas, y el acueducto el 5.4%. El 21.9% % asiste a pagar los recibos de ETB y Codensa; mientras que el 9.6% paga simultáneamente ETB y gas y el restante porcentaje, el 7.5% acude a pagar el gas y Codensa. (Gráfica 48. Servicios pagados por los usuarios en el Rapicade Restrepo Calle 18).

5.1. 11. Tiempo de desplazamiento del usuario al Rapicade.

El tiempo de desplazamiento del 49.5% de los usuarios que vinieron al Rapicade, oscila entre 15 y 30 minutos; el 35.4 % gastó menos de un cuarto de hora; así mismo, el 12% de los usuarios tardó entre 31 y 45 minutos, y sólo el 3% empleó más de 46 minutos para llegar al Rapicade.

Gráfica 48. Servicios Pagados por los Usuarios en el Rapicade Restrepo Calle 18

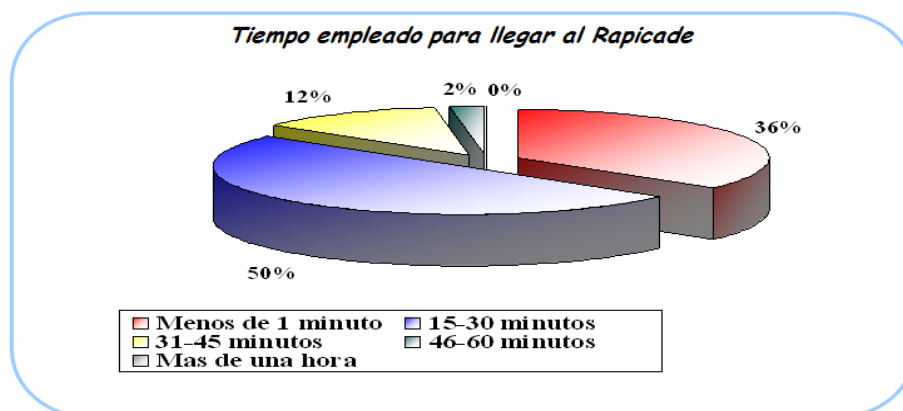


ENCUESTA RAPICADE

La anterior información pone de presente que la gran mayoría de los que utilizan el Rapicade, para pagar sus servicios viven o trabajan cerca del lugar de pago. (Gráfica 49. Tiempo empleado por los usuarios para llegar al Rapicade Restrepo Calle 18).

Gráfica 49. Tiempo empleado por los usuarios para llegar al Rapicade Restrepo Calle 18.

RAPICADE RESTREPO CALLE 18



ENCUESTA RAPICADE

- Tiempo empleado al desplazarse al rapicade según el sexo.

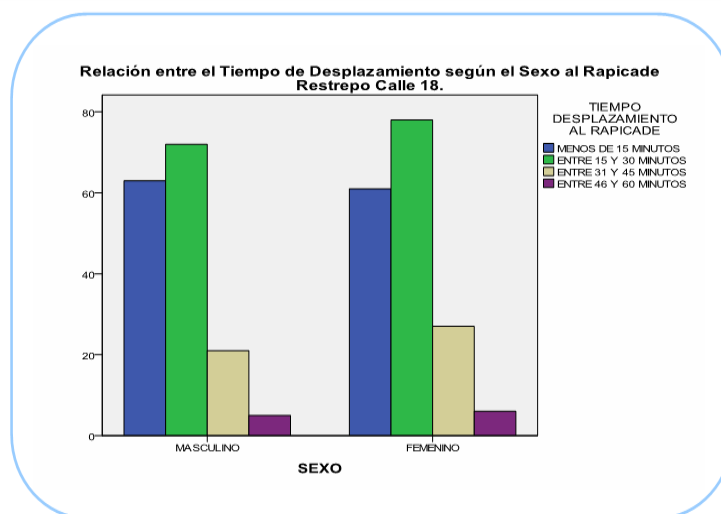
Los hombres en su gran mayoría, dijeron gastar entre menos de un cuarto de hora y hasta treinta minutos para llegar al rapicade Restrepo Calle 18; es así como el 44.7% dijo haber empleado hasta treinta minutos, seguido del 39.1% que dijo haber tardado menos de un cuarto de hora. El 13% consideró que había utilizado entre más de media hora y hasta 45 minutos. Sólo el 3.1% restante tardo entre 46 minutos y hasta una hora para llegar.

Por su parte las mujeres, emplearon porcentualmente tiempos similares a los de los hombres para arribar al rapicade; siendo así, que el 45.3% consideró que había gastado un lapso entre los 15 y 30 minutos, mientras el 35.5% planteó haber llegado en menos de un cuarto de hora. El 15.7% tardó entre los 31 y hasta 45 minutos; mientras el restante porcentaje, el 3.5%, consideró que había empleado entre 46 minutos y hasta una hora para hacerse presente en el rapicade.

En consecuencia, se puede afirmar que el 82.2% de los usuarios del rapicade Restrepo Calle 18, gastan menos de media hora para ir al mismo a hacer sus trámites, lo que podría dar la posibilidad de que quizás vivan cerca de éste centro de atención. (Gráfica 50. Relación entre el Tiempo de Desplazamiento según el Sexo al Rapicade Restrepo Calle 18)

Gráfica 50. Relación entre el Tiempo de Desplazamiento según el Sexo al Rapicade Restrepo Calle 18.

RAPICADE RESTREPO CALLE 18



ENCUESTA RAPICADE

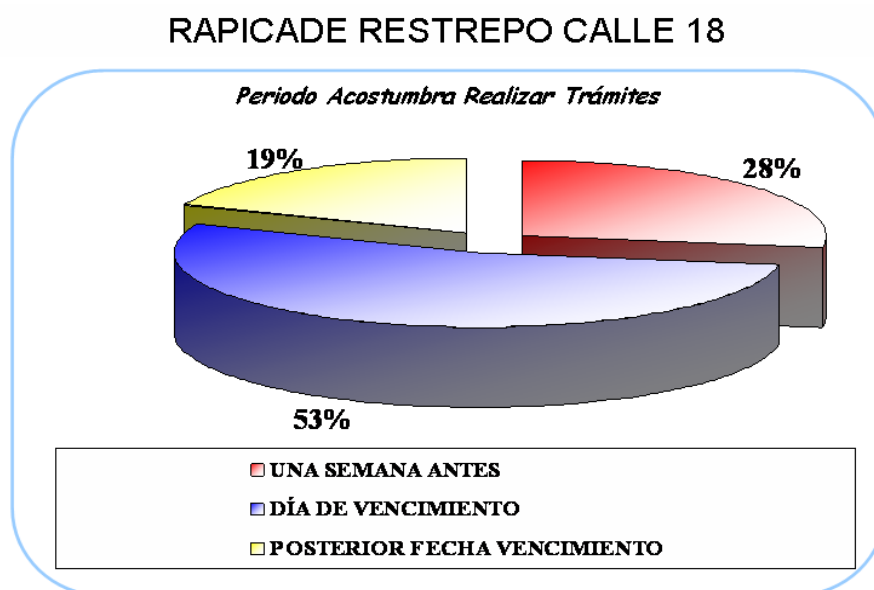
5.1. 12. Frecuencia de realización de los trámites en el Rapicade.

La totalidad de los usuarios acostumbra a realizar sus pagos mensualmente; que es el periodo en el cual se facturan dichos servicios, a excepción de los del acueducto que es bimensual.

5.1. 13. Periodo en el que acostumbra a realizar los trámites en el rapicade.

Habitualmente, el 24% de los ciudadanos tienden a pagar sus servicios antes de la fecha de pago, mientras que la gran mayoría, el 69.4% suele esperar a pagar el día límite en el cual se vence la factura. El 6.6% se ve avocado a pagar en fechas posteriores a las fijadas por las entidades de servicios públicos, pagos que deberán realizar en otras entidades. (Gráfica 51. Tiempo en el que acostumbra a realizar los trámites de pago en el rapicade Restrepo Calle 18)

Gráfica 51. Tiempo en el que acostumbra a realizar los trámites de pago en el Rapicade Restrepo Calle 18.



ENCUESTA RAPICADE

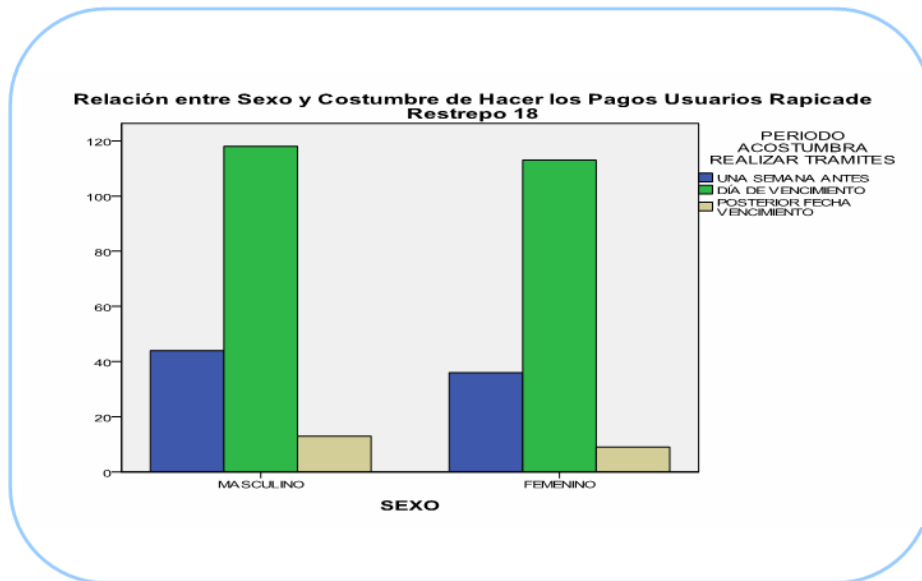
- Hábitos de pago de las facturas según el sexo.

La mayoría de los hombres, el 67.4% acostumbra pagar sus facturas de los servicios el mismo día en que se vencen; sólo la cuarta parte, el 25.1% es previsorio o dispone de los recursos para pagar con una semana de anticipación, mientras que el 7.4% manifestó que cancelaba las facturas posteriormente a su fecha de vencimiento.

Del mismo modo, se observa que las mujeres en su gran mayoría, el 71.5% suele pagar el mismo día de la fecha de vencimiento; en tanto que el 22.8% puede o decide cancelar con la debida anticipación. El 5.7% de las mujeres se ve avocada a cancelar las facturas luego de que éstas se han vencido. En consecuencia, los porcentajes de hombres y mujeres que no pueden pagar a tiempo, el 6.6%, sería la población a la que el rapicade podría extender sus servicios facilitando el pago de facturas vencidas. (Gráfica 52. Relación entre el sexo y el periodo acostumbrado para pagar facturas en el rapicade Restrepo Calle 18)

Gráfica 52. Relación entre el Sexo y el Periodo acostumbrado para pagar facturas en el Rapicade Restrepo Calle 18.

RAPICADE RESTREPO CALLE 18



ENCUESTA RAPICADE

- Hábito de pago de las facturas según el sexo.

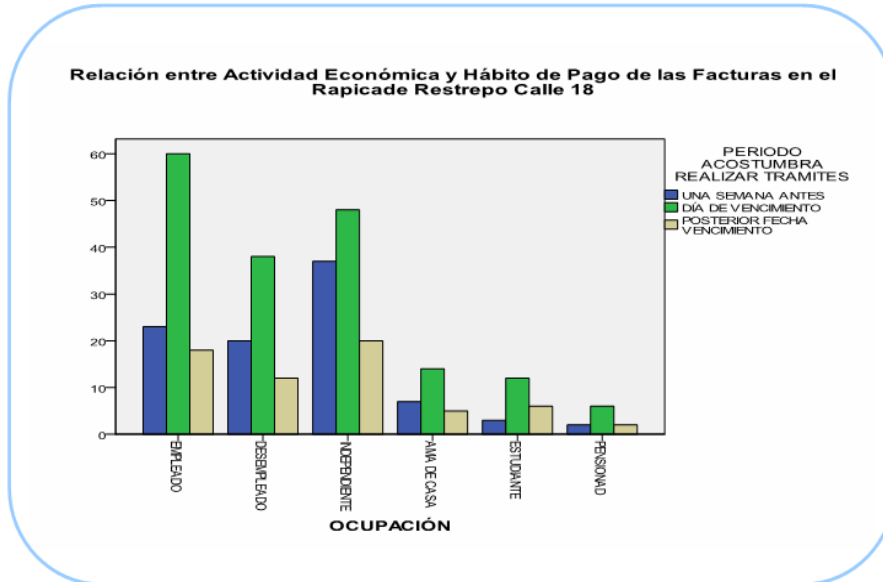
En general, desde la perspectiva de la actividad económica desarrollada por los usuarios, se puede apreciar que más de la mitad de los usuarios, el 53.5% acostumbra o puede pagar sus facturas de servicios el mismo día de su vencimiento; el 27.6% disponen de la capacidad de pago o son previsivos y pagan con una semana de anticipación, mientras que un porcentaje representativo, el 18.9% paga sus facturas de servicios una vez que se han vencido.

Se han habituado a pagar con una semana de anticipación el 28.6% de los desempleados, el 26.9% de las amas de casa, el 22.8% de quienes laboran, seguidos del 20% de los pensionados y el 14.3% de los estudiantes.

Entre aquellos que tienen un empleo, el 59.4%, y los pensionados, el 60%, se presenta la población que acostumbra a pagar el mismo día de vencimiento. Del mismo modo, pagan en esa fecha el 53.8% de las amas de casa, el 57.1% de los estudiantes y el 54.3% de los desempleados. (Gráfica 53. Relación entre actividad económica y hábito de pago de las facturas en el rapicade Restrepo Valle 18)

Gráfica 53. Relación entre Actividad Económica y Hábito de Pago de las Facturas en el Rapicade Restrepo Valle 18)

RAPICADE RESTREPO CALLE 18



ENCUESTA RAPICADE

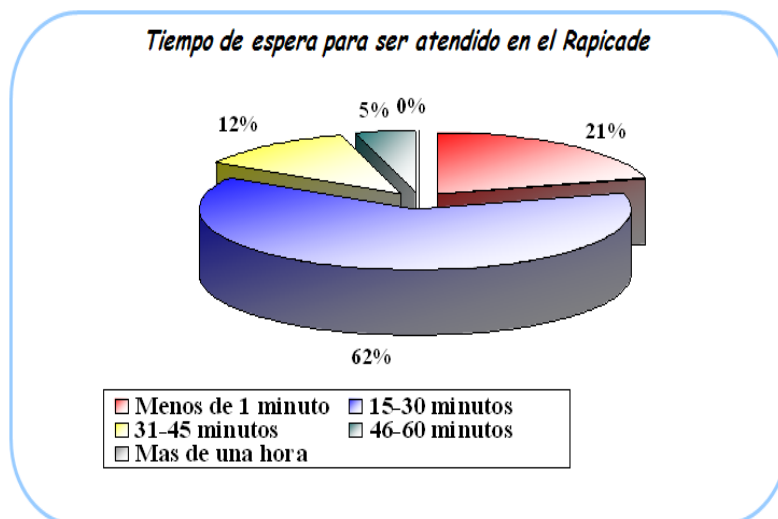
Los usuarios que dejan vencer sus facturas, son los estudiantes con el 28.6%, junto con el 20% de los que disfrutan de una pensión, seguidos del 19.2% de las amas de casa, además del 17.8% de aquellos que cuentan con un trabajo y el 17.1% de quienes carecen de empleo.

5.1. 14. Evaluación de la eficiencia del servicio prestado por el Rapicade.

La eficiencia con la cual fueron atendidos los clientes del Rapicade, permite apreciar que el 62.8% considera que fueron atendidos en el lapso comprendido entre 15 y 30 minutos después de llegar al Rapicade, mientras que el 20.7% señaló que la demora había sido menor a los 15 minutos. Por otra parte, el 12% dice que su atención demoró hasta 45 minutos, y el restante 4.5% para pagar sus servicios empleó hasta una hora. La limitación en la cantidad de ventanillas (tres) y de funcionarios para atender, explica el tiempo de demora que perciben los usuarios. (Gráfica 54. Evaluación de los usuarios de la eficiencia del servicio prestado por el Rapicade Restrepo Calle 18).

Gráfica 54. Evaluación de los usuarios de la eficiencia del servicio prestado por el Rapicade Restrepo Calle 18

RAPICADE RESTREPO CALLE 18



ENCUESTA RAPICADE

- Evaluación de la eficiencia en la atención según el sexo.

La mayoría de los hombres, el 54.7% conjuntamente con un buen porcentaje de las mujeres, el 63.4%, dicen haber sido atendidos en un lapso entre quince y hasta treinta minutos. Está sería la tendencia general de espera por la atención de los funcionarios.

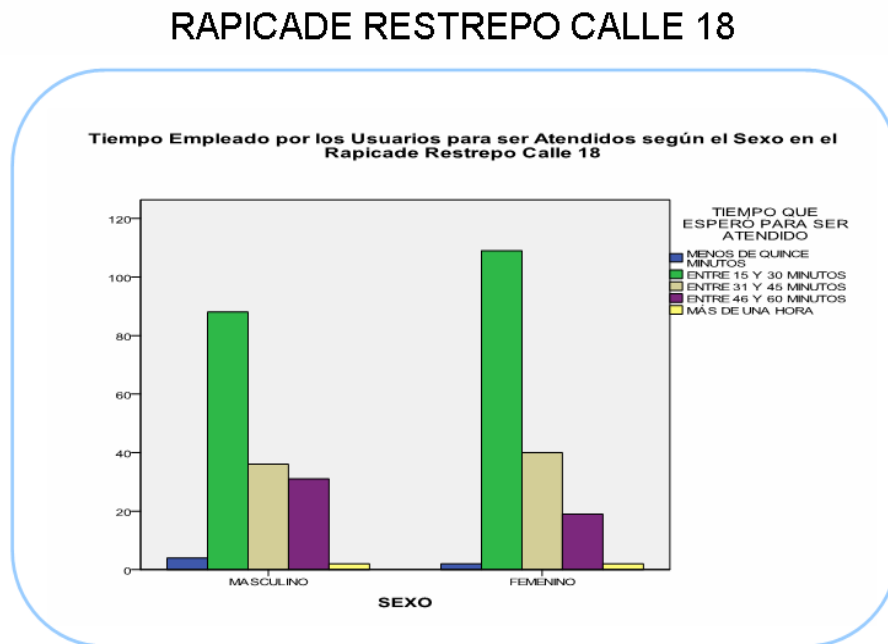
Con porcentajes cercanos, el 22.4% de los hombres y el 23.3% de las mujeres manifestaron que los funcionarios del rapicade se tardaron entre más de media hora y hasta cuarenta y cinco minutos para atenderlos.

Por otra parte, el 19.3% de los hombres y el 11% de las mujeres consideraron que tuvieron que esperar para ser atendidos entre tres cuartos y una hora.

En general las mujeres tienden a gastar menos tiempo que los hombres en la realización de su trámite para pagar las facturas de sus servicios públicos; es así como el 63.4% de las mujeres dijo haber gastado entre 15 y hasta 30 minutos en su tarea de pagar los servicios, el mismo tiempo que emplearon el 54% de los hombres.

Son mínimos los porcentajes de hombres, el 2.5%, y el 1.2% de las mujeres que dicen que la demora en la atención es menor al cuarto de hora. (Gráfica 55. Evaluación Según el Sexo de la Eficiencia del Servicio Prestado por el Rapicade Restrepo Calle 18)

Gráfica 55. Evaluación Según el Sexo de la Eficiencia del Servicio Prestado por el Rapicade Restrepo Calle 18.



ENCUESTA RAPICADE

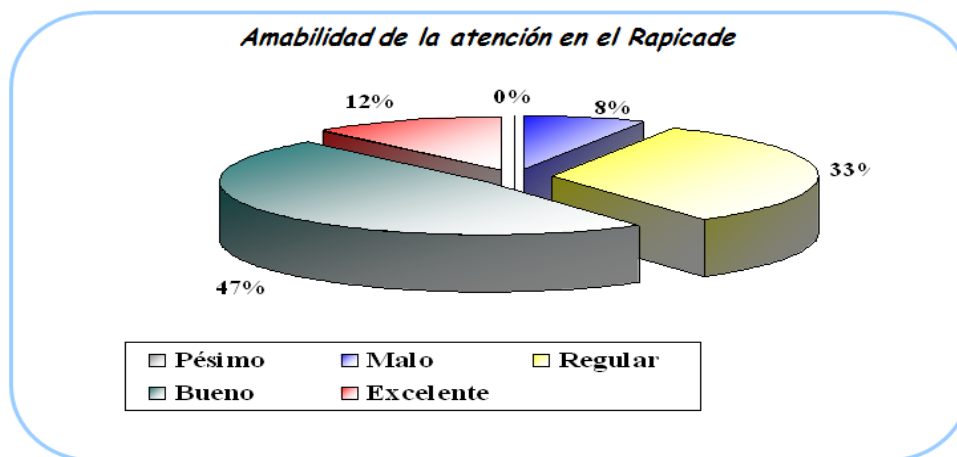
5.1.15. Evaluación de la amabilidad en el servicio Rapicade.

El 48% da el calificativo de buena a la amabilidad con la que percibe que es atendida por los funcionarios; en éste mismo sentido, el 11.7% dice que la amabilidad es excelente. Por otra parte, cerca de la tercera parte de quienes pagan servicios, el 32.7% califica como regular dicha amabilidad; mientras que el 7.5% de los usuarios califica como mala la amabilidad con la cual fue atendida. (Gráfica 56. Evaluación de la amabilidad en el servicio Rapicade Restrepo Calle 18).

La calificación promedio que los usuarios dieron a la amabilidad en la atención con la que perciben que son atendidos fue de 3.61.

Gráfica 56. Evaluación de la Amabilidad en el Servicio Rapicade Restrepo Calle 18

RAPICADE RESTREPO CALLE 18



ENCUESTA RAPICADE

5.1.16. Evaluación de la disposición para atender de los funcionarios del Rapicade.

Respecto a la disposición para ser atendidos por parte de los funcionarios, las tres quintas partes de los clientes, el 60.7% dijo que era buena; y el 12.6% manifestó que había sido excelente. El 26.7% de los usuarios, calificó como regular la disposición que mostraban los funcionarios para atender. (Gráfica 57. Evaluación de la disposición para atender de los funcionarios del Rapicade Restrepo Calle 18).

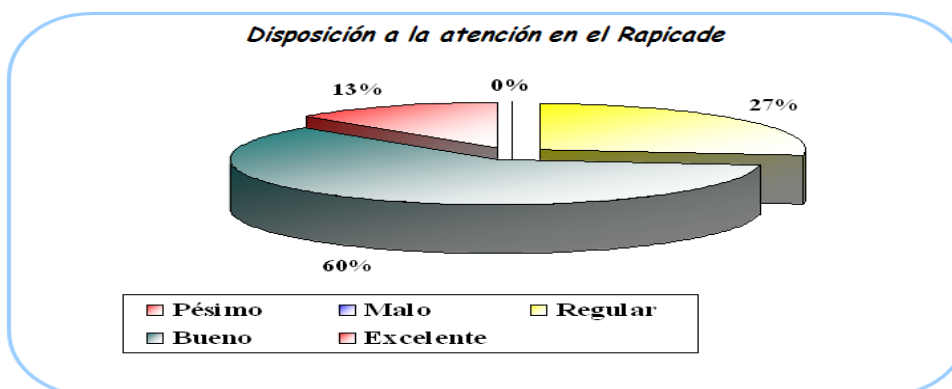
La calificación promedio que los usuarios dieron a la disposición para ser atendidos, que perciben por parte de los funcionarios del rapicade fue de 3.85.

5.1.17. Evaluación de la presentación personal de los funcionarios del Rapicade.

Respecto a la presentación personal de los funcionarios del Rapicade, la totalidad de los usuarios manifestó que era buena. En consecuencia, la calificación promedio para la presentación personal de dichos funcionarios fue de 4.0 (Gráfica 58. Evaluación de la presentación personal de los funcionarios del Rapicade Restrepo Calle 18).

Gráfica 57. Evaluación de la Disposición para Atender de los Funcionarios del Rapicade Restrepo Calle 18

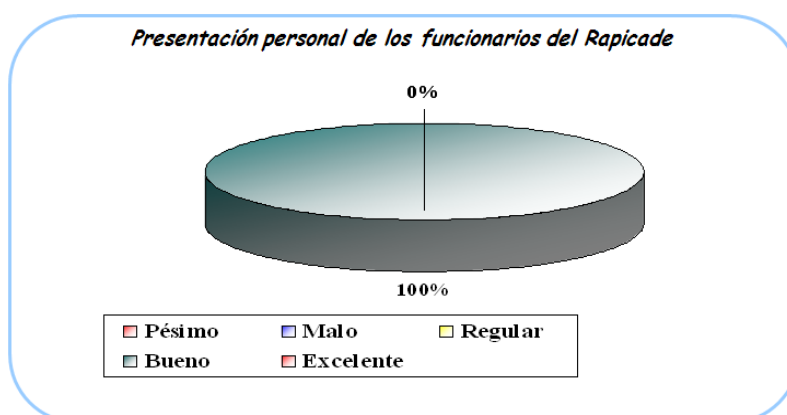
RAPICADE RESTREPO CALLE 18



ENCUESTA RAPICADE

Gráfica 58. Evaluación de la presentación personal de los funcionarios del Rapicade Restrepo Calle 18.

RAPICADE RESTREPO CALLE 18



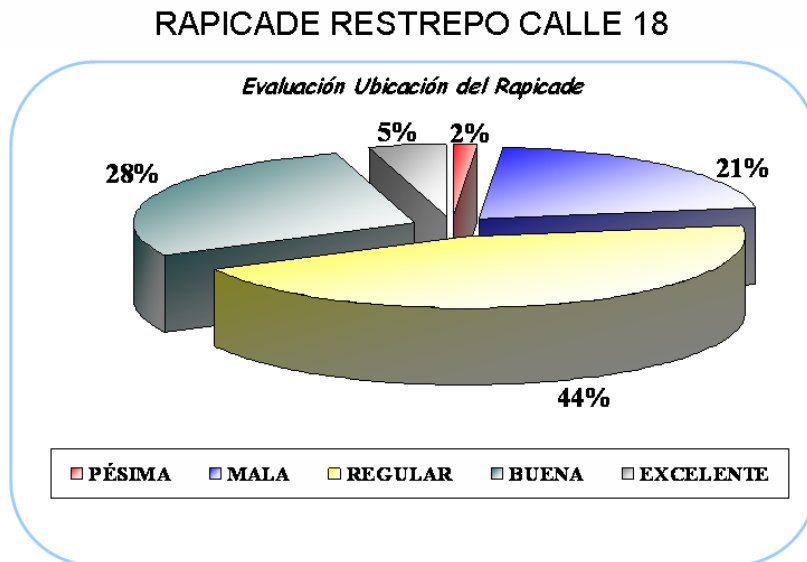
ENCUESTA RAPICADE

5.1.18. Evaluación de la ubicación del Rapicade.

Respecto a la ubicación del Rapicade, el 35.4% de los usuarios, dio una calificación de regular; el 45.3% da una mala calificación, y el 3.9% manifestó que la ubicación es pésima. El 10.8% restante, declara que es buena, y el 4.5% la define como excelente. En consecuencia, se puede concluir que la gran mayoría de los ciudadanos considera que la ubicación del Rapicade, no es la mejor. (Gráfica 59. Evaluación de la ubicación del Rapicade Restrepo Calle 18).

La calificación promedio que los usuarios dieron a la ubicación del rapicade fue de 2.66.

Gráfica 59. Evaluación de la Ubicación del Rapicade Restrepo Calle 18

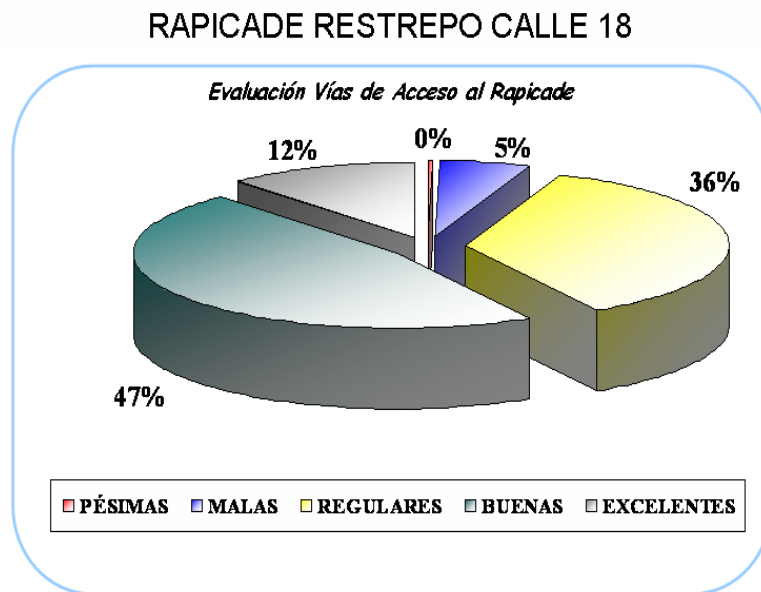


5.1.19. Evaluación de las vías de acceso al Rapicade.

El 51.1% de los usuarios consideran que las vías de acceso al Rapicade son regulares; mientras que el 24.3% las definen como malas, y el 1.2% dice que son pésimas. ; Al contrario el 6.3% manifiesta que son excelentes y el 17.1% plantean que son buenas. (Gráfica 60. Evaluación de las vías de acceso al Rapicade Restrepo Calle 18).

La calificación promedio que los usuarios dieron a las vías de acceso al rapicade Restrepo Calle 18 fue de 3.02.

Gráfica 60. Evaluación de las Vías de Acceso al Rapicade Restrepo Calle 18.



5.1.20. Evaluación sobre la organización de los usuarios en el Rapicade.

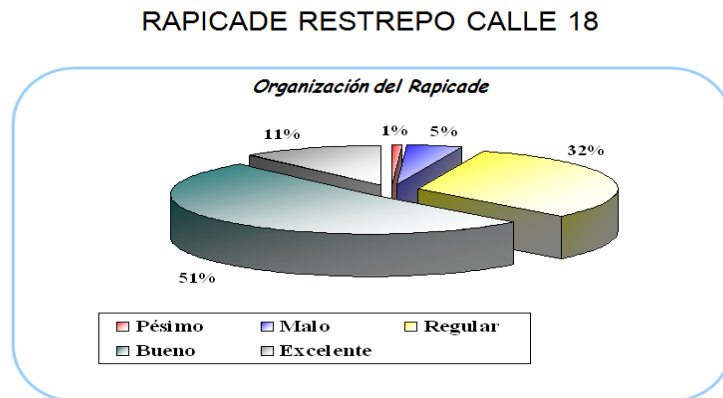
Respecto a la apreciación sobre la organización que los clientes encuentran en el Rapicade, el 51.4% dice que esta es buena; y el 11.4% que es excelente. Mientras que el 31.8% plantea que es regular; el 4.5% señala que la organización es mala y el .9% considera que es pésima. La apreciación de la mayoría de los clientes es la de que la organización que pueden apreciar en el Rapicade es buena. (Gráfica 61. Evaluación sobre la organización de los usuarios en el Rapicade Restrepo Calle 18).

La calificación promedio que dieron los usuarios a la organización del rapicade fue de 4.09.

5.1.21. Evaluación de la distribución del Rapicade.

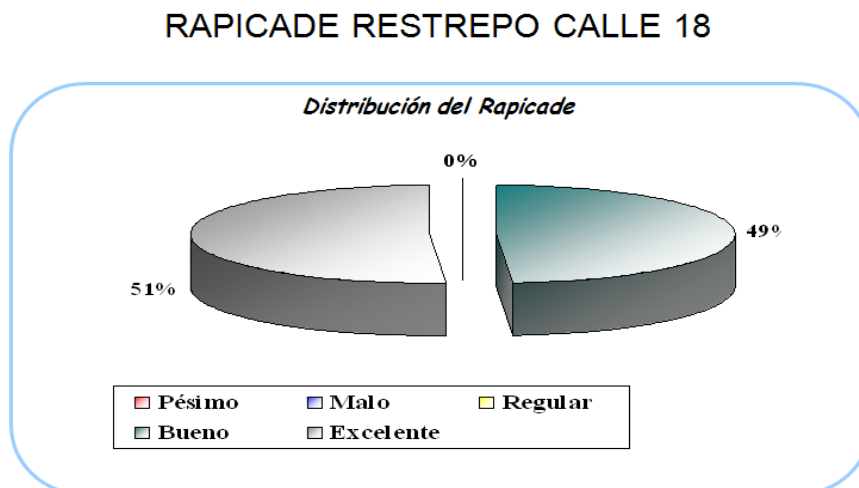
Al evaluar la distribución del Rapicade, el 51.1% de los usuarios considera que es buena y el restante porcentaje, el 48.9% manifiesta que es excelente. La evaluación promedio que dieron los usuarios a la distribución del rapicade fue de 4.51. (Gráfica 62. Evaluación de la distribución del Rapicade Restrepo Calle 18).

Gráfica 61. Evaluación sobre la organización de los usuarios en el Rapicade Restrepo Calle 18



ENCUESTA RAPICADE

Gráfica 62. Evaluación de la Distribución del Rapicade Restrepo Calle 18



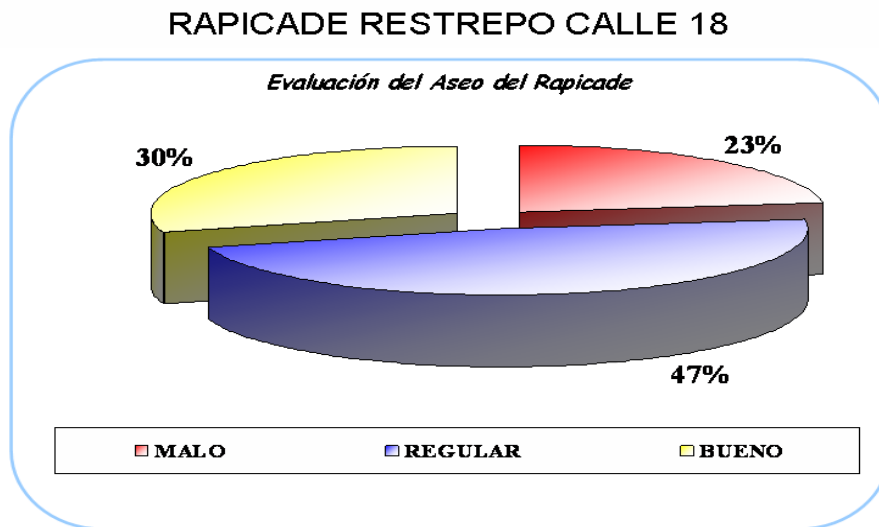
ENCUESTA RAPICADE

5.1. 22. Evaluación del estado del aseo del Rapicade.

Al determinar el estado de aseo del Rapicade, la evaluación del público es preocupante dado que el 49.8% manifiesta que es regular; mientras que el 33% dice que el cuidado higiénico es malo; sólo el 17.1% señala que es buena. (Gráfica 63. Evaluación del estado del aseo del Rapicade Restrepo Calle 18).

La calificación promedio que dieron los usuarios del Rapicade respecto al aseo fue de 2.84.

Gráfica 63. Evaluación del Estado del Aseo del RapiCADE Restrepo Calle 18

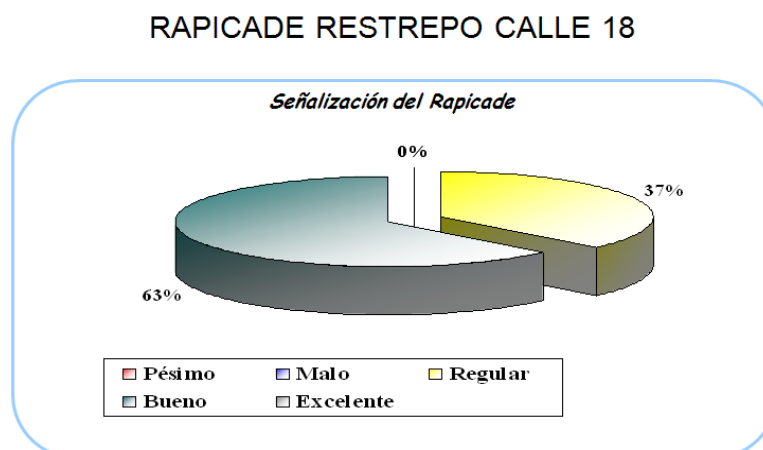


ENCUESTA RAPICADEF

5.1. 23. Evaluación de la señalización del RapiCADE.

La señalización de la que hace uso el RapiCADE, es evaluada como buena por el 63.1% de los usuarios, el restante porcentaje de la población, el 36.9%, la califica como regular. El promedio de calificación que dieron los usuarios a la señalización del rapiCADE fue de 3.63. (Gráfica 64. Evaluación de la señalización del RapiCADE Restrepo Calle 18).

Gráfica 64. Evaluación de la Señalización del RapiCADE Restrepo Calle 18.



ENCUESTA RAPICADE

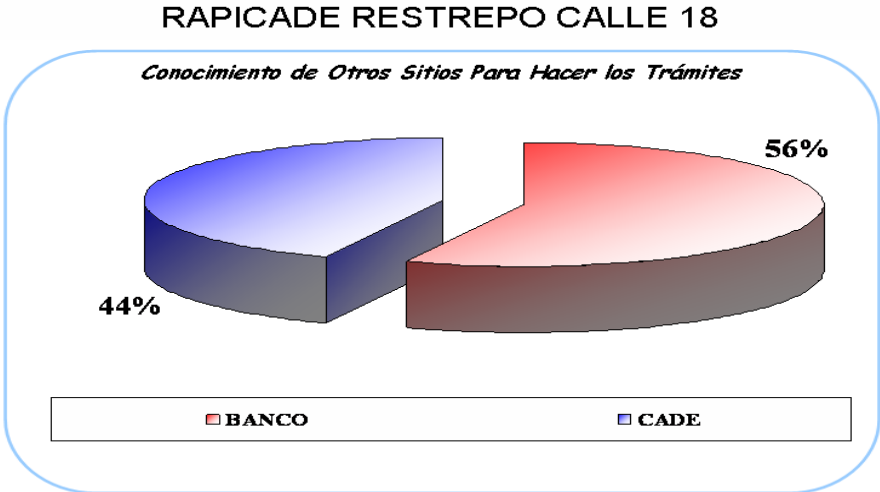
5.1.24. Conocimiento de otros sitios para realizar las mismas gestiones del Rapicade.

La totalidad de los usuarios manifestó conocer otros sitios en donde bien podría realizar las mismas gestiones que estaba realizando en el Rapicade.

5.1.25. Sitios alternativos para hacer el pago de las facturas.

Los usuarios que estaban en el rapicade Restrepo Calle 18, declararon que conocían otros sitios alternativos en los cuales se podían hacer los pagos de las facturas, es así como el 56.5% señaló a los bancos y el 43.5% al CADE. (Gráfica 65. Sitios alternativos para hacer el pago de las facturas).

Gráfica 65. Sitios alternativos para hacer el pago de las facturas.

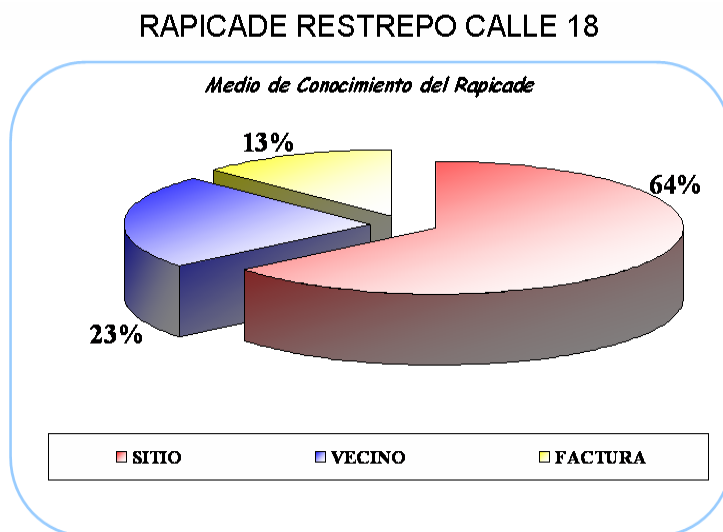


ENCUESTA RAPICADE

5.1.26. Cómo se han enterado los usuarios de la existencia del Rapicade.

El 61.9% de los clientes se ha enterado de la existencia del Rapicade, por su ubicación, es decir el conocimiento del sitio; el 18% por diálogos con sus vecinos y la quinta parte, el 20.1% por la información que aparece en las facturas y que indican su existencia. (Gráfica 66. Cómo se han enterado los usuarios de la existencia del Rapicade Restrepo Calle 18).

Gráfica 66. Cómo se han enterado los usuarios de la existencia del Rapicade Restrepo Calle 18.

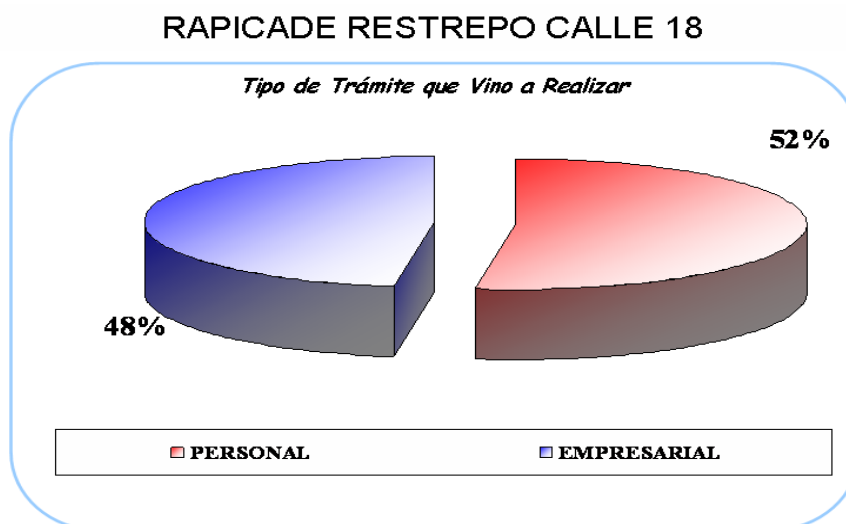


ENCUESTA RAPICADE

5.1.27. Tipo de trámite que estaba realizando el usuario en el Rapicade.

El 62.2% de los encuestados señaló estar haciendo trámites de carácter personal; el porcentaje restante, el 37.8%, de tipo empresarial, pagando los recibos de la empresa. (Gráfica 67. Tipo de trámite que estaba realizando el usuario en el Rapicade Restrepo Calle 18).

Gráf



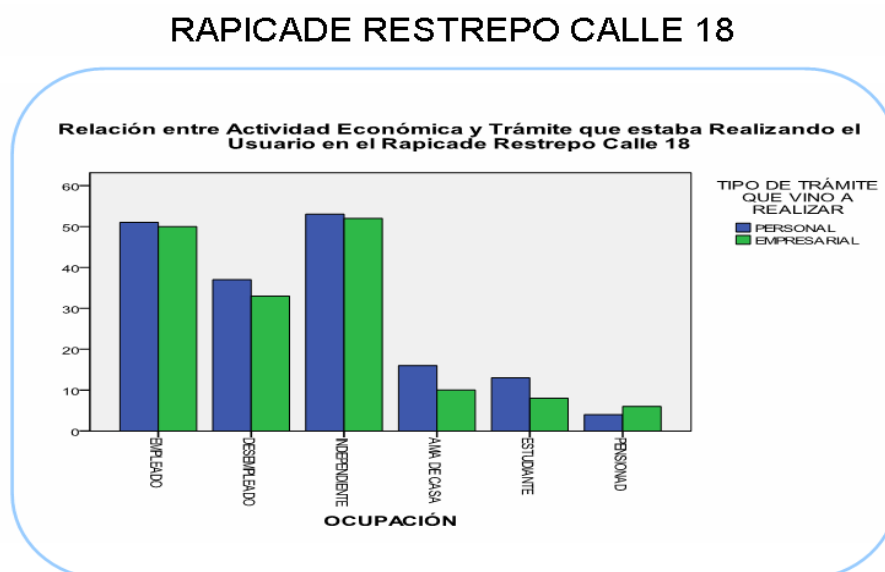
ENCUESTA RAPICADE

- Tipo de trámite según ocupación laboral.

El 50.5% de los empleados e independientes manifestaron que estaban realizando un trámite personal, y el 49.5% restante de los mismos, dijo que éste era de carácter empresarial. El sector de los desempleados en el 52.9% estaba realizando un trámite personal y el 47.1% empresarial; al respecto hay que señalar que no es coherente esta respuesta si se tiene en cuenta que son desempleados. Cabe la posibilidad de que hayan entendido por empresarial el estar asistiendo a una empresa, o que estuvieran colaborando a otra persona o entidad para hacer dicha actividad.

En las amas de casa y los estudiantes sube notablemente el porcentaje al 61.5% y 61.9% respectivamente, como era de esperarse, de aquellas que realizan trámites personales; aunque igual que en los desempleados, es notorio el alto porcentaje, 38.5% y 38.1% en su orden, de quienes dijeron estar haciendo vueltas empresariales, quizás por las mismas causas ya descritas para los desempleados. En el caso de los pensionados el 60% dijo estar haciendo tareas empresariales, y el 40% restante de tipo personal. (Gráfica 68. Relación entre actividad económica y tipo de trámite que estaba realizando el usuario)

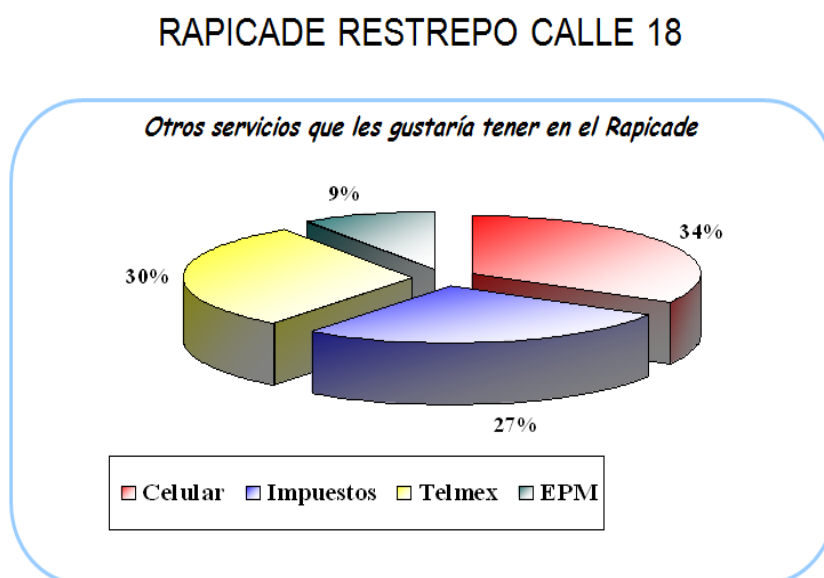
Gráfica 68. Relación entre Actividad Económica y Tipo de Trámite que Estaba Realizando el Usuario



5.1. 28. Expectativas de los usuarios por otros servicios del Rapicade.

A los usuarios les gustaría que en los Rapicade, se pudieran pagar otros servicios o facturas, es así como la tercera parte, el 33.6% quisiera que se pudiera pagar recibos del celular; el 26.7% poder pagar impuestos, el 30.3% facturas de Telmex, y el 9.3% los recibos de los servicios de EPM. (Gráfica 69. Expectativas de los usuarios por otros servicios del Rapicade Restrepo Calle 18).

Gráfica 69. Expectativas de los usuarios por otros servicios del Rapicade Restrepo Calle 18



ENCUESTA RAPICADE

5.1. 29. Expectativas de cambios estructurales en los Rapicades.

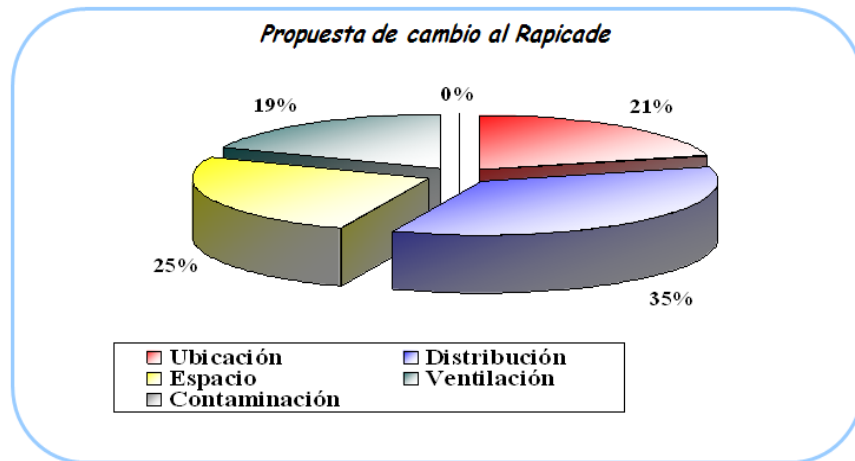
El 35.4% de los usuarios quisieran que se cambiara la distribución del Rapicade, la cuarta parte, el 25.2% desea que se pudiera mejorar el espacio; en tanto que el 20.7% considera que el Rapicade, debería ser reubicado y el porcentaje restante, el 18.6% considera que debería ser mejorada la ventilación. (Gráfica 70. Necesidades de cambios estructurales en el Rapicade Restrepo Calle 18).

5.1.30. Servicios actuales no necesarios en el rapicade.

La totalidad de los usuarios, el 100%, dicen que todos los servicios que se prestan actualmente en el rapicade de Venecia son necesarios.

Gráfica 70. Expectativas de Cambios Estructurales en el Rapicade Restrepo Calle 18.

RAPICADE RESTREPO CALLE 18



ENCUESTA RAPICADE

- La calificación general promedio de la percepción de la atención que recibieron los usuarios por parte de los funcionarios del rapicade Restrepo Calle 18, fue de 3.82.
- La calificación general promedio que dieron los usuarios del rapicade respecto a las características del punto de servicio fue de 3.61.

6. RAPICADE RESTREPO CARRERA VEINTE

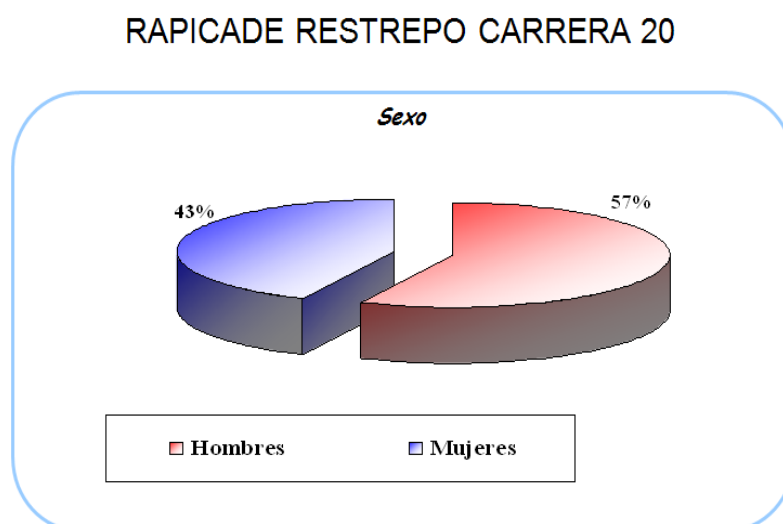
6.1. ENCUESTA RAPICADE RESTREPO CARRERA VEINTE

A los usuarios del Rapicade Carrera Veinte, se les aplicó en el periodo comprendido entre el 2 y el 20 de mayo de 2010, una encuesta de percepción de la calidad del servicio de atención que se les presta en dicho centro; con dicho propósito se encuestó a una población de 333 personas.

6.1.1. Sexo.

La población encuestada en el Rapicade Restrepo, Carrera Veinte, estaba constituida en el 56.9% por hombres y el 43.1% por mujeres. (Gráfica 71. Características sexuales de los usuarios del Rapicade Restrepo Calle 20)

Gráfica 71. Características Sexuales de los Usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20



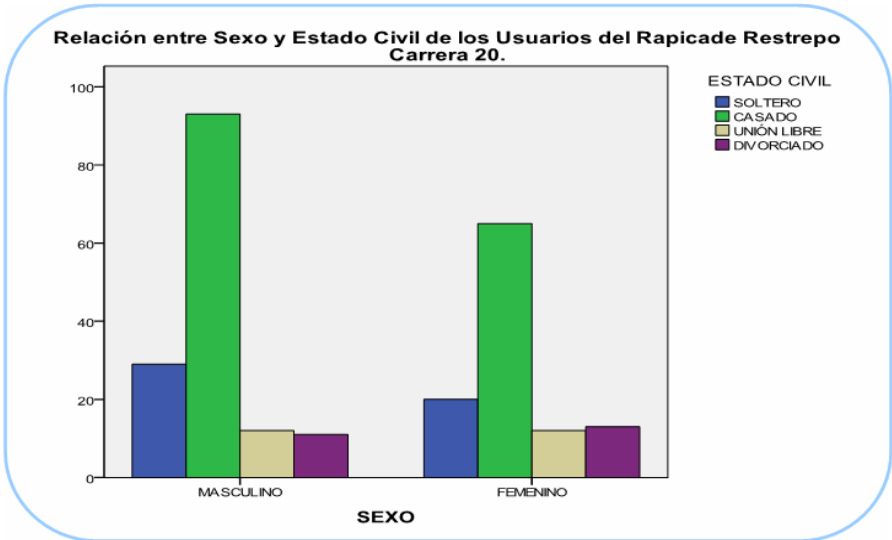
ENCUESTA RAPICADE

- **Sexo y estado civil**

La gran mayoría de los usuarios del rapicade estaban casados, el 64.1%, en tanto que la quinta parte de los hombres, el 20%, eran solteros, manteniéndose en unión libre el 8.3% y divorciados el 7.6%.

Respecto a las mujeres, casi las tres quintas partes, el 59.1%, se habían casado, mientras que el 18.2% se mantenían solteras, y el 10.9% permanecían en unión libre, y el 11.8% se habían divorciado. (Gráfica 72. Relación entre sexo y estado civil de los usuarios del rapicade Restrepo Carrera 20)

Gráfica 72. Relación entre Sexo y Estado Civil de los Usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20.



ENCUESTA RAPICADE

Dos quintas partes de los hombres, el 40%, dijeron ser del estrato tres, por otra parte, el 34.5% se definió como del estrato dos, el restante porcentaje, la cuarta parte de los usuarios, el 25.5% plantearon ser del estrato cuatro.

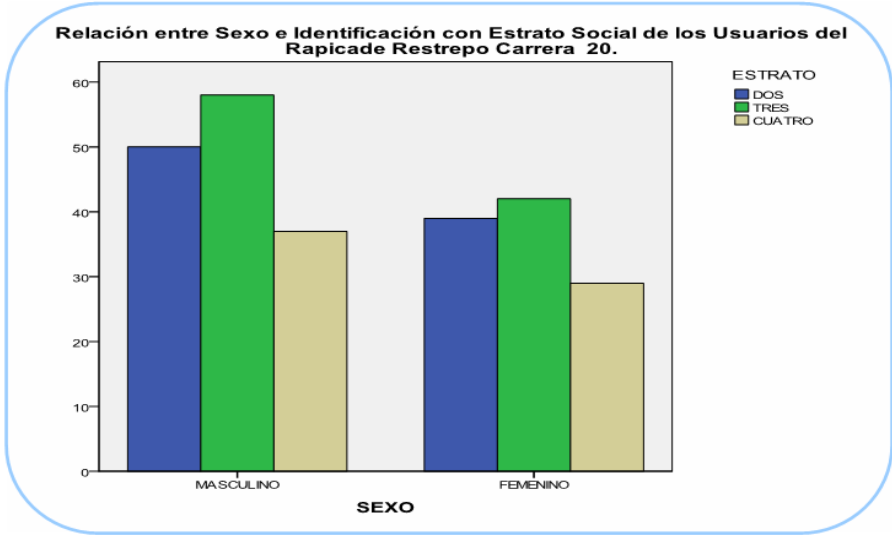
En la población femenina, prevalece el sector que se define como del estrato dos, con el 38.2%, seguida del 35.5% que se identifica con el estrato uno, mientras que el 26.4% declaró ser del estrato cuatro. (Gráfica 73. Relación entre sexo e Identificación con estrato social de los usuarios del rapicade Restrepo Carrera 20)

6.1.2. Edad de los usuarios.

El 45.1% de la población que recurre a los servicios de éste Rapicade tiene entre 25 y 35 años de edad; la quinta parte de los usuarios, el 20%, está en una edad entre los 36 y 45 años; el 19.2% son menores de los veinticinco años; con una edad que oscila entre los 46 y 55 años se ubica el 9.4% de quienes hacen uso de

estos centros de atención; el 6.3%, son adultos mayores que tienen más de 56 años de edad. (Gráfica 74. Edad de los usuarios del rapicade Restrepo Carrera 20)

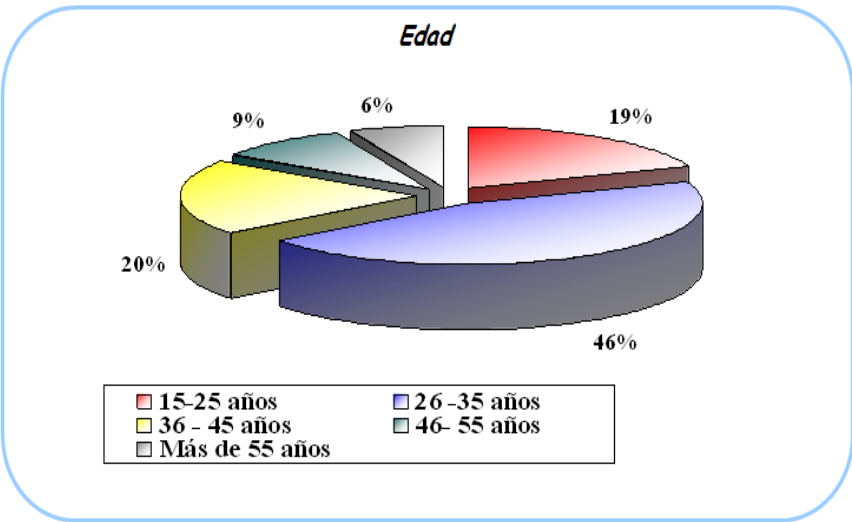
Gráfica 73. Relación entre Sexo e Identificación con Estrato Social de los Usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20.



ENCUESTA RAPICADEF

Gráfica 74. Edad de los Usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20.

RAPICADEF RESTREPO CARRERA 20



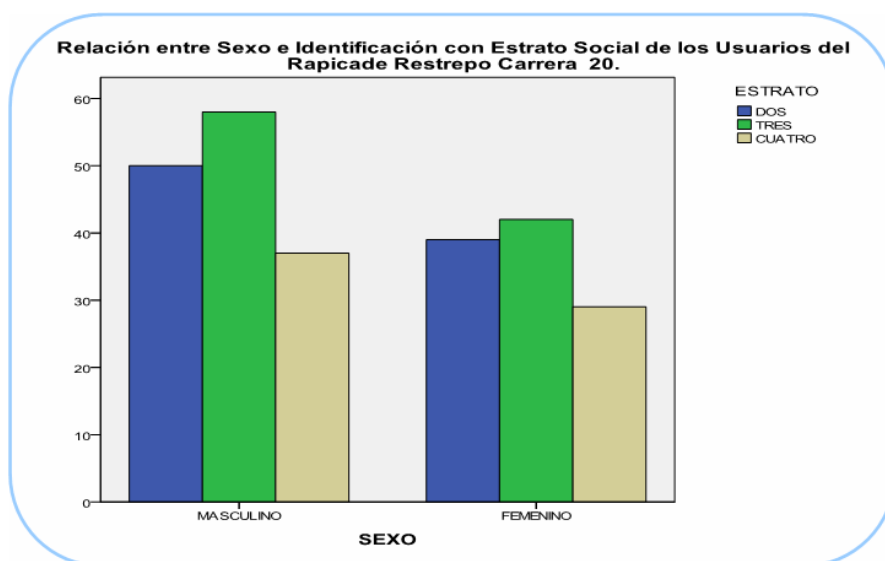
ENCUESTA RAPICADEF

- Edad y sexo.

La mayoría de la población masculina usuaria de los servicios del rapicade, el 60.8%, tiene edades entre los veinte y treinta años; el 21.4% entre los treinta y uno y hasta los cuarenta años; la población de menores de veinte años está constituida por el 15.2%, en tanto que el 9.7% forman la población de adultos mayores de cincuenta años.

Las mujeres cuyas edades oscilan entre los veinte y treinta años, constituyen el 42.7%; las jóvenes menores de veinte años representan cerca de la cuarta parte de la población con el 24.5%. El 18.2% esta integrado por las mujeres con edades entre los treinta y cuarenta años, y finalmente, las mujeres adultas mayores de cincuenta años son el 1.8%. (Gráfica 75. Relación entre edad y sexo de los usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20).

Gráfica 75. Relación entre Edad y Sexo de los Usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20.



ENCUESTA RAPICADE

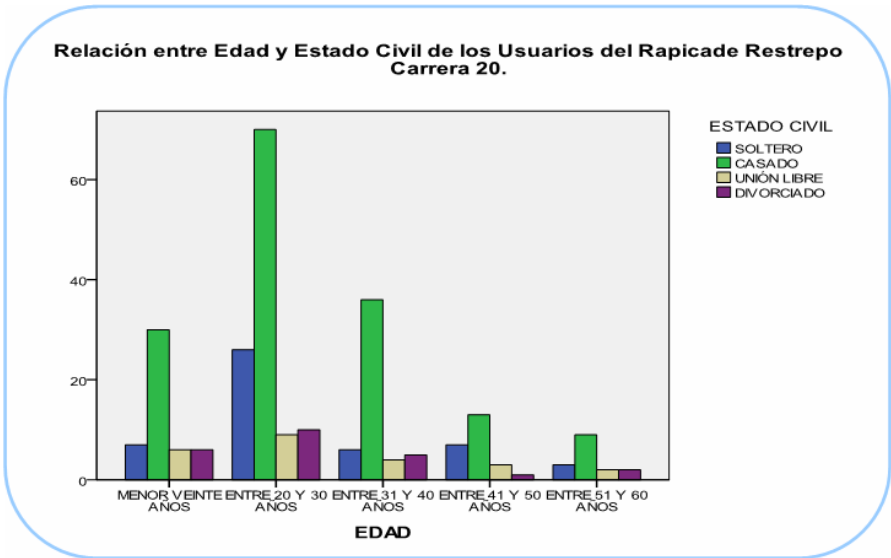
- Edad y estado civil.

En la población de menores de veinticinco años, se encuentra que el 61.2% han contraído nupcias, mientras el 26.5% permanecen solteros y el 12.2% mantienen una relación libre. Entre los que tienen 26 y 35 años, las tres quintas partes, el

60.9% están casados, permaneciendo solteros la cuarta parte, el 25.2%. El 7.8% declaró estar viviendo en unión libre, encontrándose que el 6,1% se habían separado o estaban divorciados.

Los adultos cuyas edades están entre los 36 y 45 años, en su mayoría, el 70.6% estaban casados y permanecían solteros el 15.7%. Además, el 12.5% vivían en unión libre y se habían separado el 5.9%. La población mayor de 46 años y hasta los 55 años de edad declaró en el 54.2% que se mantenía casada, aunque un porcentaje importante del 29.2% dijo no haberse casado. El 12.5% señaló vivir en unión libre mientras el 4.2% informo que se había divorciado. Entre los adultos mayores de los 55 años, el 56.3% planteó estar casados, mientras el 18.8% declaró no haberse casado, el 8.3% dijo vivir en unión libre y se había divorciado el restante porcentaje el 15.4%. (Gráfica 76. Relación entre edad y estado civil de los usuarios del rapicade Restrepo Carrera 20)

Gráfica 76. Relación entre Edad y Estado Civil de los Usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20.



ENCUESTA RAPICADE

- Edad y ocupación de los usuarios.

Un importante porcentaje de la población de menores de veinticinco años se encuentra desempleada, el 28.6%; declarando que son independientes el 14.3%, mientras que la quinta parte el 20.4% dijo estar estudiando. En general están

dedicados al hogar el 34.7% y sólo dijeron estar laborando el 2%, un porcentaje muy bajo de ocupación para esta población joven.

La población cuyas edades oscilan entre los 26 y 35 años, en el 34.7% dijeron estar dedicados al hogar; siendo alto el porcentaje de desempleo en éste grupo, con el 22.6% y en consecuencia baja la tasa de ocupación que se sitúa en el 6.1%. Dijeron ser independientes el 23.5% y estar estudiando la quinta parte, el 20.9%.

Entre la población de 36 a 45 años, se aprecia que disminuye el índice de desempleo, el cual es del 13.7%; mientras el de ocupación alcanza el 17.6% y dijeron ser independientes, la cuarta parte, el 25.5%. Los dedicados al hogar alcanzan a representar el 27.5% y dijeron estar estudiando el 15.7%.

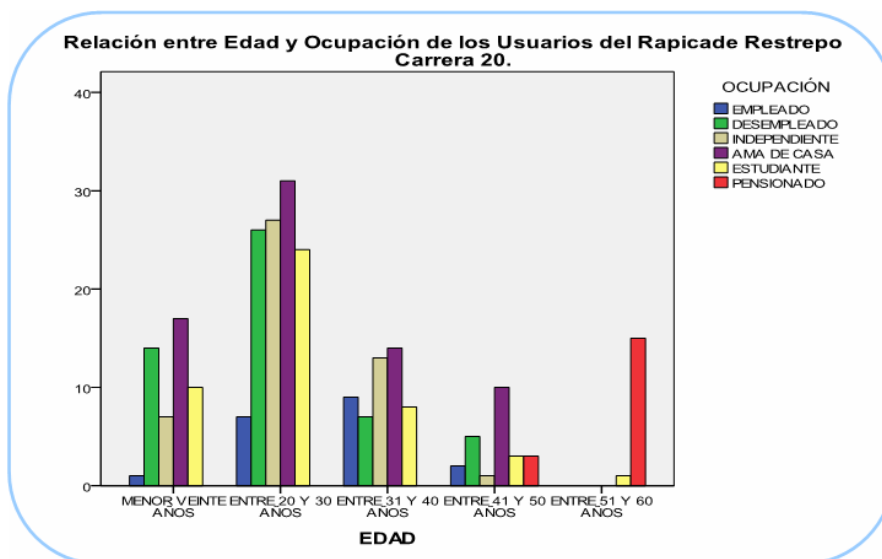
Aquellos que tienen edades comprendidas entre los 45 y 55 años, presentan una desocupación del 20.8%, con una tasa de empleo del 8.3%. Declararon ser independientes el 4.2% y dedicarse al hogar el 41.7%; estando dedicados a estudiar el 12.5% mientras que otro porcentaje igual al anterior dijo ser pensionado. En los adultos mayores, se encuentra que la gran mayoría son pensionados, el 93.8% y el 6.35 manifestó estar estudiando.

Respecto del estudio, vale aclarar que sí bien los porcentajes parecen ser altos en la población de mayor edad, esto en realidad representa pocos casos. Por otra parte, la presencia de varias academias de capacitación circunvecinas con el rapicade, podrían incidir y explicar dichos porcentajes, en donde para el común de la gente, el estarse capacitando connota el estar estudiando. (Gráfica 77. Relación entre edad y ocupación de los usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20).

6.1.3. Estrato Social de los usuarios.

El 34.9% de la población encuestada se autodefine como de estrato dos, mientras que el 39.2% se identifican como del estrato tres; y el 25.9% consideran que son del estrato cuatro. (Gráfica 78. Estrato social de los usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20).

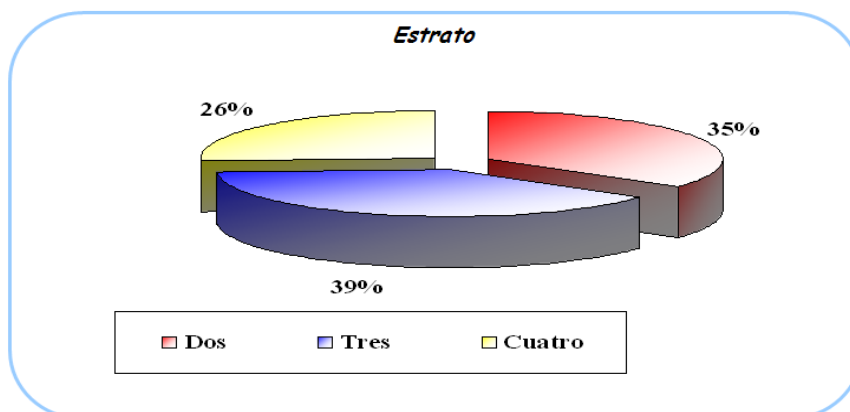
Gráfica 77. Relación entre Edad y Ocupación de los Usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20.



ENCUESTA RAPICADE

Gráfica 78. Estrato Social de los Usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20

RAPICADE RESTREPO CARRERA 20



ENCUESTA RAPICADE

- Estrato Social y ocupación.

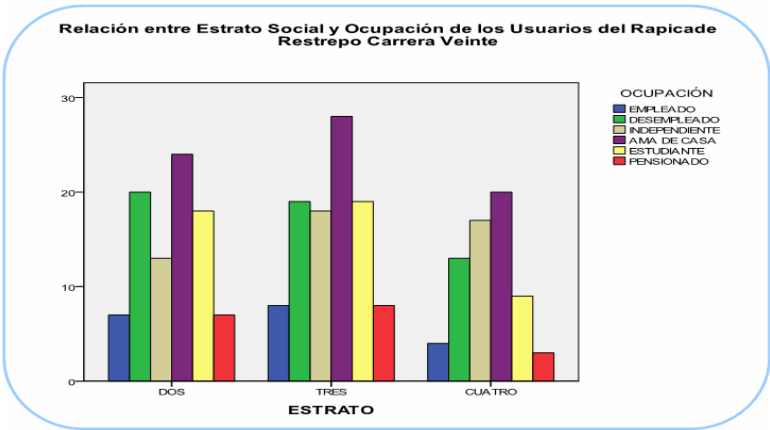
Al determinar la relación entre estrato social y el tipo de ocupación de los usuarios del rapicade Restrepo Veinte, se encuentra con respecto a quienes se identificaron como del estrato dos, que el mayor porcentaje de visitantes es el de las amas de casa con el 27%, seguido por aquellos que carecen de trabajo, quienes

constituyen el 22.5%. Quienes están estudiando representan el 20.2%; con iguales porcentajes del 7.9%, cada uno, aparecen los empleados y los pensionados.

Del mismo modo, en quienes dijeron ser del estrato tres, las amas de casa, con el 28%, son porcentualmente la población más representativa. Los desempleados y los estudiantes aparecen con iguales porcentajes del 19%; los independientes constituyen el 18%, mientras que los pensionados y los empleados con representan cada uno el 8% respectivamente.

En el estrato cuatro, el 30.3% de los usuarios son amas de casa; mientras que la cuarta parte el 25.8%, son independientes y el 19.7% carecen de empleo. Se identificaron como estudiantes el 13.6% y como empleados y pensionados el 7.5% y el 4.5% respectivamente. (Gráfica 79. Relación entre estrato social y ocupación de los usuarios del rapicade Restrepo Calle Veinte)

Gráfica 79. Relación entre Estrato Social y Ocupación de los Usuarios del Rapicade Restrepo Calle Veinte



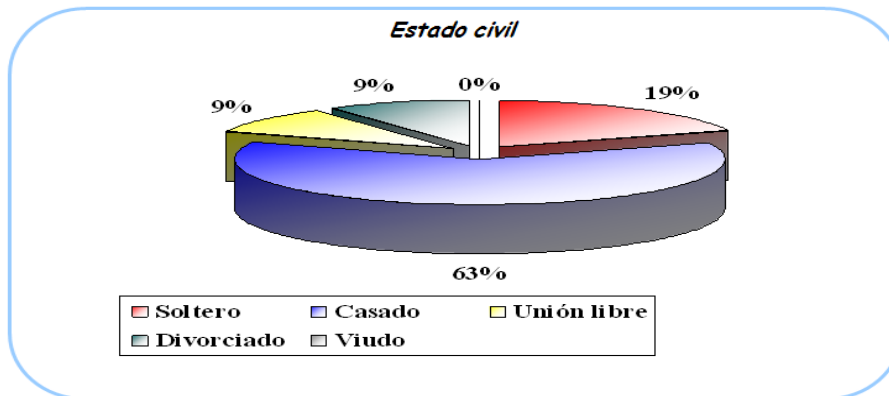
ENCUESTA RAPICADE

6.1. 4. Estado Civil de los Usuarios.

El estado civil de la mayoría de la población que utiliza los servicios del Rapicade, es de casados con el 62%; mientras que el 19.2% dijeron ser solteros; con porcentajes iguales del 9.4% respectivamente, declararon ser divorciados o separados. (Gráfica 80. Estado civil de los usuarios del rapicade Restrepo Carrera 20)

Gráfica 80. Estado Civil de los Usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20

RAPICADE RESTREPO CARRERA 20



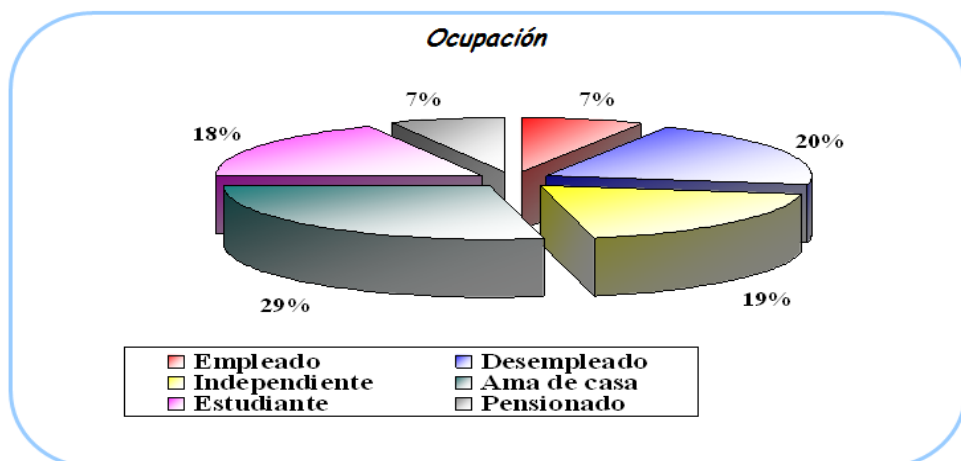
ENCUESTA RAPICADE

6.1. 5. Actividad económica de los Usuarios.

El 28.2% de los usuarios del Rapicade Restrepo Veinte, son amas de casa; el 20.4% dijeron estar desempleados; mientras que el 18.8%, en la actualidad laboran como independientes; y sólo el 7.5% están empleados; el 18% están estudiando y el 7.1% declararon ser pensionados. (Gráfica 81. Actividad económica de los Usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20)

Gráfica 81. Actividad Económica de los Usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20

RAPICADE RESTREPO CARRERA 20



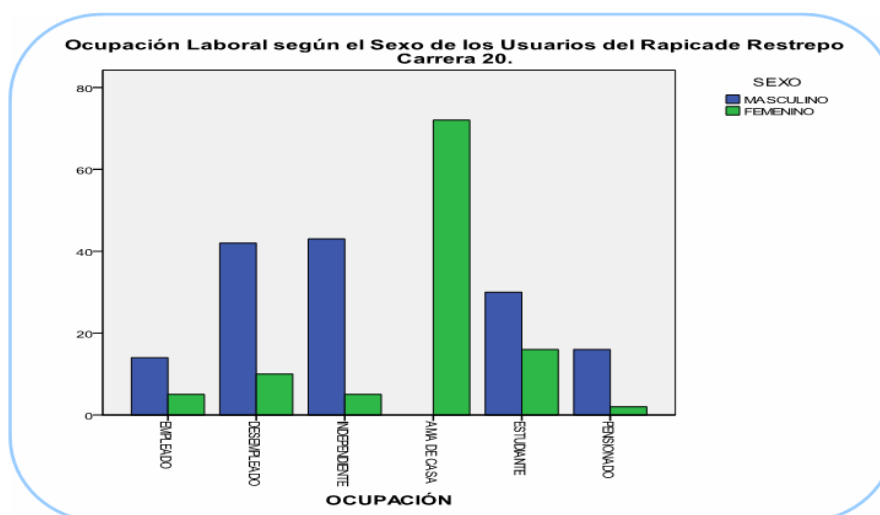
ENCUESTA RAPICADE

- Ocupación laboral según el sexo.

El desempleo tiende a afectar en un mayor porcentaje a los hombres con el 29%, mientras que en las mujeres representa el 9.1%. Así mismo, es bajo el índice de empleo formal tanto para hombres, el 9.7%, como para las mujeres que es del 4.5%; los hombres tienden a laborar como independientes en un porcentaje representativo, el 29.7%, siendo bajo el porcentaje, el 4,5% de mujeres que laboran como independientes.

En general, la gran mayoría de las mujeres, el 65.5%, están dedicadas a su hogar y realizan su actividad económica como amas de casa. La quinta parte de los hombres, el 20.7% está dedicado al estudio, lo cual realizan las mujeres en el 14.5%. Finalmente, el 11% de los hombres y el 1.8% de las mujeres están pensionadas. (Gráfica 82. Ocupación laboral según el sexo de los usuarios del rapicade Restrepo Carrera 20).

Gráfica 82. Ocupación Laboral según el Sexo de los Usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20.



ENCUESTA RAPICADE

6.1.6. Trámite a realizar ante el Rapicade

La totalidad de los encuestados, el 100%, manifestaron que el trámite que venían a realizar en el rapicade era la de pagar los servicios públicos, que es la actividad básica del rapicade Restrepo Carrera Veinte.

6.1.7. Cumplimiento de los trámites a realizar ante el rapicade.

A partir de las respuestas de los usuarios del Rapicade, el 100%, declaró que al presentarse para pagar los servicios públicos y que habían realizado la diligencia que se habían propuesto llevar a cabo.

6.1.8. Identificación de la ventanilla en donde se debía realizar el trámite.

Los usuarios del Rapicade, en su totalidad, el 100%, señalaron que identifican plenamente la ventanilla a la cual tienen que acudir para pagar los servicios públicos y que habían realizado la diligencia que se habían propuesto llevar a cabo.

6.1.9. Conocimiento de otros servicios prestados en el rapicade Restrepo Calle 20.

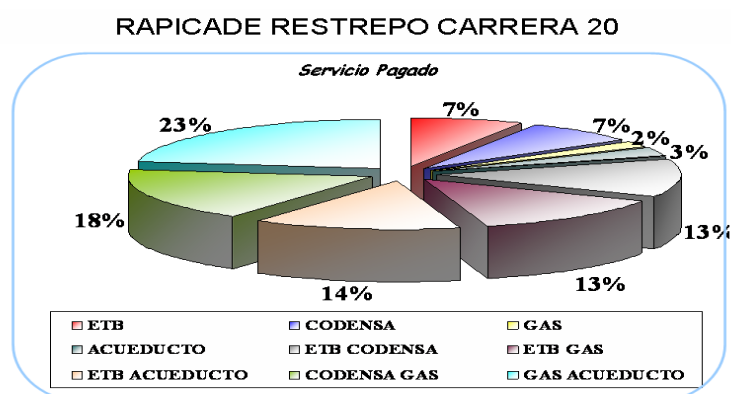
La totalidad, el 100% de los que utilizan los servicios del Rapicade, saben que otros servicios se prestan en dicho centro de atención.

6.1.10. Servicios pagados en el Rapicade.

El 20% de los usuarios cuando va al rapicade sólo paga sólo un servicio y el 80% usualmente cancela más de una factura. De quienes pagan un solo servicio, se encuentra que con porcentajes iguales del 7.5% cada uno, pagan ETB y Codensa respectivamente; el 3.1% pagó el acueducto y alcantarillado, y el 2% el gas.

Aquellos que pagan más de una factura, el 13.3% viene a pagar los recibos de ETB y gas, otro porcentaje menor, el 12.5% cancela ETB y Codensa; el 13.7% paga ETB y agua; el 17.6% paga la factura de Codensa y gas; y el restante porcentaje, el 22.7% suele pagar otros servicios como el agua y gas. (Gráfica 83. Servicios pagados en el rapicade Restrepo Carrera 20).

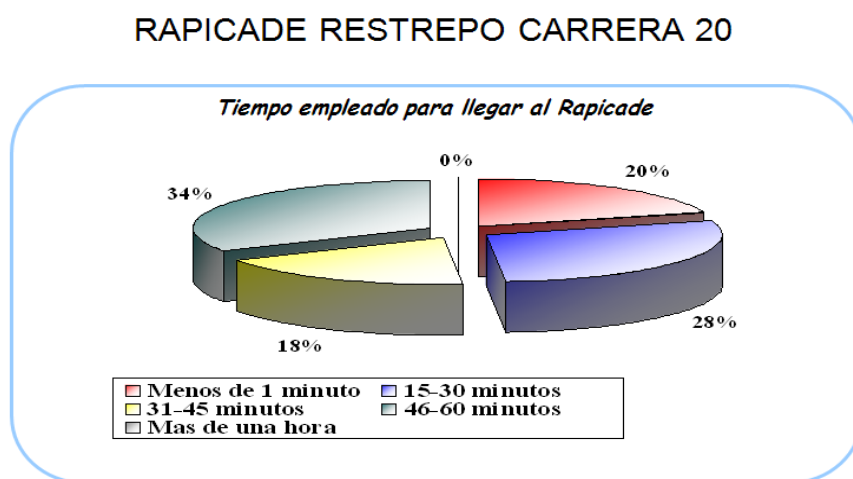
Gráfica 83. Servicios Pagados en el Rapicade Restrepo Carrera 20



6.1.11. Tiempo de desplazamiento del usuario al Rapicade.

El 20.4%, de los que vinieron al Rapicade, empleó en su desplazamiento al sitio de pago hasta 15 minutos; el 28.2% gastó más de 15 y hasta 30 minutos; así mismo, el 18.4% de los usuarios tardó entre 31 y 45 minutos, mientras que el 32.9% empleó más de 46 minutos y hasta una hora para llegar al Rapicade. De esta manera se puede concluir que cerca de la mitad de los usuarios del Rapicade Restrepo Veinte viven, trabajan o están localizados cerca del mismo. (Gráfica 84. Tiempo de desplazamiento del usuario al Rapicade Restrepo Carrera 20).

Gráfica 84. Tiempo de Desplazamiento del Usuario al Rapicade Restrepo Carrera 20



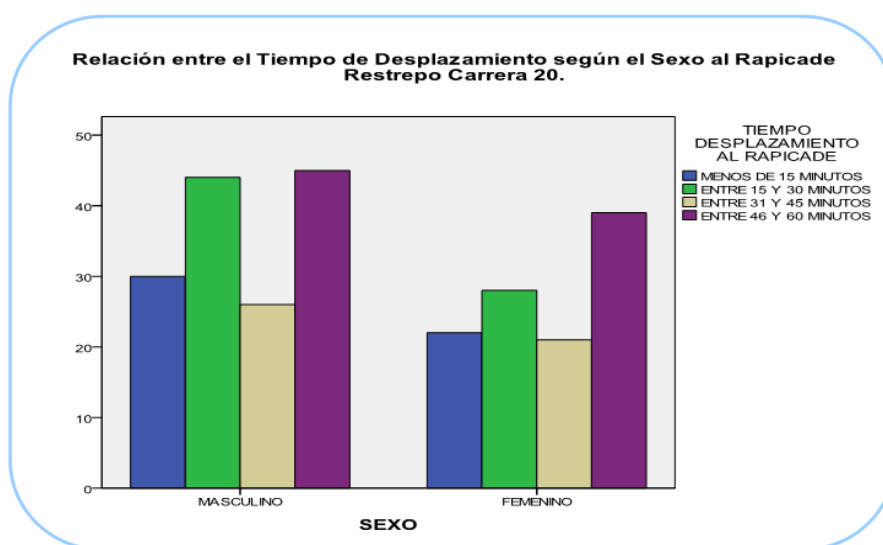
ENCUESTA RAPICADE

- Tiempo empleado para desplazarse al rapicade según el sexo.

Las mujeres tienden a emplear más tiempo para ir al rapicade Restrepo Carrera 20; es así como se aprecia que el 35.5% gastó entre 46 y 60 minutos para llegar, mientras que sólo el 31% de los hombres empleó tal tiempo.

Del mismo modo, se puede apreciar que el 19.1% de las mujeres y el 17.9% de los hombres requirieron entre más de media hora y 45 minutos para ir al centro de servicios. La cuarta parte de las mujeres, el 25.5%, y el 30.3% de los hombres emplearon entre un cuarto y media hora para hacerse presentes en el rapicade; con porcentajes muy similares, el 20.7% de los hombres y el 20% de las mujeres gastaron menos de un cuarto de hora para ir al sitio de pago de las facturas. (Gráfica 85. Relación entre el Tiempo de Desplazamiento según el Sexo al Rapicade Restrepo Carrera 20).

Gráfica 85. Relación entre el Tiempo de Desplazamiento según el Sexo al Rapicade Restrepo Carrera 20.



ENCUESTA RAPICADE

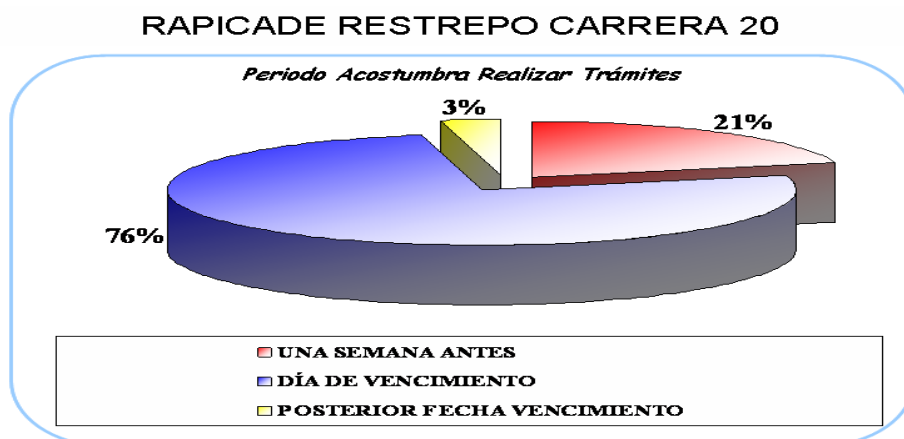
6.1.12. Frecuencia de realización de los trámites en el rapicade.

La totalidad de los usuarios acostumbra a realizar sus pagos mensualmente; que coincide con los periodos en el cual se facturan dichos servicios

6.1.13. Tiempo en el que acostumbra realizar los trámites de pago.

Usualmente, el 76.1% de los ciudadanos tienden a pagar sus servicios el mismo día de la fecha de su vencimiento; mientras que un poco más de la quinta parte, el 20.8% acostumbra pagar los recibos con una semana de anticipación, y el 3.1% puede o le toca pagar en fechas posteriores a las fijadas por las entidades de servicios públicos. (Gráfica 86. Tiempo en el que acostumbra realizar los trámites de pago).

Gráfica 86. Tiempo en el que Acostumbra Realizar los Trámites de Pago.



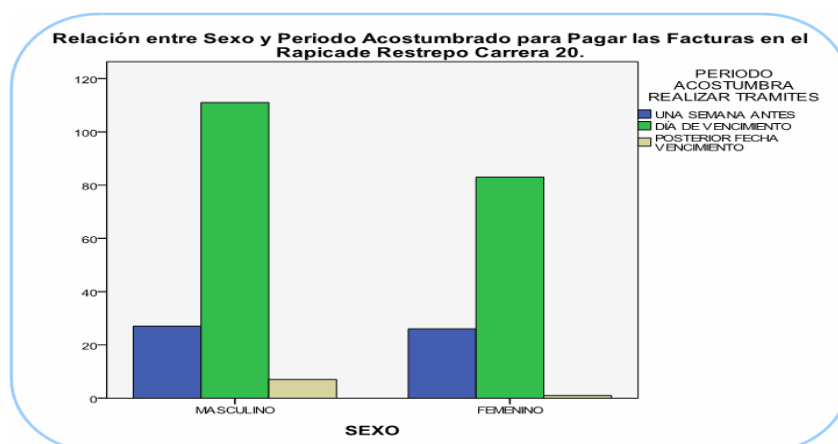
ENCUESTA RAPICADE

- **Hábito de pago de las facturas según el sexo.**

Tanto los hombres, el 76.6%, como las mujeres, el 75.5%, en su gran mayoría, tienen como costumbre pagar las facturas de sus servicios el mismo día de su vencimiento.

A su vez, son más previsivas las mujeres, el 23.6%, al pagar los recibos con una semana de antelación, lo cual hacen los hombres en el 18.6%. el 4.8% de los hombres y el .9% de las mujeres manifestaron que pagan sus facturas una vez que se han vencido. (Gráfica 87. Relación entre Sexo y Periodo Acostumbrado para Pagar las Facturas en el Rapicade Restrepo Carrera 20).

Gráfica 87. Relación entre Sexo y Periodo Acostumbrado para Pagar las Facturas en el Rapicade Restrepo Carrera 20.



ENCUESTA RAPICADE

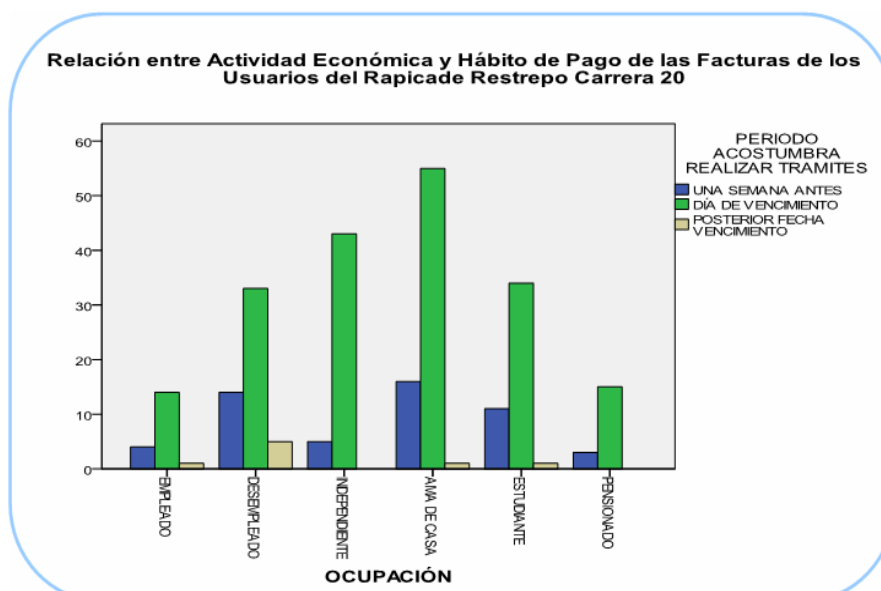
- Hábito de pago de facturas según ocupación económica.

La gran mayoría de los usuarios, el 76.1%, acostumbra pagar sus facturas el mismo día de su vencimiento; es así como el 73.7% de los empleados, el 63.5% de los desempleados, el 89.6% de los independientes, el 76.4% de las amas de hogar, el 73.9 de los estudiantes y el 83.3% de los pensionados, pagan en la fecha límite.

Sólo el 21.1% de los usuarios es previsor y cancela sus servicios con anticipación; es así como en su orden, el 26.9% de los desempleados, el 23.9% de los estudiantes, el 22.2% de las amas de casa, el 21.1% de los que tienen trabajo, el 16.7% de los pensionados y el 10.4% de los independientes, paga previamente.

Del 3.1% que deja vencer sus facturas se encuentran el 9.6% de los desempleados, el 5.3% de los desempleados, el 2.2. % de los estudiantes, y el 1.4% de las amas de casa. (Gráfica 88. Relación entre Actividad Económica y Hábito de Pago de las Facturas de los Usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20).

Gráfica 88. Relación entre Actividad Económica y Hábito de Pago de las Facturas de los Usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20.

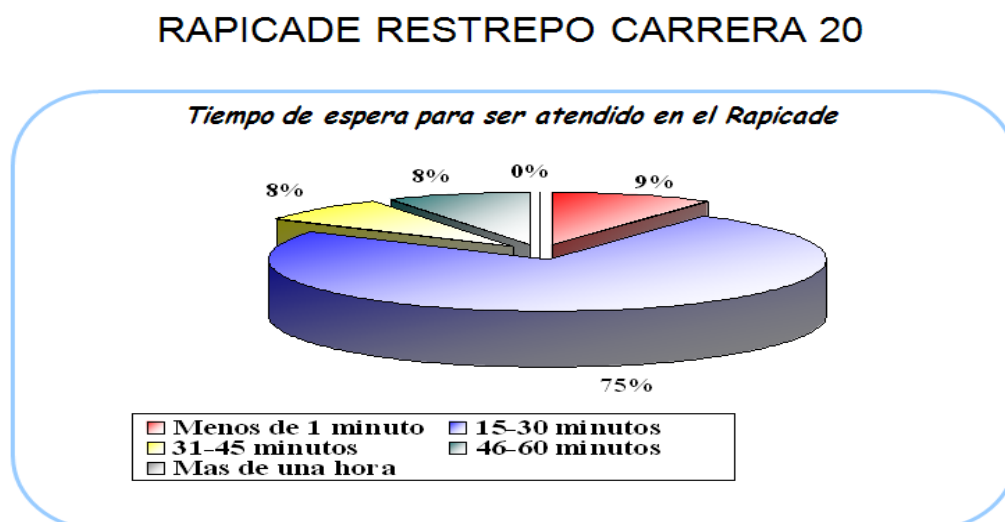


6.1. 14. Evaluación de la eficiencia del servicio prestado por el Rapicade.

La eficiencia en la atención del Rapicade Restrepo Carrera Veinte, fue evaluada por los usuarios, el 74.5%, señaló que fueron atendidos en el lapso de entre 15 y 30 minutos después de llegar al Rapicade; mientras que sólo el 9.4% manifestó que la demora había sido menor a los 15 minutos. El 8.2 % dijo que la atención demoró entre 45 y hasta 60 minutos.

Un porcentaje menor, el 7.8% tuvo que esperar más de media hora y hasta cuarenta y cinco minutos. La disponibilidad de seis ventanillas para la atención del público facilita que la mayoría de los usuarios sean atendidos en un lapso cercano a la media hora. (Gráfica 89. Evaluación de la eficiencia del servicio prestado por el Rapicade Restrepo Carrera 20).

Gráfica 89. Evaluación de la Eficiencia del Servicio Prestado por el Rapicade Restrepo Carrera 20



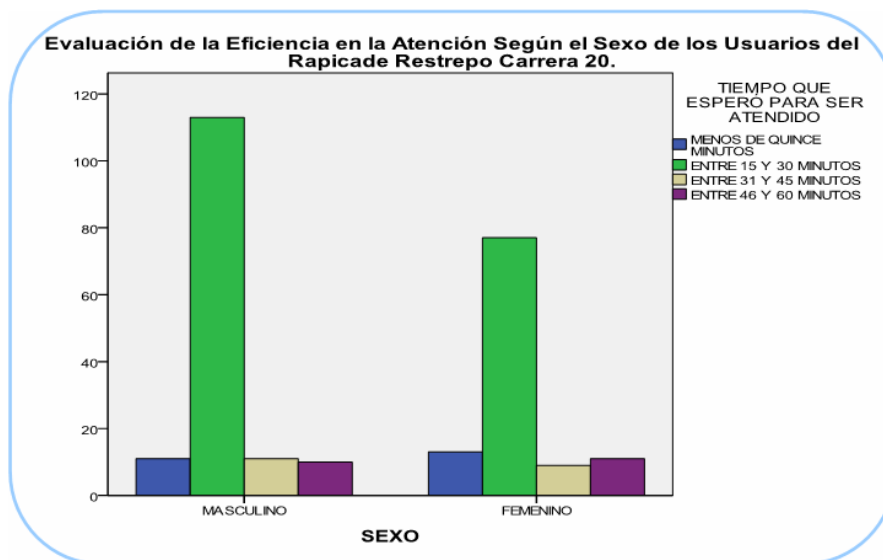
ENCUESTA RAPICADE

- Evaluación de la eficiencia según el sexo.

La mayoría de los hombres, el 77.9%, y el 70% de las mujeres tuvo que esperar entre un cuarto y media hora para ser atendido; los demás porcentajes para ambos sexos se distribuyen en los otros periodos de tiempo establecidos en la encuesta. Es así como el 11.8% de las mujeres y el 7.6% de los hombres dice que los funcionarios del rapicade tardaron menos de quince minutos.

El 7.6% de los hombres y el 4,35 de las mujeres tuvieron que esperar entre media y tres cuartos de hora; del mismo modo, el 6.9% de los hombres y el 10% de las mujeres tardaron en hacer sus trámites entre 45 y 50 minutos. (Gráfica 90. Evaluación de la Eficiencia en la Atención Según el Sexo de los Usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20).

Gráfica 90. Evaluación de la Eficiencia en la Atención Según el Sexo de los Usuarios del Rapicade Restrepo Carrera 20.



ENCUESTA RAPICADE

6.1.15. Evaluación de la amabilidad en el servicio Rapicade.

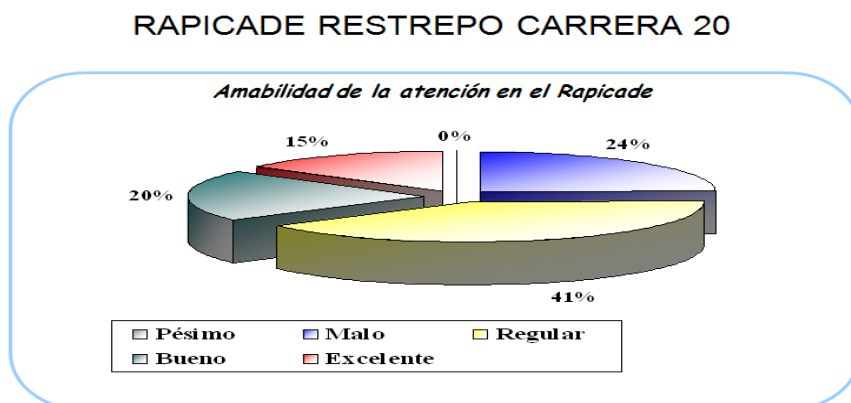
El 40.8% de los usuarios califica como regular la amabilidad con la que es atendida por los funcionarios; como buena atención la evalúa el 20.4%. Así en éste mismo sentido, el 14.5% considera que la amabilidad es excelente. Por otra parte, el 24.3% de quienes pagan servicios califica de mala dicha amabilidad. (Gráfica 91. Evaluación de la amabilidad en el servicio del Rapicade Restrepo Carrera 20).

La calificación promedio de la percepción de la amabilidad que recibieron los usuarios del rapicade Restrepo Calle 20, fue de 2.33.

6.1.16. Evaluación de la disposición para atender de los funcionarios del Rapicade.

Al determinar la disposición para ser atendidos por parte de los funcionarios, se observa que estos reciben una buena evaluación, dado que la gran mayoría, el 71.4% manifestó que era buena; y el 9% señaló que había sido excelente. La cuarta parte de los usuarios, el 19.6%, calificó como regular la disposición que mostraban los funcionarios para atender. (Gráfica 92. Evaluación de la disposición para atender de los funcionarios del rapicade Restrepo Carrera 20).

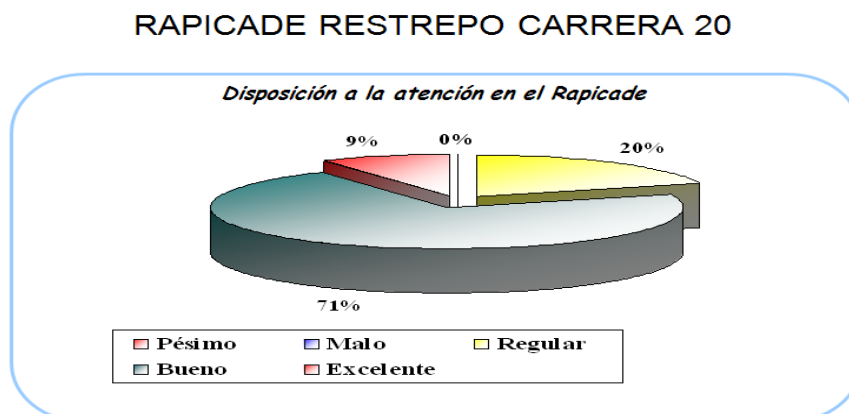
Gráfica 91. Evaluación de la Amabilidad en el Servicio del Rapicade Restrepo Carrera 20.



ENCUESTA RAPICADE

La calificación promedio de los usuarios respecto a la percepción de la disposición para ser atendidos por parte de los funcionarios del rapicade Restrepo calle 18, fue de 3.89.

Gráfica 92. Evaluación de la Disposición para Atender de los Funcionarios del Rapicade Restrepo Carrera 20.



ENCUESTA RAPICADE

6.1.17. Evaluación de la presentación personal de los funcionarios del Rapicade.

Al evaluar la presentación personal de los funcionarios del Rapicade de Venecia, el 87.1% de la población encuestada planteó que era buena, y el restante porcentaje, el 12.9%, la calificó de excelente. (Gráfica 93. Evaluación de la presentación personal de los funcionarios del Rapicade Restrepo Carrera 20).

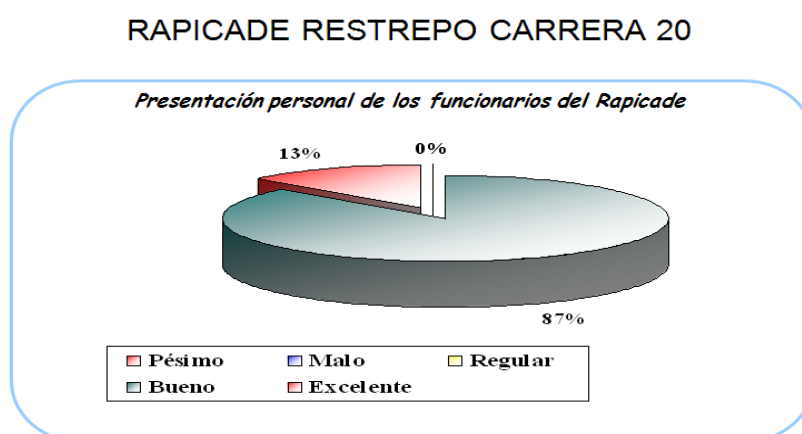
La calificación promedio que dieron los usuarios a la presentación personal de los funcionarios del rapicade Restrepo Calle 20, fue de 4.12.

6.1.18. Evaluación de la ubicación del Rapicade.

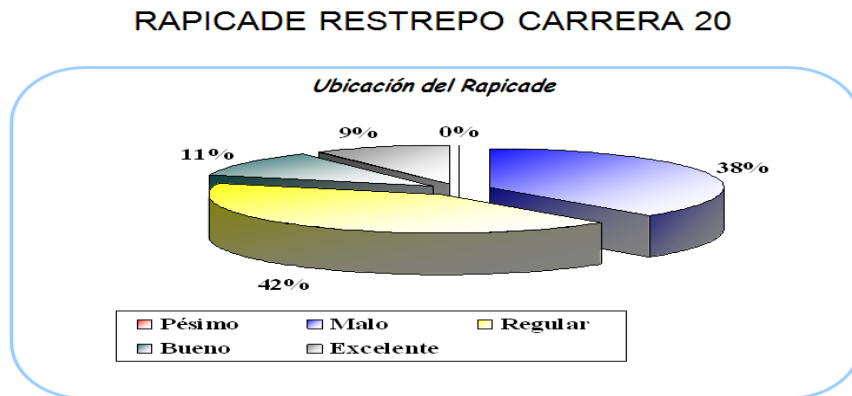
Respecto a la ubicación del Rapicade, el 41.6% de los usuarios dio una calificación de regular; mientras que el 38% de los clientes manifestó que esta era mala; sólo el 11% le otorgó a la ubicación una calificación buena; mientras que el 9.4% opina que la ubicación es excelente. El 79.6% de los usuarios está de acuerdo con que la ubicación del Rapicade Restrepo Carrera 20 no es adecuada. (Gráfica 94. Evaluación de la Ubicación del Rapicade Restrepo Carrera 20)

La calificación promedio de los usuarios respecto a la ubicación del rapicade Restrepo Calle 20, fue de 2.91

Gráfica 93. Evaluación de la Presentación Personal de los Funcionarios del Rapicade Restrepo Carrera 20



Gráfica 94. Evaluación de la Ubicación del Rapicade Restrepo Carrera 20.



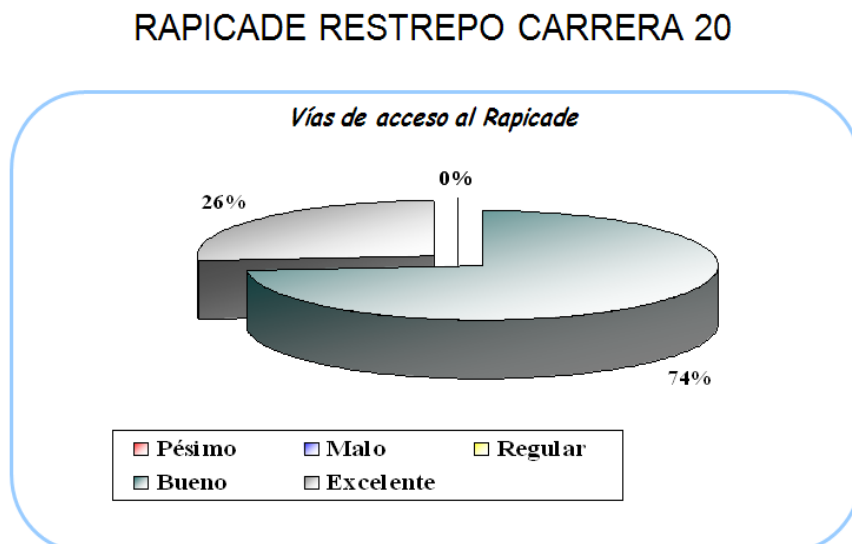
ENCUESTARAPICADE

6.1.19. Evaluación de las vías de acceso al Rapicade.

El 73.7% de los usuarios considera que las vías de acceso al rapicade son buenas; en tanto que el 26.3% manifiesta que son excelentes. (Gráfica 95. Evaluación de las vías de acceso al rapicade Restrepo Carrera 20)

La calificación promedio que los usuarios del rapicade Restrepo Calle 20 hicieron respecto a las vías de acceso fue de 4.26.

Gráfica 95. Evaluación de las Vías de Acceso al Rapicade Restrepo Carrera 20



ENCUESTARAPICADE

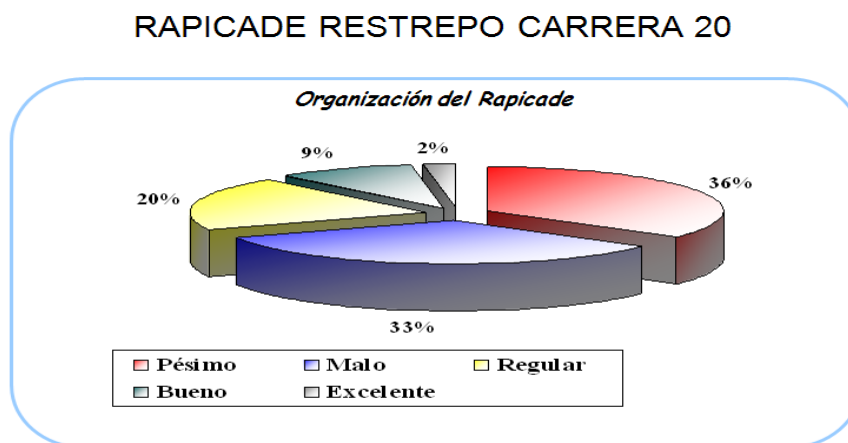
6.1.20. Evaluación de los usuarios sobre la organización del Rapicade.

Al evaluar la organización que los clientes encuentran en el Rapicade Restrepo Carrera Veinte, la tendencia es negativa dado que el 35.3% de los usuarios dice que es pésima y en esta misma línea de apreciación, el 33.3% considera que es mala.

El 19.6% dice que es regular; en tanto que sólo el 9.4% de los clientes considera que es buena y el 2.4% reconoce que es excelente. En consecuencia, la apreciación de la gran mayoría de los clientes, el 88.2%, es la de que la organización que pueden apreciar en el Rapicade no satisface sus expectativas. (Gráfica 96. Evaluación de los Usuarios sobre la organización del rapicade Restrepo Carrera 20)

La calificación promedio que dieron los usuarios sobre la organización del rapicade Restrepo Calle 20, fue de 1.9.

Gráfica 96. Evaluación de los Usuarios sobre la Organización del Rapicade Restrepo Carrera 20.



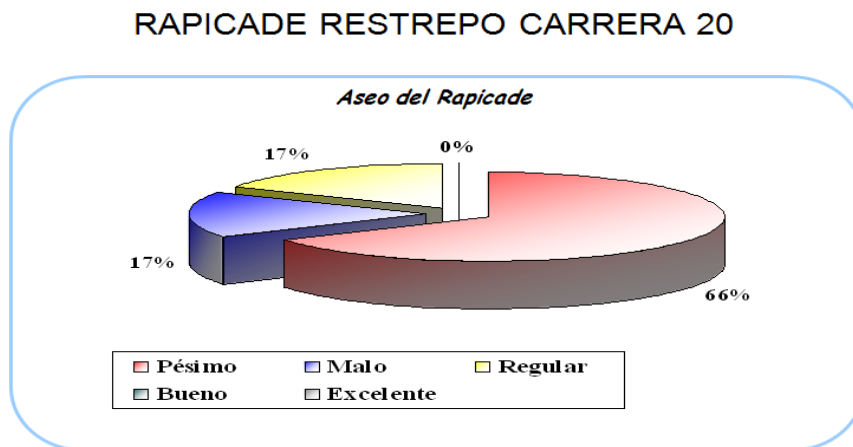
ENCUESTA RAPICADE

6.1.21. Evaluación de la distribución del Rapicade.

Al evaluar la distribución del Rapicade Restrepo Veinte; el 78.8% de los usuarios considera que es buena, y el restante porcentaje, el 21.2%, que es excelente. (Gráfica 97. Evaluación de la distribución del rapicade Restrepo Carrera 20)

La calificación promedio que realizaron los usuarios sobre la distribución del rapicade Restrepo Calle 20 fue de 3.21.

Gráfica 97. Evaluación de la Distribución del Rapicade Restrepo Carrera 20



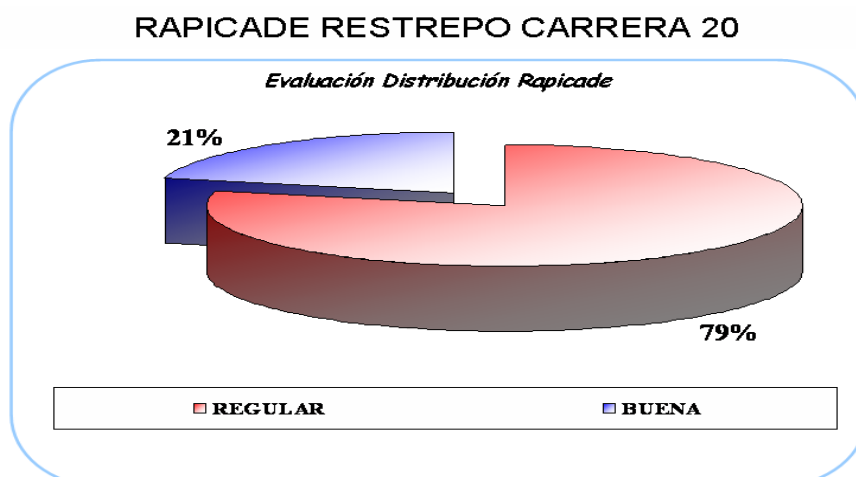
ENCUESTA RAPICADE

6.1.22. Evaluación del estado del aseo del Rapicade.

Al establecer el estado de aseo del Rapicade, los clientes descalifican la higiene del Rapicade, dado que el 66.3% de los usuarios lo califican de pésimo, mientras que con porcentajes iguales del 16.9% cada uno, dicen que es malo y regular respectivamente, el aseo de las instalaciones. (Gráfica 98. Evaluación del estado del aseo del rapicade Restrepo Carrera 20)

El promedio de calificación que dieron los usuarios del rapicade Restrepo Calle 20 al estado del aseo fue de 1.9.

Gráfica 98. Evaluación del Estado del Aseo del Rapicade Restrepo Carrera 20



ENCUESTA RAPICADE

6.1.23. Evaluación de la señalización del Rapicade.

La señalización del Rapicade Restrepo Veinte, es evaluada como regular por el 59.6% de los usuarios, mientras que el 24.3%, considera que bueno y el 16.1% la señala como excelente. (Gráfica 99. Evaluación de la señalización del Rapicade Restrepo Carrera 20).

La calificación promedio que dieron los usuarios del rapicade Restrepo Calle 20 a la señalización fue de 3.56.

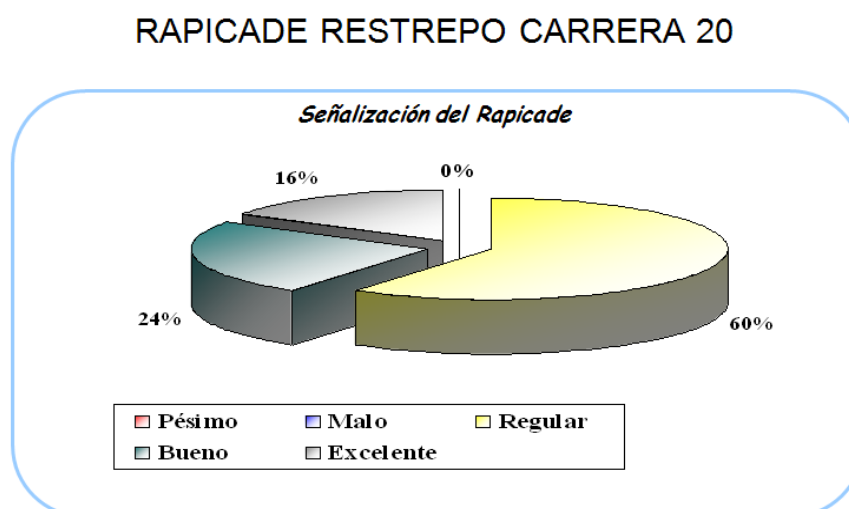
6.1.24. Conocimiento de otros sitios para realizar las mismas gestiones del Rapicade.

Todos los usuarios, el 100%, manifestaron conocer otros sitios en donde bien podría realizar las mismas gestiones que estaba realizando en el Rapicade.

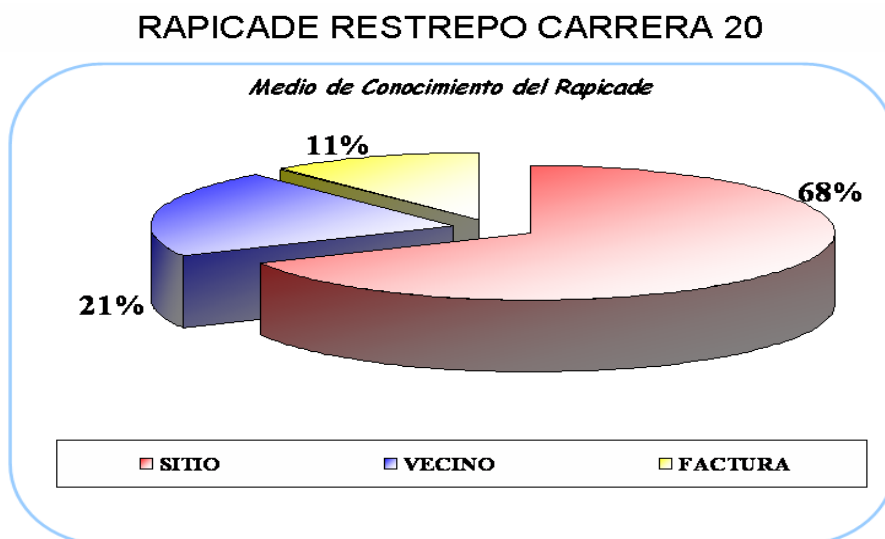
6.1. 25. Cómo se han enterado los usuarios de la existencia del Rapicade.

El 67.5% de los usuarios se ha enterado de la existencia del Rapicade, por su ubicación o conocimiento del lugar; el 21.2% por sus vecinos y el 11.4% por la información que aparece en las facturas indicando su existencia. (Gráfica 100. Cómo se han enterado los usuarios de la existencia del Rapicade Restrepo Carrera 20).

Gráfica 99. Evaluación de la Señalización del Rapicade Restrepo Carrera 20.



Gráfica 100. Cómo se han Enterado los Usuarios de la Existencia del Rapicade Restrepo Carrera 20.

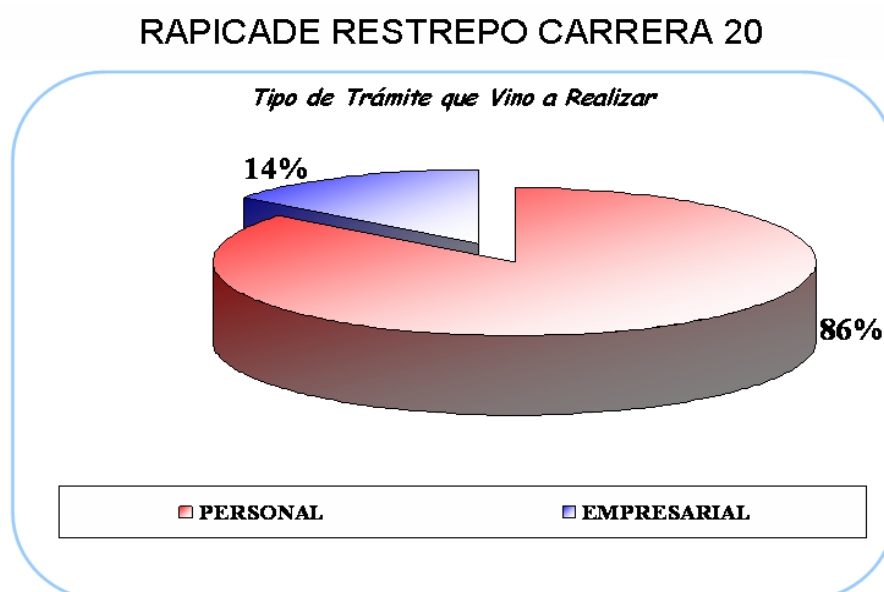


ENCUESTA RAPICADE

6.1.26. Tipo de trámite que estaba realizando el usuario en el Rapicade.

La mayoría de los encuestados, el 85.9%, señaló estar haciendo trámites de carácter personal; el porcentaje restante, el 14.1%, de tipo empresarial, pagando las facturas de la empresa. (Gráfica 101. Tipo de trámite que estaba realizando el usuario en el Rapicade Restrepo Carrera 20).

Gráfica 101. Tipo de Trámite que Estaba Realizando el Usuario en el Rapicade Restrepo Carrera 20



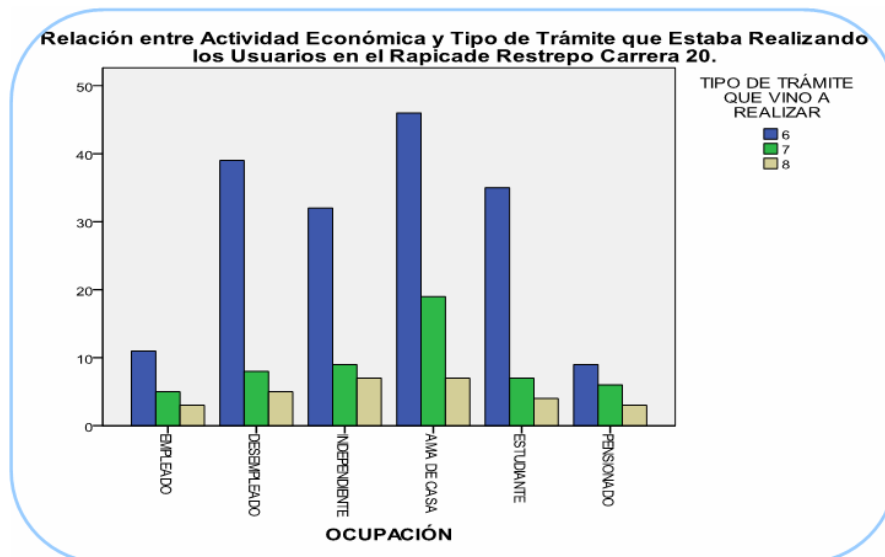
ENCUESTA RAPICADE

- Tipo de trámite según relación laboral.

La mayoría de los empleados, el 78.9%, vino al rapicade a realizar trámites de tipo personal; el 21.1% fueron de carácter empresarial. Con porcentajes cercanos a los anteriores, los desempleados, con el 80.8% hicieron trámites personales y en el 19.2% de tipo empresarial. Los independientes, con el 87.5% asistieron al rapicade para trámites particulares, y el 12.5% empresariales.

Las amas de casa en su gran mayoría, el 88.9% asistió para hacer trámites personales, en tanto que el 11.1% fue de tipo empresarial. Del mismo modo, los estudiantes y los pensionados, con el 89.1%, y los pensionados, con el 83.3%, cumplieron con tareas personales. Los restantes porcentajes, del 10.9% y 16.7%, respectivamente, dedicaron su labor a hacer tareas empresariales. (Gráfica 102. Relación entre Actividad Económica y Tipo de Trámite que estaban realizando los Usuarios en el Rapicade Restrepo Carrera 20.

Gráfica 102. Relación entre Actividad Económica y Tipo de Trámite que Estaban Realizando los Usuarios en el Rapicade Restrepo Carrera 20.



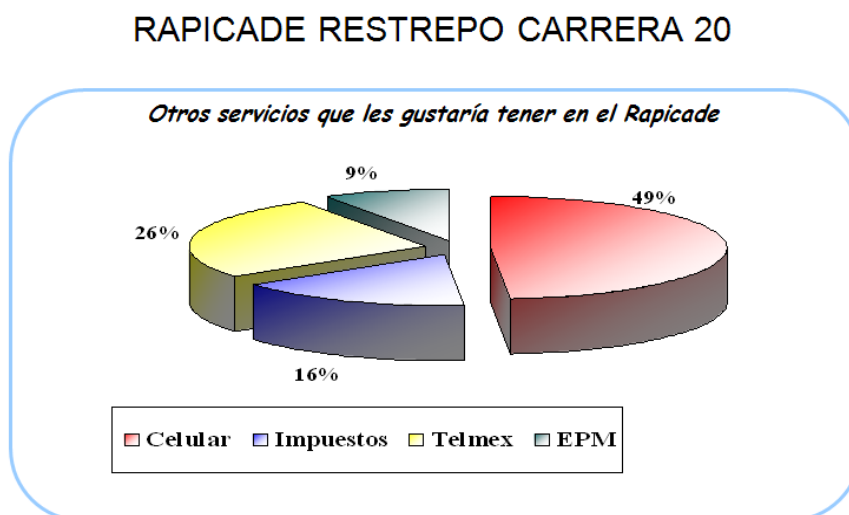
6.1.27. Expectativas de los usuarios por otros servicios del Rapicade.

A los usuarios les gustaría que en los Rapicade, se pudieran pagar otros servicios o facturas, es así como el 48.6% quisiera que se pudiera pagar recibos del celular; el 16.5% pagar impuestos, algo más de la cuarta parte, el 26.3% facturas de Telmex, y el 8.6% los recibos de los servicios de EPM. (Gráfica 103. Expectativas de los usuarios por otros servicios del Rapicade Restrepo Carrera 20)

6.1.28. Expectativas de cambios estructurales en el Rapicade.

En las mejoras que proponen los usuarios se encuentra que el 40.8%, considera que se debe resolver el problema de la ventilación; mientras que el 26.3%, plantea que el problema lo constituye la ubicación, en tanto que el 18.8% señala que se debe mejorar la distribución y el 14.1% referencia el problema de las limitaciones del espacio. (Gráfica 104. Expectativas de cambios estructurales en el Rapicade Restrepo Carrera 20)

Gráfica 103. Expectativas de los Usuarios por otros Servicios del Rapicade Restrepo Carrera 20.



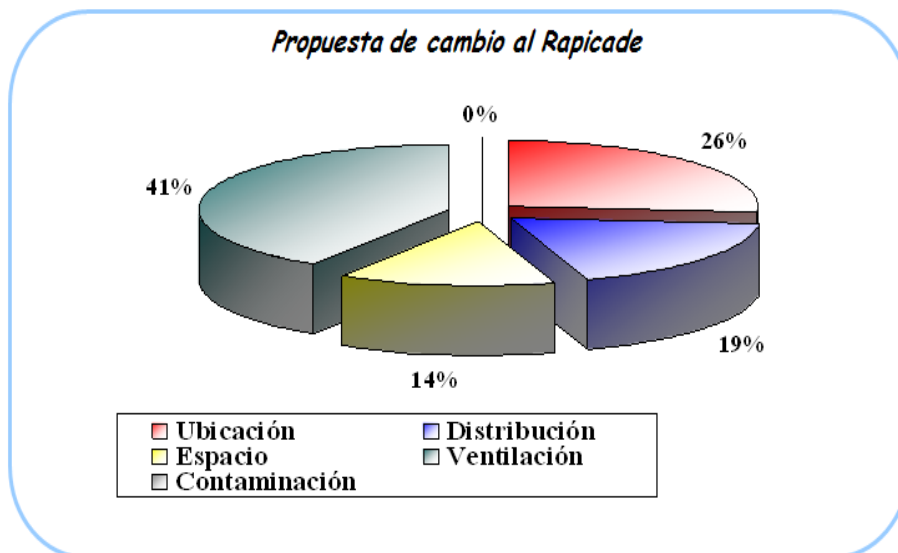
ENCUESTA RAPICADE

6.1.29. Servicios actuales no necesarios en el rapicade.

La totalidad de los usuarios encuestados señaló que todos los servicios que se prestan actualmente son necesarios.

**Gráfica 104. Expectativas de Cambios Estructurales en el Rapicade Restrepo
Carrera 20**

RAPICADE RESTREPO CARRERA 20



ENCUESTA RAPICADE

- La evaluación promedio que dieron los usuarios respecto a su percepción sobre la atención que recibieron en el rapicade Restrepo Carrera 20 fue de 3.44. La del punto de servicio fue 2.88.

7. RAPICADE BOCHICA SUR

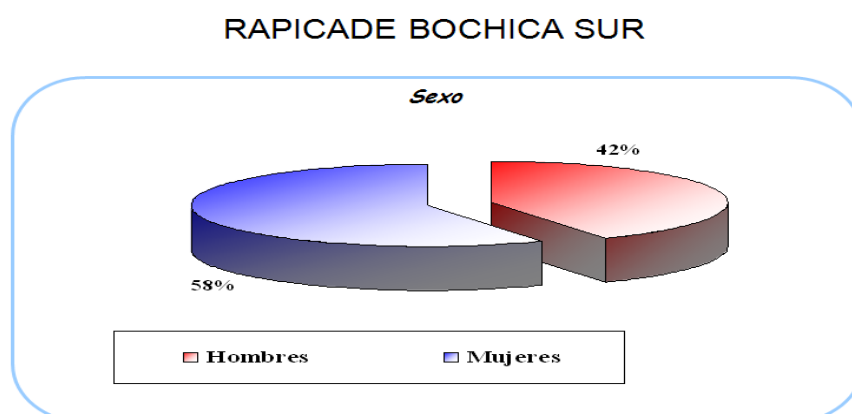
7.1. ENCUESTA RAPICADE BOCHICA SUR

A los usuarios del Rapicade Bochica, se les aplicó en el periodo comprendido entre el 2 y el 20 de mayo de 2010, una encuesta de percepción de la calidad del servicio de atención que se les presta en dicho centro; con dicho propósito se encuestó a una población de 333 personas.

7.1.1. Sexo.

La población encuestada en el Rapicade Bochica, estaba constituida en el 58% por mujeres y el 42% por hombres. (Gráfica 105. Características sexuales de los usuarios del rapicade Bochica Sur).

Gráfica 105. Características Sexuales de los Usuarios del Rapicade Bochica Sur.



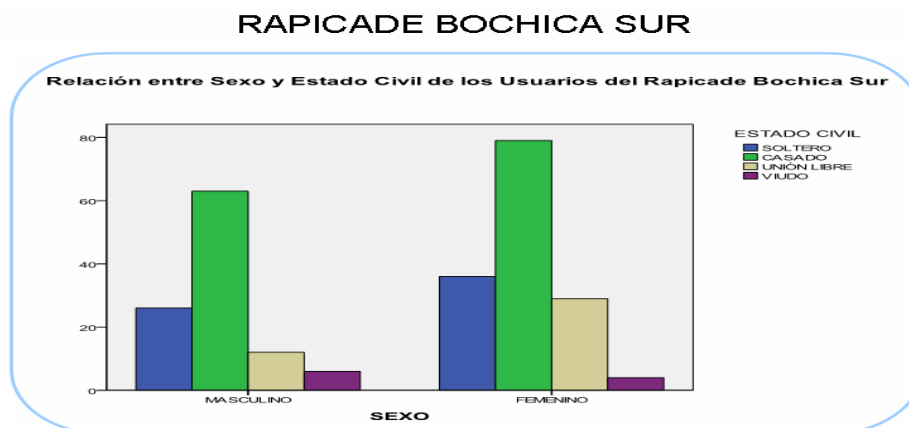
ENCUESTA RAPICADE

- Sexo y estado civil

La mayoría de los hombres, el 58.9% declaró estar casado; mientras cerca de la cuarta parte, el 24.3% eran solteros; en unión libre dijeron estar el 11.2% y viudos constituían el 5.6%.

Un porcentaje menor de las mujeres, el 53.4% estaban casadas y no habían contraído nupcias otro 24.3%; cerca de la quinta parte de las mujeres, el 19.6% mantenían una relación de unión libre y el 2.7% eran viudas. (Gráfica 106. Relación entre Sexo y Estado Civil de los Usuarios del Rapicade Bochica Sur)

Gráfica 106. Relación entre Sexo y Estado Civil de los Usuarios del Rapicade Bochica Sur



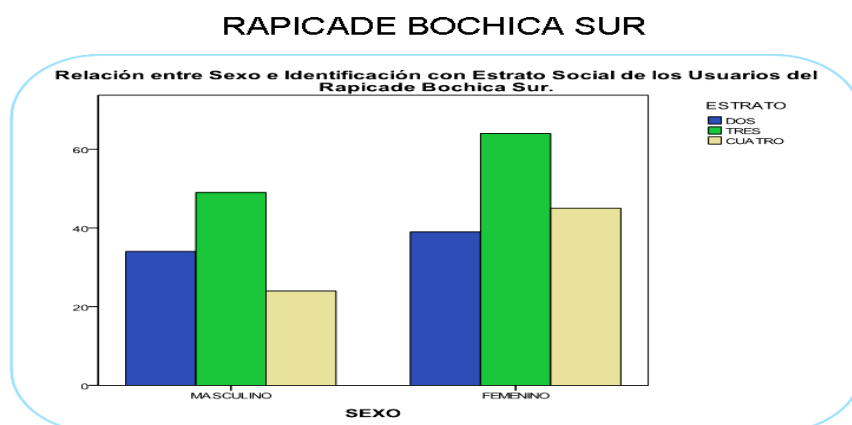
ENCUESTA RAPICADE

- Sexo e identificación con estrato social.

La mayoría de los hombres, el 45.8% manifestaron ser del estrato tres; en tanto que el 31.8% se identificó como del estrato dos y el 22.4% consideró que era del estrato cuatro.

Respecto a las mujeres se encuentra que el 43.2% dijo ser del estrato tres; mientras que un poco más de la cuarta parte de la población femenina, el 26.4% declaró pertenecer al estrato dos, y al estrato cuatro el 30.4%. (Gráfica 107. Relación entre Sexo e identificación con estrato social de los usuarios del Rapicade Bochica Sur)

Gráfica 107. Relación entre Sexo e Identificación con Estrato Social de los Usuarios del Rapicade Bochica Sur

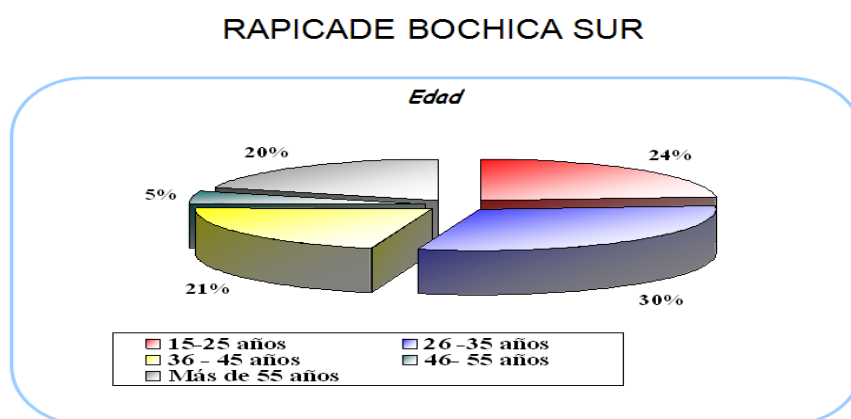


ENCUESTA RAPICADE

7.1.2. Edad de los usuarios.

El 30.6% de la población que recurre a los servicios de éste Rapicade tiene entre 25 y 35 años de edad; en tanto que el 23.5%, son menores de veinticinco años; con una edad que oscila entre los 36 y 45 años se ubica el 21.2% de quienes requieren los servicios de estos centros de atención; el 19.6%, son adultos mayores con más de 56 años de edad. Sólo el 5.1% de quienes recurren a los servicios están entre los 45 y 55 años. (Gráfica 108. Edad población de usuarios encuestados del rapicade Bochica Sur)

Gráfica 108. Edad Población de Usuarios Encuestados del Rapicade Bochica Sur



ENCUESTA RAPICADE

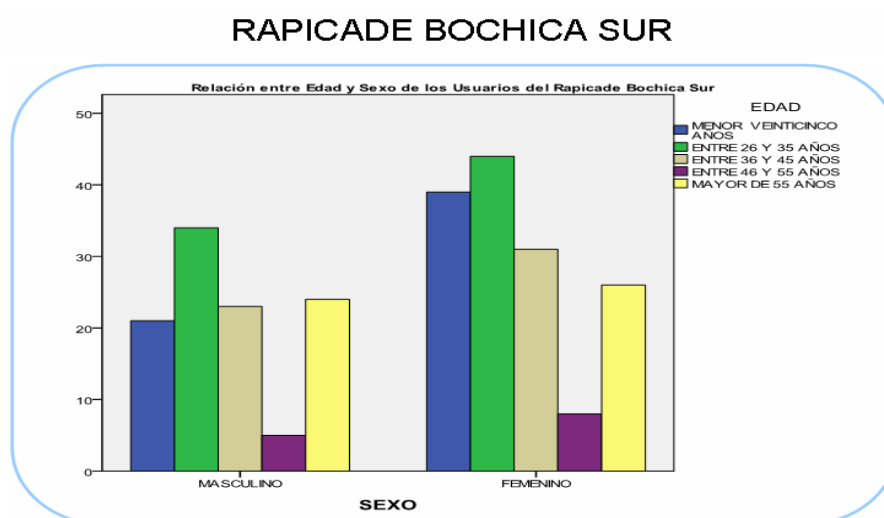
- Edad y sexo.

El mayor porcentaje de población masculina se encuentra entre los 26 y 35 años; con el 31.8%; con porcentajes cercanos del 22.4% y 21.5%, están quienes son mayores de 55 años y los que tienen entre 36 y 45 años respectivamente; los menores de veinticinco años constituyen el 19.6%, y entre los 45 y 55 años está el 4.7%.

En los usuarios femeninos, el 29.7% tiene entre 26 y 35 años; un poco más de la cuarta parte, el 26.4% es menor de veinticinco años. El 20.9% tiene edades que oscilan entre los 36 y 45 años; el 5.4% constituye a los adultos mayores cuyas edades están entre los 46 y 55 años, mientras que los mayores de 55 años son el

17.6%. (Gráfica 109. Relación entre Edad y Sexo de los Usuarios del Rapicade Bochica)

Gráfica 109. Relación entre Edad y Sexo de los Usuarios del Rapicade Bochica Sur



ENCUESTA RAPICADE

- Edad y estado civil.

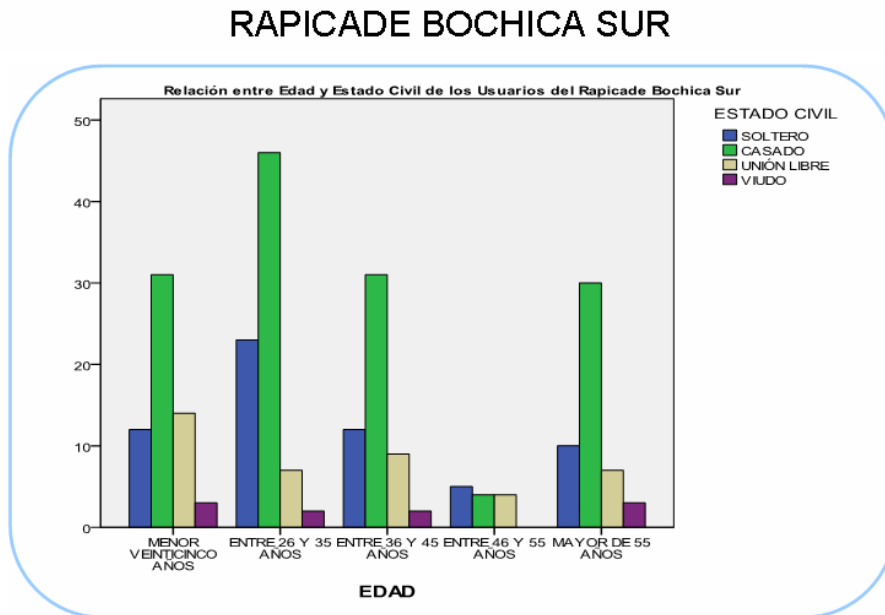
Un poco más de los usuarios menores de veinticinco años, el 51.7%, están casados, mientras que con porcentajes iguales al 23.3% para cada uno, permanecen solteros y en unión libre. Se encuentra un caso de un viudo, que representa el 1.7%.

Entre los que tienen entre 26 y 35 años, se puede apreciar que casi las tres quintas partes de la población, el 59%, han contraído nupcias, mientras que el 29.5% permanecen solteros y el 9% mantienen una relación libre y el 2.6% son viudos. El 57.4% de los que tienen edades que varían entre los 36 y 45 años, están casados; en tanto que permanecen solteros el 38.5% y mantienen una relación libre el 16.7% y son viudos el 3.7%.

Los adultos que tienen edades entre los 46 y 55 años, en el 46.2%, están casados; permanecen solteros el 30.8%, y mantienen un vínculo de unión libre el 23.1%. Respecto a los adultos mayores de 55 años, se encuentra que el 60% están casados y el 20% solteros; conviven en unión libre el 14% y son viudos el 6%.

(Gráfica 110. Relación entre edad y estado civil de los usuarios del rapicade Bochica Sur).

Gráfica 110. Relación entre Edad y Estado Civil de los usuarios del rapicade Bochica Sur



ENCUESTA RAPICADE

- Edad y ocupación de los usuarios.

En la población de menores de veinticinco años se aprecia que el 38.3 laboran como amas de casa, mientras que el 20% está empleada, y en un porcentaje menor, el 18.3% carece de empleo. El 13.3% dijo ser independiente mientras el 10% se dedica a estudiar.

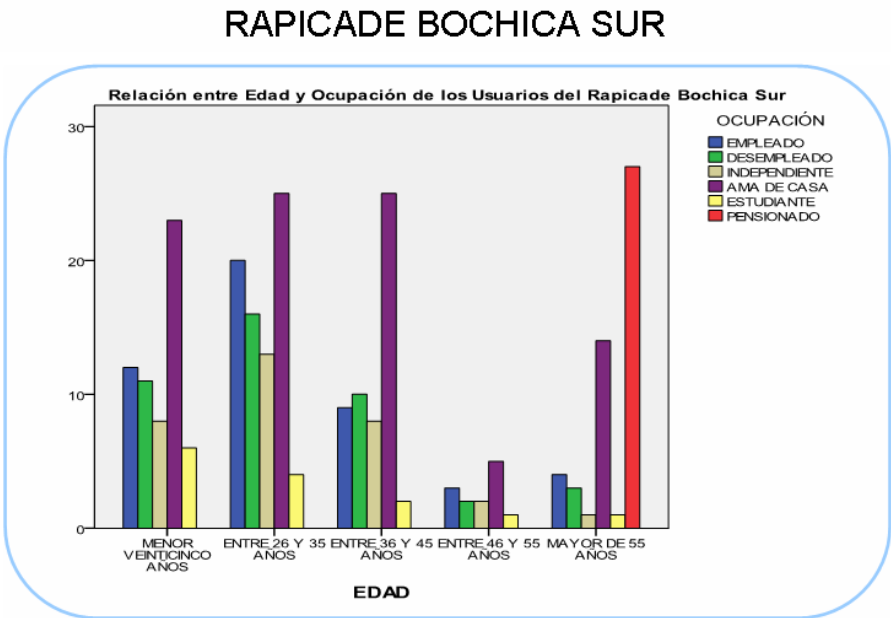
En los que tienen entre 25 y 35 años se encuentra que cerca de la tercera parte, el 32.1% son amas de casa. La cuarta parte, el 25.6% tienen empleo, mientras que la quinta parte, el 20.5% carece del mismo. El 16.7% dijo ser independiente y el 5.1% se dedica al estudio.

Entre los que tienen edades que oscilan entre los 36 y 45 años, el 46.3% laboran en el hogar; un alto porcentaje, el 18.5% está desempleado; sólo el 16.7% tiene empleo y el 14.8% trabaja como independiente, y el 2% dijo estar estudiando.

Los adultos cuyas edades varían entre los 46 y 55 años, el 38.5% están en su hogar; cuentan con un empleo el 23.1% y están desempleados el 15.4%. El 15.4% manifestó ser independiente, en tanto que 7.7% dijo estar estudiando.

Los mayores de 55 años, en un alto porcentaje, el 56%, están pensionados, mientras que el 28% labora en su hogar. Tienen un empleo el 8% y carecen del mismo, el 6%; el 2% dijo ser independiente y otro porcentaje igual dijo estar estudiando. (Gráfica 111. Relación entre edad y ocupación de los usuarios del rapicade Bochica Sur)

Gráfica 111. Relación entre Edad y Ocupación de los Usuarios del Rapicade Bochica Sur.

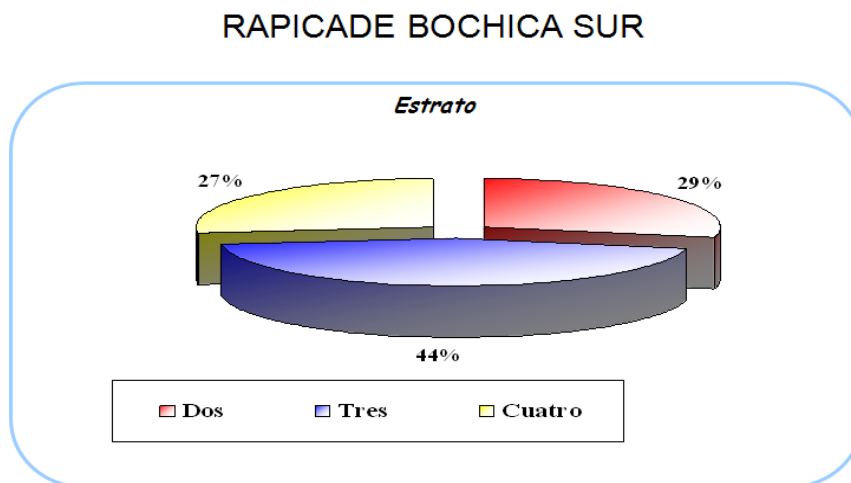


ENCUESTA RAPICADE

7. 1.3. Estrato Social de los usuarios.

El 44.3 % de los usuarios que pagan sus servicios en el Rapicade, consideran que son del estrato tres; el 28.6% se identifican como del estrato dos, y el 27.1% manifestó que eran del estrato cuatro. (Gráfica 112. Estrato social de los usuarios del rapicade Bochica Sur)

Gráfica 112. Estrato Social de los Usuarios del Rapicade Bochica Sur



ENCUESTA RAPICADE

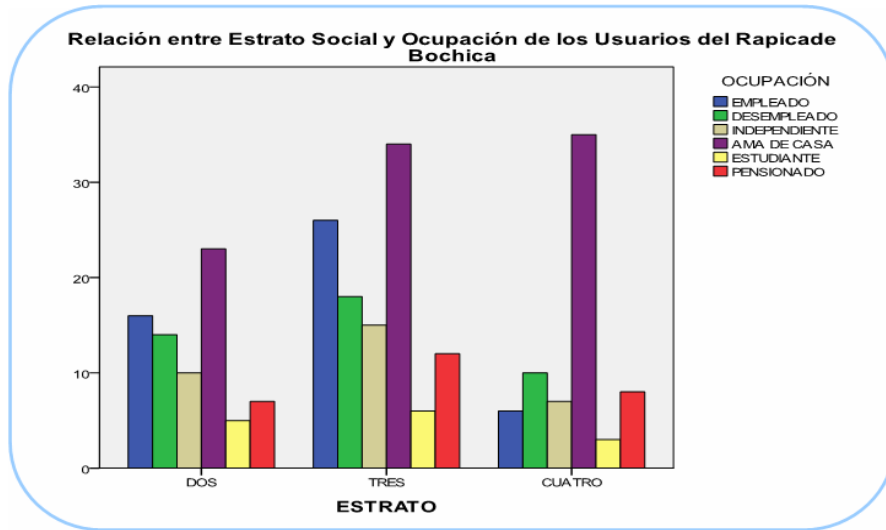
- Estrato social según ocupación.

Las amas de casa se constituyen en la población porcentualmente mayor en el estrato dos, con el 30.7%; los empleados conforman el 21.3% en tanto que los desempleados representan el 18.7% y los independientes el 13.3%. Finalmente los estudiantes y los pensionados, con el 5.4% y el 10.8% cada uno, igualmente se identificaron con el estrato dos.

Del mismo modo, en el estrato tres, prevalecen las amas de casa con el 30.6%, seguidas del 23.4% de quienes actualmente están ocupados mientras que un porcentaje menor, el 16.2% son desempleados; los independientes del estrato tres conforman el 13.5% y los pensionados son cerca de la décima parte, el 10.8%, respecto a los estudiantes usuarios, estos integran el 5.4%

La mitad de los usuarios del rapicade que se identificaron como del estrato cuatro, el 50.7%, son amas de casa; el 14.5% son desempleados en contraste con el 10.1% de quienes ejercen como independientes y el 8.7% de quienes tienen un trabajo fijo. (Gráfica 113. Relación entre Estrato Social y Ocupación de los usuarios del rapicade Bochica)

Gráfica 113. Relación entre Estrato Social y Ocupación de los Usuarios del Rapicade Bochica

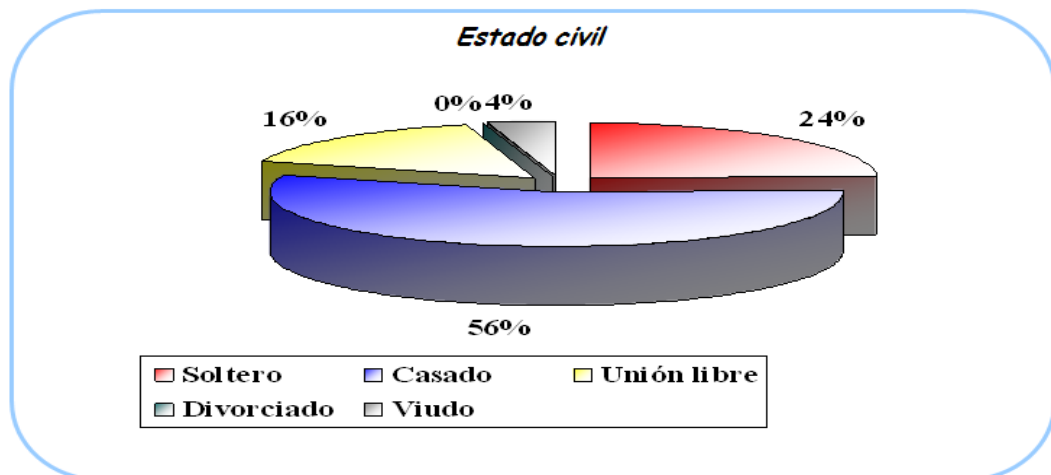


ENCUESTA RAPICADE

7.1. 4. Estado Civil de los Usuarios.

El estado civil de la mayoría de la población que utiliza los servicios del Rapicade, es de casados con el 55.7%; Cerca de la cuarta parte, el 24.3% son solteros; mientras que el 16.1% declararon que mantenían una relación libre y el 3.9% dijeron ser viudos. (Gráfico 114. Estado civil de los usuarios del rapicade Bochica Sur)

Gráfico 114. Estado Civil de los Usuarios del Rapicade Bochica Sur
RAPICADE BOCHICA SUR

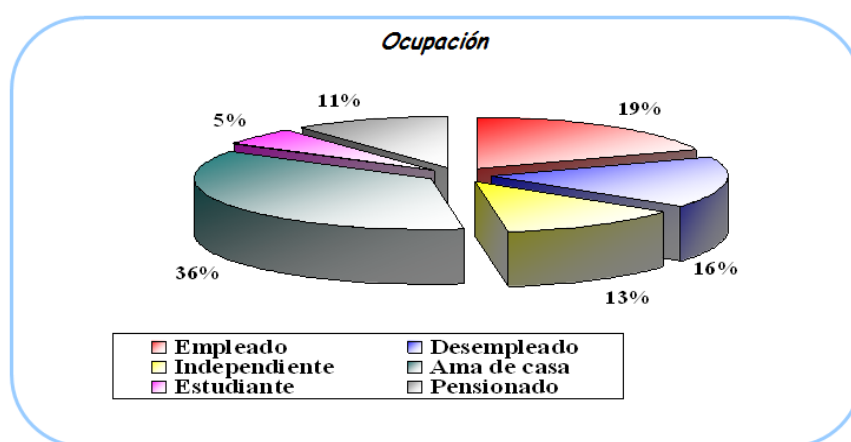


ENCUESTA RAPICADE

7.1.5. Actividad económica de los Usuarios.

El 36.1% de quienes utilizan los servicios del Rapicade Bochica son amas de casa; el 18,8% manifestaron ser empleados y el 12.5% dijeron ser independientes; el 16.5%, señaló no tener ocupación alguna; el 10.6% manifestó ser pensionado, mientras que el 5% declararon ser estudiantes. (Gráfica 115. Actividad económica de los usuarios del rapicade Bochica Sur)

Gráfica 115. Actividad Económica de los Usuarios del Rapicade Bochica Sur
RAPICADE BOCHICA SUR



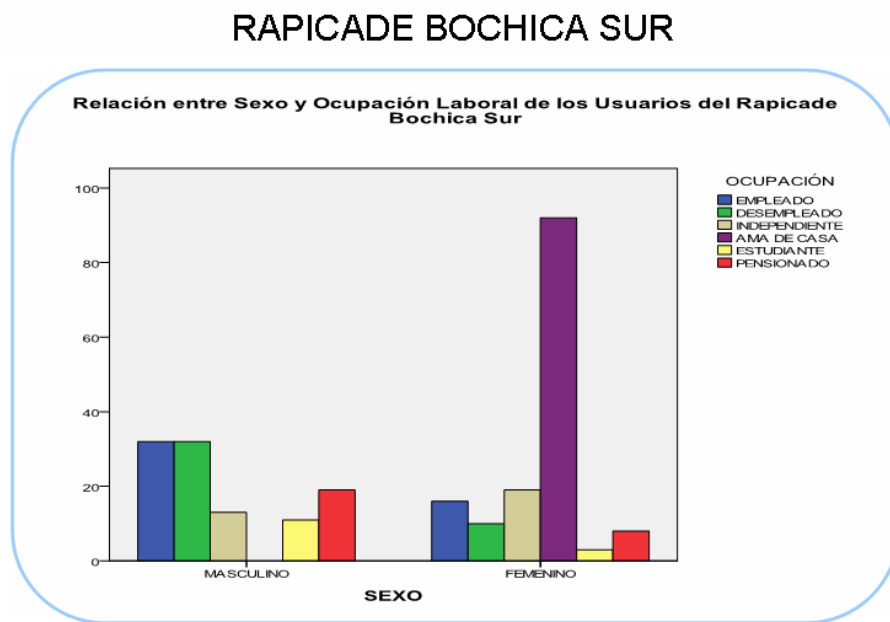
ENCUESTA RAPICADE

- Ocupación laboral según sexo.

En la población masculina se encuentra que con porcentajes iguales del 29.9% cada uno, estos están empleados y carecen del respectivo trabajo. Por otra parte se puede apreciar que el 17.8% está pensionado, y se dedican a ser independientes el 12.1%, mientras el 10.3% estudia.

En las mujeres, se puede apreciar que la gran mayoría, el 62.2%, se dedica a su hogar; y sólo el 10.8% tiene empleo. Se declaran cesantes el 6.8%, a la vez que el 5.4% dijeron estar pensionadas y el 2% dedicada al estudio. (Gráfica 116. Relación entre sexo y ocupación económica de los usuarios del rapicade Bochica Sur)

Gráfica 116. Relación entre Sexo y Ocupación Económica de los Usuarios Rápicode Bochica Sur.



ENCUESTA RAPICADE

7.1. 6. Trámite a realizar ante el Rápicode

La totalidad de los encuestados, el 100%, manifestaron que el trámite que venían a realizar en el Rápicode de Bochica era la de pagar los servicios públicos.

7.1. 7. Cumplimiento de la tarea a realizar en el rapicode.

Todos los usuarios encuestados que estaban presentes en el rapicode manifestaron que habían llevado a cabo el trámite con el que se habían comprometido.

7.1.8. Identificación de la ventanilla en donde se debía realizar el trámite.

Del mismo modo, todos los usuarios del Rápicode, el 100%, señalaron que identifican plenamente la ventanilla a la cual tienen que acceder para realizar sus trámites, que es el de pagar los servicios públicos.

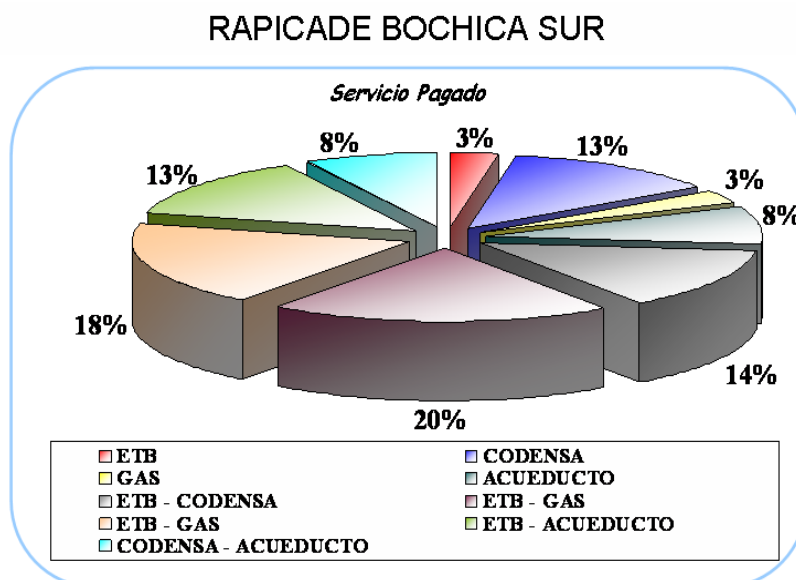
7.1.9. Conocimiento de otros servicios que se prestan en el rapicode.

En general, la totalidad de los que utilizan los servicios del Rápicode, saben que servicios se prestan en dicho centro de atención.

7. 1.10. Servicios pagados en el Rapicade.

Usualmente los usuarios del Rapicade Bochica, acostumbran ir a dicho centro de servicios a pagar más de un servicio simultáneamente. Es así como sólo el 26.7% paga sólo una factura, mientras y el 73.3% restante paga más de dos recibos. El 2.7% acude para pagar los servicios de la ETB; el 12.9% cancela Codensa; el 2.7% el gas; y el 8.2% el agua. El 13.7% paga ETB y Codensa; mientras que el 20% cancela ETB y gas; el 18.4% ETB y el agua; otro 13.3% acude a cancelar los recibos de Codensa y el gas, y finalmente, el 7.8% suele pagar los servicios de gas y agua. Es de tener en cuenta que el pago del agua es bimensual. (Gráfica 117. Servicios pagados por los usuarios del rapicade Bochica Sur)

Gráfica 117. Servicios Pagados por los Usuarios del Rapicade Bochica Sur.



ENCUESTA RAPICADE

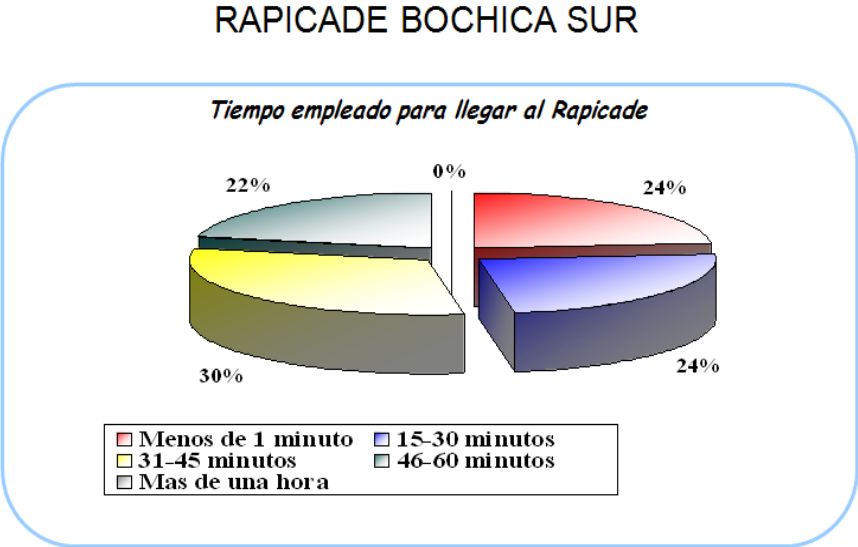
7.1. 11. Tiempo de desplazamiento del usuario al Rapicade.

Cerca de la cuarta parte de los usuarios, el 23.5%, gastó menos de quince minutos en desplazarse para ir al rapicade, otro porcentaje parecido, el 23.9% gastó hasta 30 minutos; el 31% empleó hasta 45 minutos para movilizarse al centro de servicios, y el 21.6% empleó hasta una hora.

El utilizar más de media hora para ir al Rapicade, permite apreciar que quienes acceden a sus servicios no necesariamente viven en sus cercanías, esto podría explicarse en parte por el hecho de que dicho Rapicade, permite el pago de recibos

cuya factura está vencida, por lo tanto los usuarios prefieren movilizarse hasta éste sitio, como opción para un pago fuera de tiempo para evitar el corte de dichos servicios y la respectiva sanción. (Gráfica 118. Tiempo de desplazamiento de los usuarios del rapicade Bochica Sur).

Gráfica 118. Tiempo de Desplazamiento de los Usuarios del Rapicade Bochica Sur.



ENCUESTA RAPICADE

- **Tiempo empleado en desplazarse al rapicade según el sexo.**

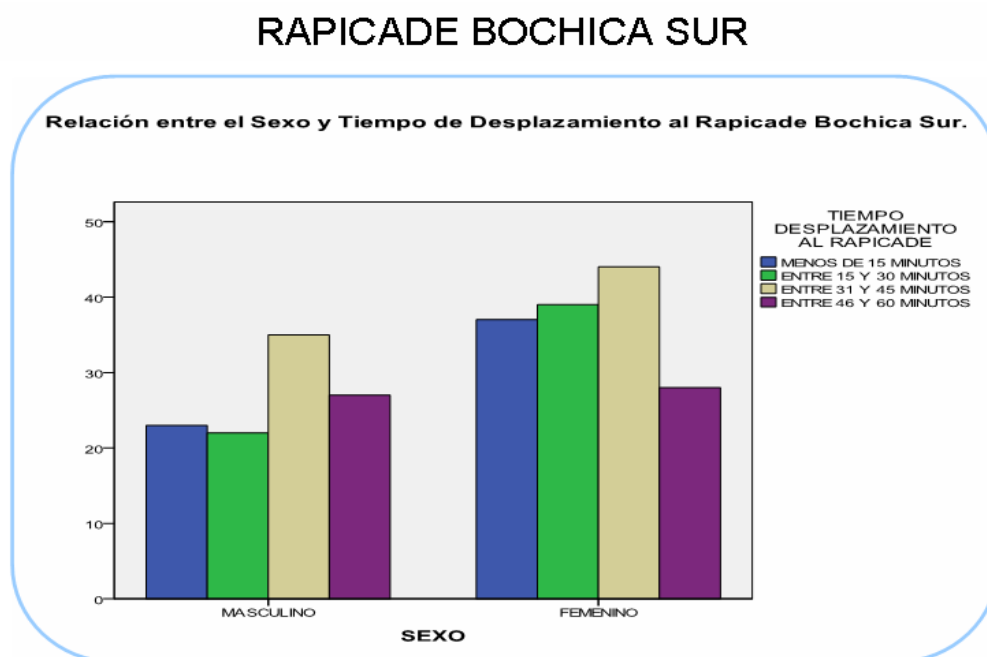
Los hombres, tardan más que las mujeres en movilizarse al rapicade, es así como el 32.7%, suele gastar entre más de media hora y hasta 45 minutos; y la cuarta parte de ellos, el 25.2%, hasta una hora en su recorrido. Con porcentajes cercanos, el 20.6% y el 21.5%, emplearon entre un cuarto y hasta media hora, y menos del cuarto de hora respectivamente.

En relación con las mujeres, se puede apreciar que éstas emplean menos tiempo en arribar al rapicade respecto a los hombres, de tal manera que el 29,7% empleó entre media hora y hasta 45 minutos; mientras que el 18.9% llegó a gastar hasta una hora. La cuarta parte de las mujeres, el 25% tardó menos de un cuarto de hora, en tanto que el 26.4%, utilizó hasta media para ir la rapicade. (Gráfica 119. Relación entre el Sexo y Tiempo de Desplazamiento al rapicade Bochica Sur).

7.1.12. Frecuencia de realización de trámites en el Rapicade.

La totalidad de los usuarios acostumbra a realizar sus pagos mensualmente; que es el periodo en el cual se facturan dichos servicios.

Gráfica 119. Relación entre el Sexo y Tiempo de Desplazamiento al Rapicade Bochica Sur.

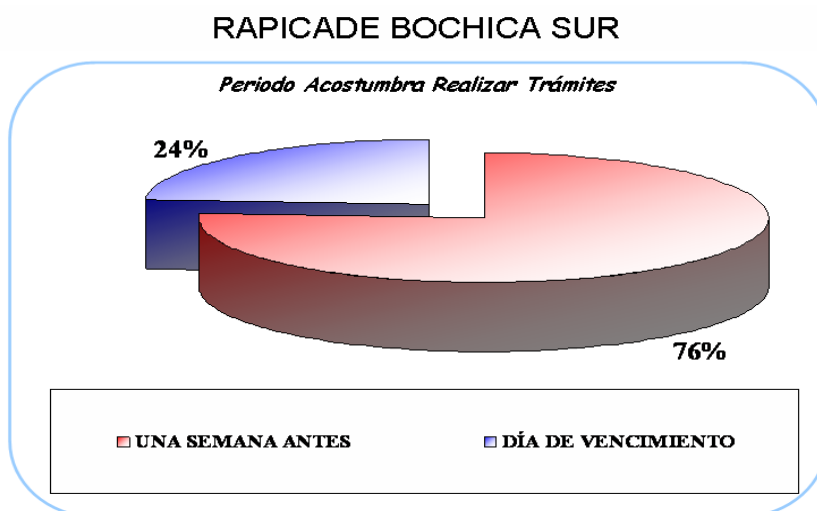


ENCUESTA RAPICADE

7.1.13. Tiempo en el que acostumbra realizar los trámites de pago.

En general, los ciudadanos tienden a pagar sus servicios a tiempo, esto determina que 76.1% pague en el periodo de la semana que antecede al de su vencimiento. El porcentaje restante, el 23.9%, espera a pagar el día que se vence la factura. (Gráfica 120. Tiempo en el que acostumbran realizar los trámites de pago los usuarios del rapicade Bochica Sur).

Gráfica 120. Tiempo en el que Acostumbran Realizar los Trámites de Pago los Usuarios del Rapicade Bochica Sur.



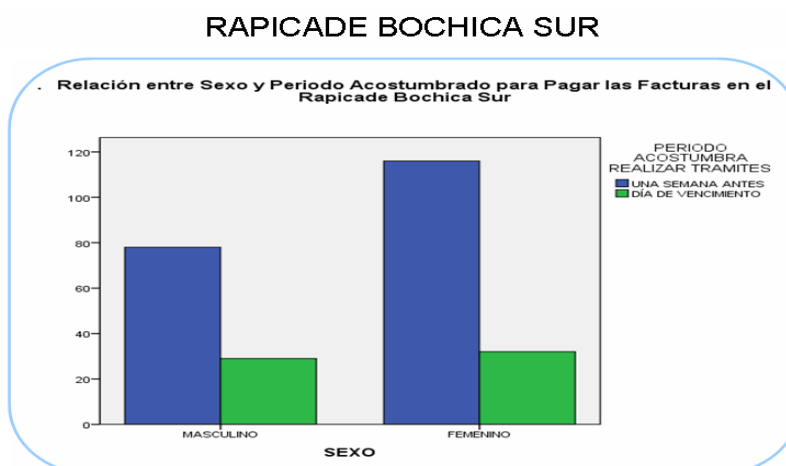
ENCUESTA RAPICADE

- Hábito de pago de las facturas según el sexo.

La mayoría de los hombres, el 72.9% acostumbra pagar las facturas de sus servicios públicos con una semana de anticipación, el restante porcentaje, el 27.1% suele pagar en el último día de plazo.

Las mujeres, porcentualmente son más previsivas, dado que ellas, en el 78.4% procura pagar con una semana de antelación, en tanto que el restante porcentaje, el 21.6%, espera hasta la fecha de vencimiento. (Gráfica 121. Relación entre sexo y periodo acostumbrado para pagar facturas en el rapicade Bochica Sur).

Gráfica 121. Relación entre Sexo y Periodo Acostumbrado para Pagar las Facturas en el Rapicade Bochica Sur



ENCUESTA RAPICADE

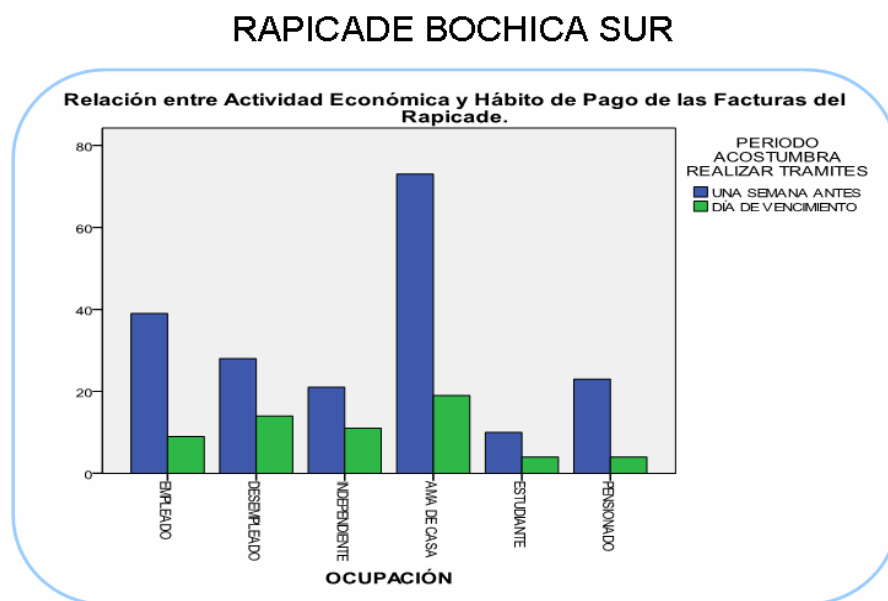
- Hábito de pago de facturas según ocupación económica.

La mayoría de los empleados, el 81.3% tiene el hábito de pagar con una semana de anticipación sus facturas de servicios públicos; el restante porcentaje, el 18.8% paga el último día autorizado. En los desempleados, disminuye el porcentaje de quienes pagan con antelación, pues sólo pagan con anticipación el 66.7%, y el restante 33.3% paga el día de vencimiento de la factura.

Los independientes se constituyen en el grupo cuyo porcentaje es menor en el pago anticipado de los recibos, dado que sólo el 65.6%, suele pagar con antelación; el porcentaje complementario, el 34.4% paga en la fecha final. Las amas de casa, el 79.3% acostumbran pagar con preferencia antes de la fecha de vencimiento, mientras el restante porcentaje, el 20.7%, espera hasta el final.

Los estudiantes, en el 71.4%, paga con anterioridad sus facturas, mientras que el 28.6% espera hasta la última fecha autorizada. La gran mayoría de los pensionados, el 85.2%, tiene el hábito de pagar con anterioridad. El 14.8%, espera al último día. (Gráfica 122. Relación entre actividad económica y hábito de pago de las facturas del Rapicade).

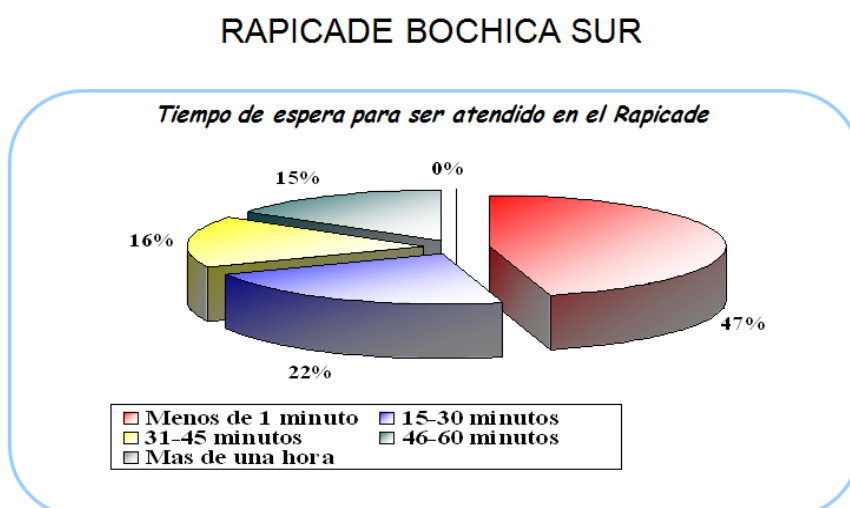
Gráfica 122. Relación entre Actividad Económica y Hábito de Pago de las Facturas del Rapicade.



7.1.14. Evaluación de la eficiencia del servicio prestado por el Rapicade.

El indicador de eficiencia del Rapicade, se puede apreciar en el tiempo que gastan los usuarios en ser atendidos; es así como el 45.9% considera que fueron atendidos en menos de quince minutos; el 22.4% dice que tardó hasta 30 minutos para pagar sus servicios; mientras que el 16.5% señaló que había gastado entre 31 y 45 minutos, y el 15.3% hasta una hora. En consecuencia, se puede apreciar que las posibles razones de las demoras en la atención se deben a que sólo atienden tres cajeros y las instalaciones no son adecuadas. (Gráfica 123. Evaluación de la eficiencia del servicio prestado por el rapicade Bochica Sur).

Gráfica 123. Evaluación de la Eficiencia del Servicio Prestado por el Rapicade Bochica Sur



ENCUESTA RAPICADE

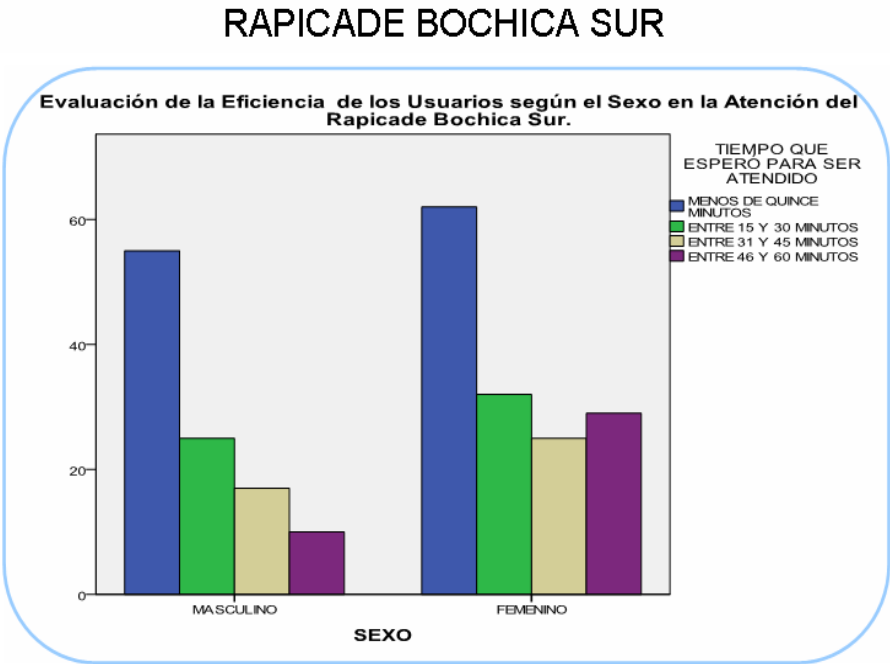
- Evaluación de la eficiencia según el sexo.

Los hombres, tienen la percepción de haber sido atendidos más rápido que las mujeres, es así, como un poco más de la mitad de ellos, el 51.4% dijo haber sido atendidos en menos de un cuarto de hora; del mismo modo, el 23.4%, señaló que no tardó más de media hora. Por otra parte, se encuentra que el 15.9% y el 9.3%, demoró más de media hora y hasta 45 minutos, y desde éste lapso hasta una hora, respectivamente, para pagar sus facturas.

En las mujeres se aprecia que el 41.9% empleó menos de un cuarto de hora para pagar sus facturas; en tanto que el 21.6% gastó hasta media hora. El 16.9% y

el 19.6%, demoraron entre más de media hora y hasta 45 minutos y de ésta franja hasta una hora, respectivamente. (Gráfica 124. Evaluación de la Eficiencia de los Usuarios según el Sexo en la Atención del Rapicade Bochica Sur).

Gráfica 124. Evaluación de la Eficiencia de los Usuarios según el Sexo en la Atención del Rapicade Bochica Sur.



on
na
ón

ENCUESTA RAPICADE

La calificación promedio que dieron los usuarios del rapicade Bochica Sur, a la percepción de la amabilidad con la que fueron atendidos por los funcionarios fue de 3.84.

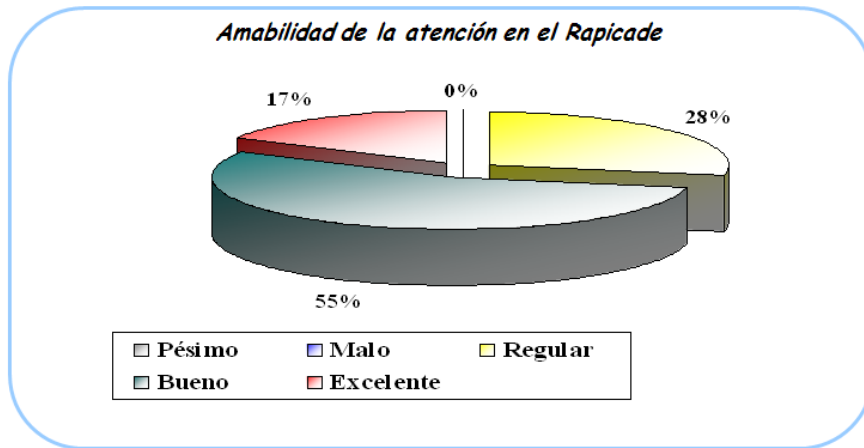
7.1.16. Evaluación de la disposición para atender de los funcionarios del Rapicade.

Respecto a la disposición para ser atendidos por parte de los funcionarios, la cuarta parte de los usuarios, el 24.7%, calificó como regular la atención recibida; cerca de la mitad, el 51.4%, calificó dicho servicio como bueno, mientras que el 23.9%, dio la máxima calificación: excelente al servicio del Rapicade. (Gráfica 126. Evaluación de la disposición para atender a los funcionarios del rapicade Bochica Sur)

La calificación promedio que dieron los usuarios del rapicade Bochica Sur a la disposición de los funcionarios para atenderlos fue de 3.99,

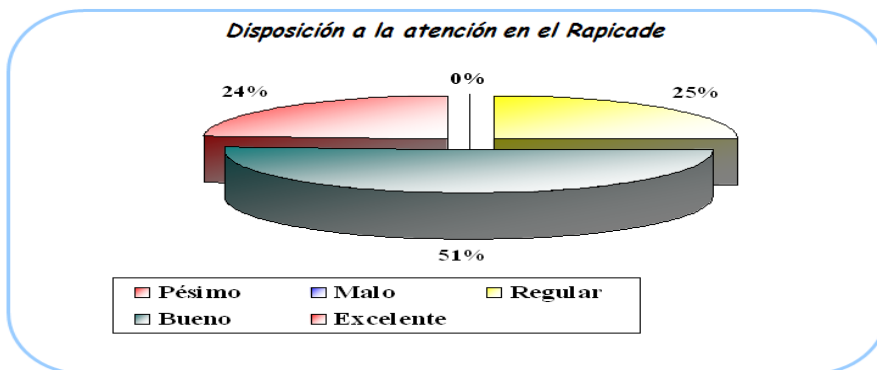
Gráfica 125. Evaluación de la Amabilidad en el Servicio del Rapicade Bochica Sur

RAPICADE BOCHICA SUR



Grá
Raj

RAPICADE BOCHICA SUR



ra

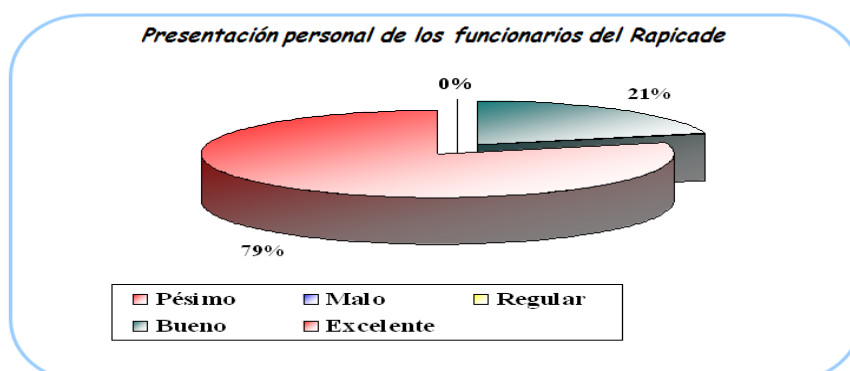
ENCUESTA RAPICADE

de los clientes externos califica como buena dicha presentación, y el restante porcentaje, el 79.2% dice que es excelente. (Gráfica 127. Evaluación de la presentación personal de los funcionarios del rapicade Bochica Sur)

La calificación promedio que dieron los usuarios del rapicade Bochica Sur a la presentación personal de los funcionarios que los atendían fue de 4.79.

Gráfica 127. Evaluación de la Presentación Personal de los Funcionarios del Rapicade Bochica Sur.

RAPICADE BOCHICA SUR

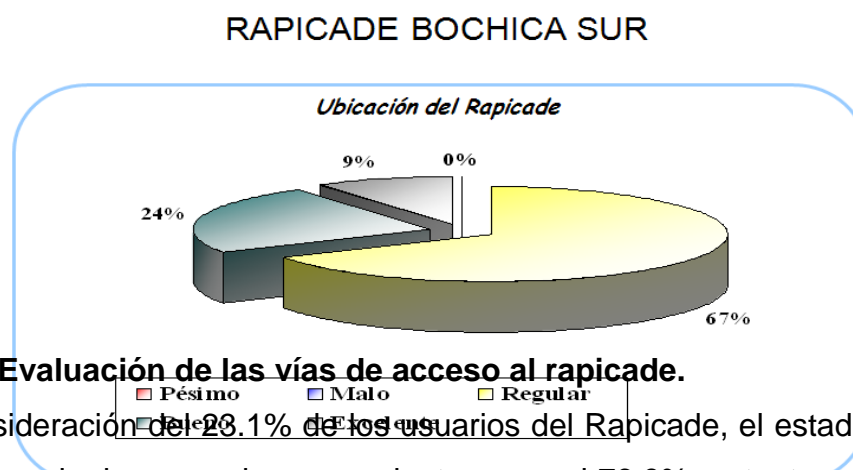


7.1.18. Evaluación de la ubicación del Rapicade.

Respecto a la ubicación del Rapicade, la gran mayoría de los usuarios, el 67.1%, dio una calificación de regular; casi la cuarta parte, el 23.5% da una evaluación de buena y el 9.4% restante, otorga una nota de excelente. En general, se puede concluir que la gran mayoría de los ciudadanos considera que la ubicación del Rapicade, no es necesariamente la mejor. (Gráfica 128. Evaluación de la ubicación del rapicade Bochica Sur)

La calificación promedio que dieron los usuarios del rapicade Bochica Sur a la ubicación del mismo fue de 3.42.

Gráfica 128. Evaluación de la Ubicación del Rapicade Bochica Sur.



7.1.19. Evaluación de las vías de acceso al rapicade.

En consideración de ~~del 23.1% de los usuarios del Rapicade~~, el estado de las vías que conducen al mismo son buenas; mientras que el 76.9% restante, considera que su estado es excelente. (Gráfica 129. Evaluación de las vías de acceso al rapicade Bochica Sur).

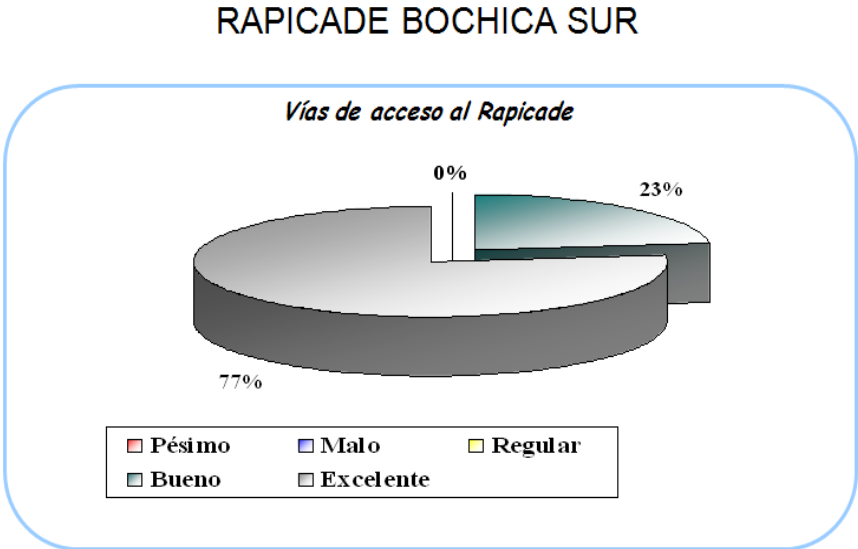
La calificación promedio que dieron los usuarios del rapicade Bochica Sur al estado de las vías de acceso fue de 4.76.

7.1.20. Evaluación sobre la organización del Rapicade.

Respecto a la apreciación sobre la organización que los clientes encuentran en el Rapicade, el 40.4%, consideran que es mala, mientras que el 30.6% evalúa la organización como regular; por otra parte, el 29% califica la misma como buena; Como se puede apreciar no es buena la evaluación que los ciudadanos le otorgan a la organización que encuentran en el Rapicade. (Gráfica 130. Evaluación sobre la organización del rapicade Bochica Sur)

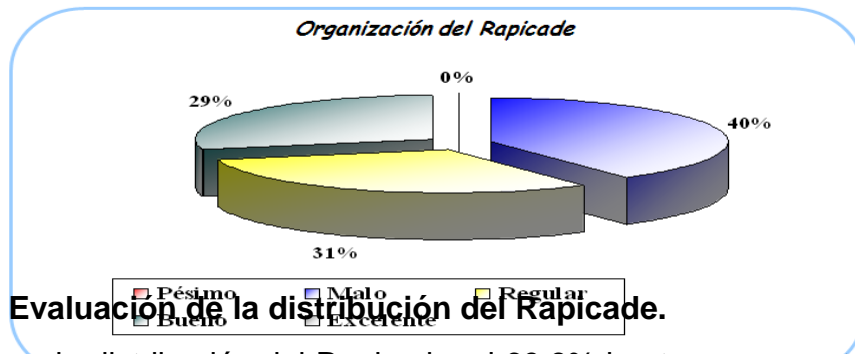
La calificación promedio que dieron los usuarios del rapicade Bochica Sur a la organización que encontraron fue de 3.17.

Gráfica 129. Evaluación de las Vías de Acceso al Rapicade Bochica Sur



ENCUESTA RAPICADE

Gráfica 130. Evaluación sobre la Organización del Rapicade Bochica Sur
RAPICADE BOCHICA SUR

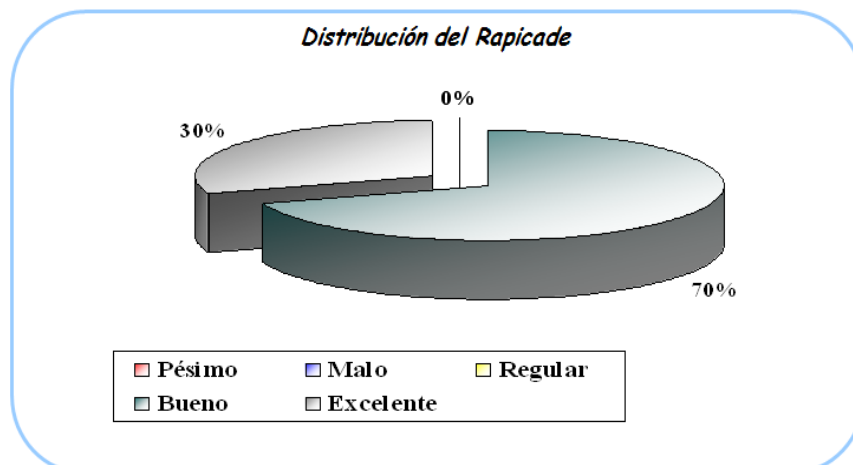


7.1.21. Evaluación de la distribución del Rapicade.

Al evaluar la distribución del Rapicade, el 69.8% le otorga una nota de buena, y el 30.2% considera que es excelente. Aquí se puede apreciar que si se tienen en cuenta las condiciones locativas y logísticas del Rapicade, posiblemente no es muy objetiva dicha evaluación. (Gráfica 131. Evaluación de la distribución del rapicade Bochica Sur)

La calificación promedio que dieron los usuarios del rapicade Bochica Sur a la distribución de las instalaciones fue de 4.3.

Gráfica 131. Evaluación de la Distribución del Rapicade Bochica Sur
RAPICADE BOCHICA SUR

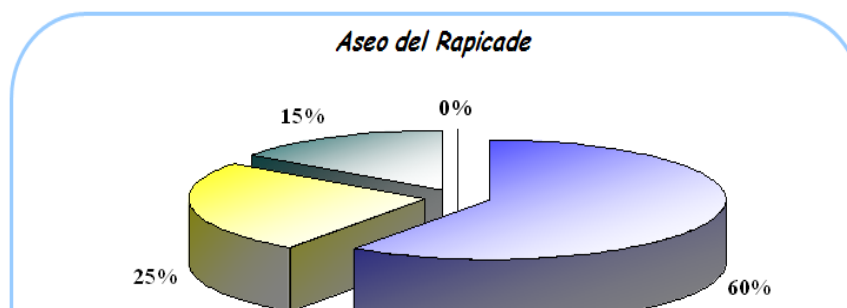


da
 ap
 (G

crítica,
 25.9%,
 buena.

La calificación promedio que dieron los usuarios del rapicade Bochica Sur al estado del aseo de las instalaciones fue de 2.55.

Gráfica 132. Evaluación del Estado del Aseo del Rapicade Bochica Sur
RAPICADE BOCHICA SUR

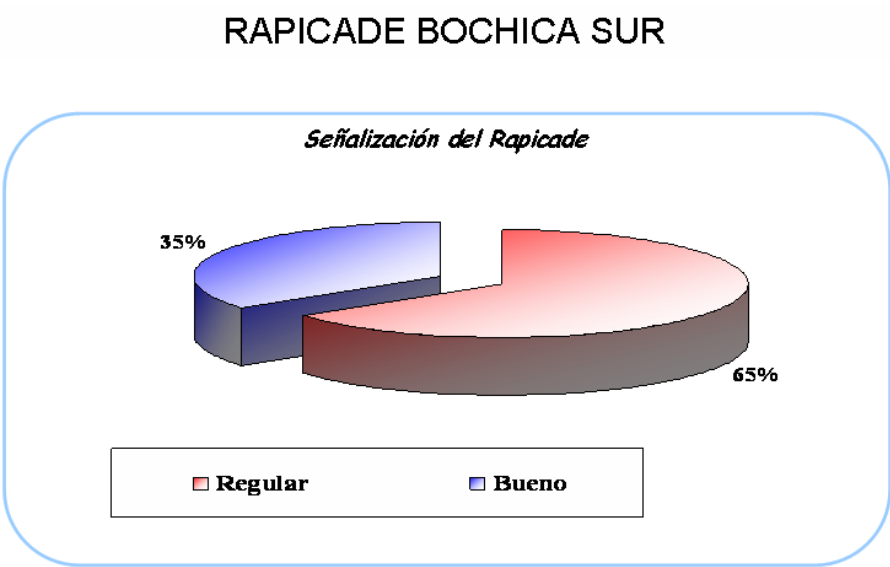


7.1.23. Evaluación de la señalización del Rapicade.

El 65% de los usuarios evalúa como regular la señalización del Rapicade; en tanto que el 35%, considera que es buena. (Gráfica 133. Evaluación de la señalización del rapicade Bochica Sur)

La calificación promedio que dieron los usuarios del rapicade Bochica Sur a la señalización fue de 3.36

Gráfica 133. Evaluación de la Señalización del Rapicade Bochica Sur

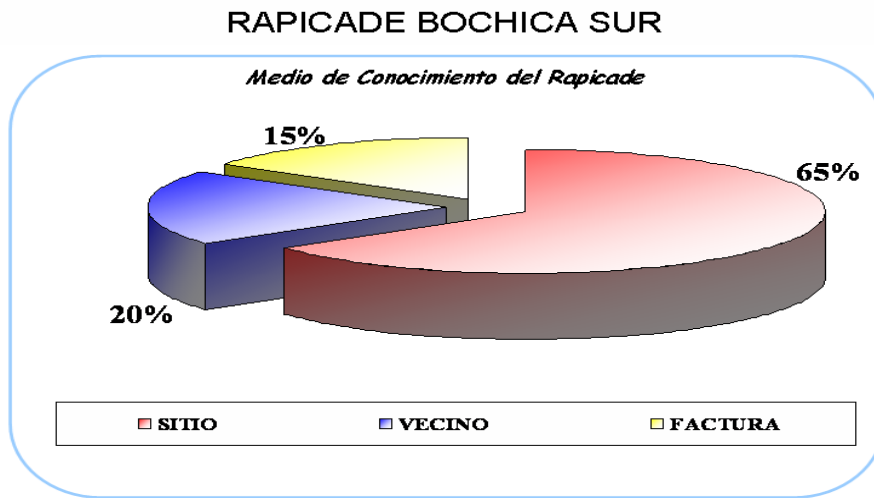


lel
ía

ENCUESTA RAPICADE

El 65.1% de los usuarios se ha enterado de la existencia del Rapicade, por su ubicación o conocimiento del lugar; el 19.6% por sus vecinos y el 15.3% por la información que aparece en las facturas indicando su existencia. (Gráfica 134. Cómo se han enterado los usuarios de la existencia del rapicade Bochica Sur)

Gráfica 134. Cómo se han Enterado los Usuarios de la Existencia del Rapicade Bochica Sur

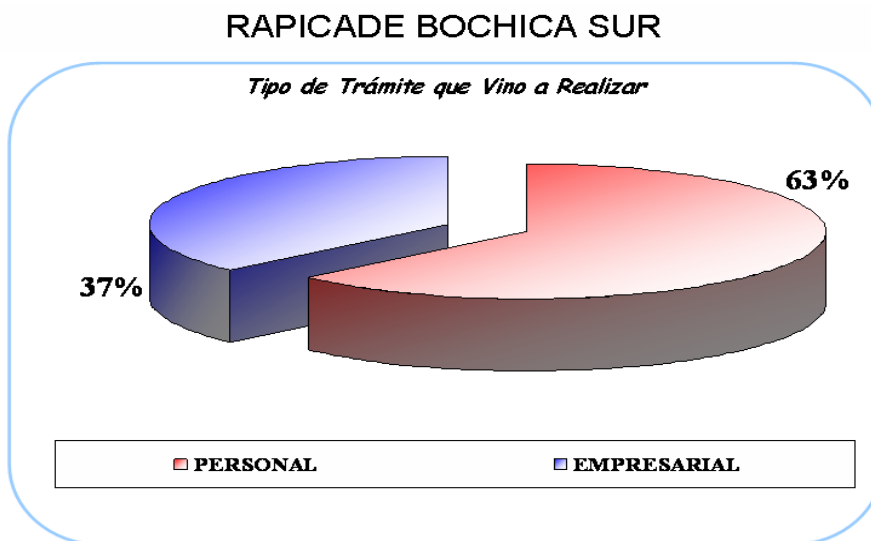


cter
DOS
1 el

ENCUESTA RAPICADE

Rapicade Bochica Sur).

Gráfica 135. Tipo de Trámite que Estaba Realizando el Usuario en el Rapicade Bochica Sur.



ENCUESTA RAPICADE

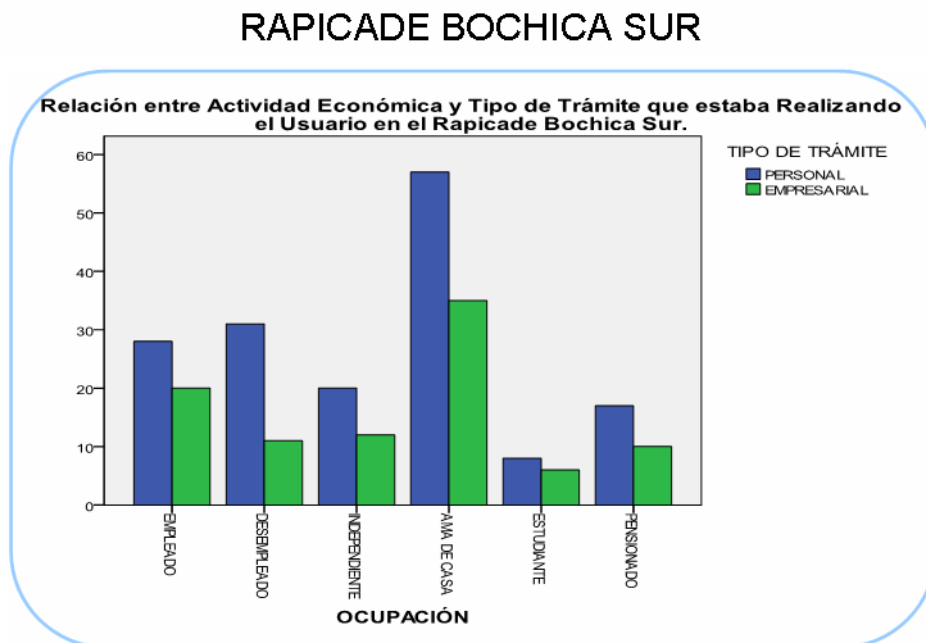
- Tipo de trámite según ocupación laboral.

Al determinar el tipo de trámite que estaban realizando los usuarios del rapicade Bochica Sur, se encuentra que el 58.3%, de los empleados estaba haciendo vueltas personales y el 41.7% de carácter empresarial. Respecto a los desempleados, el 73.8% cumplía con tareas personales, y el 26.2% de tipo empresarial.

En los independientes, el 62.5%, estaba haciendo gestiones personales, mientras el 37.5%, cumplía con labores empresariales. En las amas de casa se encontró que el 62% realizaba labores personales, y el 38% de tipo empresarial.

Al preguntarles a los estudiantes por la función de su presencia, manifestó el 57.1% que su actividad era personal, mientras que el 42.9% era empresarial; finalmente, los pensionados, en el 63% realizaban tareas personales, y el 37% de tipo empresarial. (Gráfica 136. Relación entre Actividad Económica y Tipo de Trámite que estaba Realizando el Usuario en el Rapicade Bochica Sur).

Gráfica 136. Relación entre Actividad Económica y Tipo de Trámite que estaba Realizando el Usuario en el Rapicade Bochica Sur.



Si
C
re
Si
ENCUESTA RAPICADE

Gráfica 137. Expectativas de los usuarios por otros servicios del Rapicade Bochica Sur

RAPICADE BOCHICA SUR

Otros servicios que les gustaría tener en el Rapicade

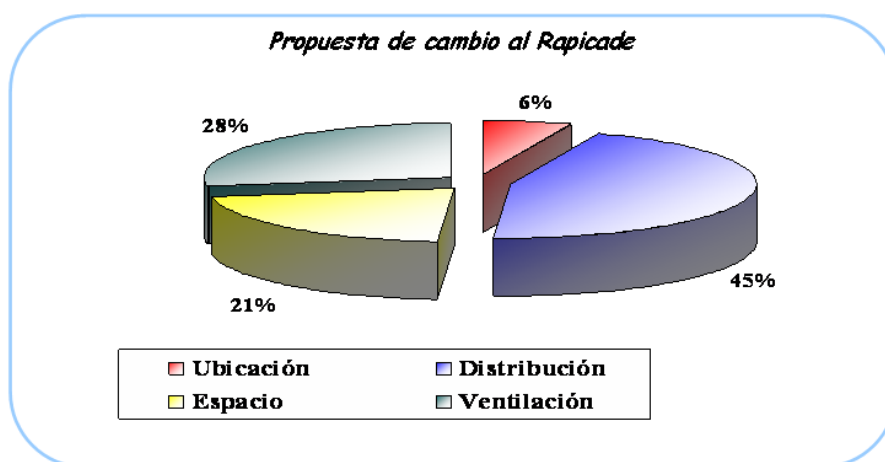
7.1.28. Necesidades de cambios estructurales en el rapicades.

Los usuarios coinciden en el 45.1%, que se debe cambiar la distribución de los servicios prestados; el 27.8% manifiesta que se deben mejorar los aspectos relativos a la ventilación; el 21.2% señala que se debe ampliar el espacio de atención y el 5.9%, dice que se debería cambiar la ubicación del Rapicade. (Gráfica 138. Necesidades de cambios estructurales en el rapicade Bochica Sur)

7.1.29. Servicios actuales no necesarios en el rapicade.

Todos los usuarios del rapicade Bochica Sur, consideran que en la actualidad no sobra ningún servicio de los que se están prestando.

Gráfica 138. Necesidades de cambios estructurales en el rapicade Bochica Sur



ire

je

8. Características Generales de los Rapicades

8.1. Rapicade Restrepo Calle 18 y Restrepo Carera 20.

- Ubicación geográfica:

El rapicade se encuentra localizado en la localidad Antonio Nariño. La alcaldía menor de Antonio Nariño, se haya ubicada al norte por la Autopista Sur, Calle 8 Sur y Avenida Primera, con Puente Aranda y Los Mártires; por el sur por la avenida Primero de Mayo, lindando con la localidad de Rafael Uribe Uribe; al este con la Carrera 10ª, con la localidad de San Cristóbal y al oeste con la calle 44 sur, limitando con la localidad de Tunjuelito

- Zona de influencia:

Se considera que el rapicade beneficia a una comunidad aproximada de 115.000 personas, con un potencial de circulación de población flotante de 55.000 personas diarias, dado el carácter comercial del barrio Restrepo.

En el sector se hayan ubicados 17 barrios: Restrepo, Restrepo Occidental, Policarpa Salavarrieta, Villa Mayor, Eduardo Freí, San Antonio, Caracas, Ciudad Berna, Ciudad Jardín, La Fragua, La Fragueta, La Hortua, Santander, Santander Sur, Sena, Sevilla, Luna Park.

- Transporte:

Cuenta con el servicio de TransMilenio (línea H) que se desplaza por la avenida Caracas (Estaciones Hortua, Nariño, Restrepo y Fucha) y autopista Sur (línea G).

servicio complementado con el sistema de transporte colectivo que circula por las avenidas Primera, Primero de Mayo y Carrera 10.

- Vías de acceso:

El barrio Restrepo tiene está cubierto por las avenidas Primero de Mayo, la Avenida Caracas, La Carrera 21 y la Carrera 18.

- Economía.

En la carrera 24, hacia el costado norte de la avenida Primero de Mayo, se encuentra ubicado el barrio Restrepo, sector mixto residencial, comercial e industrial; con una reconocida actividad comercial diversa, junto con un gran número de microempresas productoras de calzado el cual se comercializa directamente.

8. 1.1. Servicios prestados por el Rapicade Restrepo Calle 18.

En el rapicade administrado por Helm Bank, se presta el servicio de recaudo de servicios públicos de energía, ETB, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, acueducto. No se reciben pagos de gas natural, impuestos ni pagos de celulares. Así mismo, no se reciben facturas con fechas de pago vencidas.

- Infraestructura:

El rapicade cuenta con un área habilitada para la atención del público de 112 m2 aproximadamente; consta de tres cajas, situadas en el área para empleados, con las consiguientes restricciones de acceso para el público. El área de atención cuenta con los fileros para que las personas circulen en la fila ordenadamente. En el rapicade no existe el sistema de turnos, razón por la cual el recurso utilizado es el de hacer la fila mientras se es atendido.

Cuenta con tres cajas totalmente equipadas para su funcionamiento normal. Dos de ellas funcionan durante todo el mes y la tercera se habilita en la temporada de vencimiento de recibos públicos, que normalmente se da entre la última semana del mes y los primeros siete días del mes siguiente.

El personal de las cajas está debidamente uniformado y carnetizados, son empleados de planta del Helm Bank. Esta entidad bancaria utiliza el programa Phoenix, como su plataforma central en la cual se alimenta toda la información de los pagos realizados en el rapicade. Cuando el sistema falla, los cajeros siguen recibiendo el pago de los servicios, colocando el sello de recibido. Los equipos se encuentran en buen estado y están dotados de los programas necesarios para su buen desempeño, estos son propiedad de Helm Bank.

El aseo es atendido mediante contrato por outsourcing con la empresa Casa Limpia. La vigilancia es prestada por la empresa Orión, con un vigilante armado dotado de un detector de metales y su respectivo radio de comunicaciones.

- Ventilación:

Las características estructurales del local no permiten que exista una debida circulación del aire, dado que no existen ventanas, a lo cual se agrega la carencia de un sistema de ventilación. Esto genera malestar en los usuarios, en especial cuando hay congestión en el servicio. Las personas se sofocan, tienen que soportar el calor, el aire enrarecido y los malos humores.

- Señalización.

Al interior del rapicade hay una buena señalización; En los fileros se indican las entradas y salidas. Las cajas cuentan con los avisos que indican su número, y los servicios que reciben en el punto. Además, se informa mediante avisos que servicios no se reciben.

- Recursos Humanos.

El nivel educativo de los funcionarios que atienden en las cajas es universitario, estos se encuentran cursando carreras universitarias en la actualidad. Según declaraciones de los mismos, el banco se preocupa por el nivel de competencias de sus colaboradores, y los envía a capacitaciones y talleres, con el fin de capacitarlos para prestar mejor servicio.

8. 1.2. Servicios Prestados por el Rapicade Restrepo Carrera 20.

Este rapicade administrado por GBN Banco Sudameris, presta el servicio de recaudo de servicios públicos de energía, ETB, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, acueducto, Gas Natural y EPM, Empresas Publicas de Medellín. No se reciben pagos de impuestos ni pagos de celulares. Se reciben pagos de servicios con las fechas de pago vencidas.

Adicionalmente, en este punto se encuentra un Centro de Servicios de Codensa en donde se atienden toda clase de reclamos tanto del servicio, como del Crédito Fácil de Codensa.

- **Infraestructura:**

Este Rapicade se encuentra instalado en un edificio de tres pisos: En el primer piso al fondo, hay seis cajas con un área habilitada para la atención del público de 75 m², aproximadamente, con sus correspondientes fileros que demarcan la fila preferencial, utilizada por discapacitados, mujeres embarazadas y adultos mayores de 60 años de la fila general.

En la entrada hay instalado un digiturno de Codensa, operado por un funcionario de la entidad en donde guían a las personas, según el trámite que desean realizar. En el mismo pasadizo hay dos módulos de atención a usuarios, con su dotación de sillas de espera, en donde los usuarios pueden acomodarse mientras son atendidos.

En la siguiente entrada, a la izquierda, se encuentra la escalera que conduce al segundo piso a donde se dirigen las personas que el funcionario de Condesa guía para ser atendidos en dichas instalaciones. En éste piso hay cuatro módulos de atención al público y una sala de espera con 20 sillas en donde las personas esperan ser atendidas.

El ingreso al tercer piso se hace por una por una puerta que está ubicada en el primer piso al lado de la puerta que brinda el acceso al Rapicade, en dicho lugar se tratan exclusivamente asuntos relacionados con el crédito fácil Codensa.

En la medida en que en la entrada confluyen dos tipos diferentes de servicios, los del pago de facturas y los servicios de Codensa (con dos puestos) con su respectivo mobiliario, la entrada y circulación se dificulta y se presta para que haya

congestión en la presencia y circulación de los usuarios. Esto determina que se pierda de vista la fila preferencial, y que las filas de los usuarios en los momentos de congestión salgan a la calle invadiendo el espacio público y exponiendo a los usuarios a la inseguridad y las inclemencias ambientales.

Si se tiene en cuenta que en el primer piso, detrás de las filas para atender a los usuarios de Codensa, hay un punto de pago de la red Multicolor, junto con una cabina para comunicarse con la línea de atención de Codensa y un modulo para consultar tramites de dicha entidad, se puede apreciar que el espacio se ha reducido en función de instalar servicios en detrimento de la comodidad y movilidad de los usuarios.

- Cajas.

El rapicade cuenta con seis cajas, las cuales están separadas de los usuarios por vidrios blindados para seguridad a los cajeros. Las cajas funcionan en su totalidad en toda la jornada y durante todo el mes.

Los funcionarios están debidamente uniformados y carnetizados por GBN Banco Sudameris.

- Tecnología

Los funcionarios declararon no tener autorización para suministrar el nombre del programa que utilizan para grabar la información de los recaudos. Los equipos que utilizan están dotados de los programas necesarios para cumplir a cabalidad con sus labores. Los equipos son nuevos, están en muy buen estado y cada cajero tiene su equipo para trabajar.

En caso de fallas del sistema, los cajeros siguen recibiendo los pagos, le colocan el sello de pagado y cuando se normaliza el sistema actualizan la información.

- Aseo y cafetería.

En los dos rapicades se hacen los suministros de aseo y cafetería a través del outsourcing que se tiene con Dispapeles, empresa encargada del suministro de útiles de oficina, aseo y cafetería.

- Vigilancia

El servicio de vigilancia es suministrado por la empresa Orión, con dos vigilantes que están armados y equipados con un detector de metales, además cuentan con sus respectivos radios de comunicaciones.

- Limpieza

GBN Banco Sudameris, cuenta con un contrato con la empresa Eulen para realizar el aseo en todas las oficinas que tiene en la ciudad de Bogotá.

- Sistema de turnos.

En este punto sólo existe el sistema de turnos para la atención específica de Codensa; se carece del mismo para el pago de facturas, las cuales utilizan el sistema de fila.

Para los trámites de Codensa se cuenta con un asignador de turnos que es manipulado por un funcionario de Codensa. Dicho sistema es deficiente dado que los tableros o pantalla de información no funcionan y en reemplazo se procede a llamar a los usuarios en voz alta.

- Ventilación

Se carece de un sistema de ventilación para los usuarios, y en la locación no del primer piso no existen ventanas. Los funcionarios tienen un sistema de ventilación propio y aislado del público. Durante los periodos de congestión el ambiente se hace insoportable por el calor y los olores que se generan.

- Señalización.

En el interior del rapicade hay una buena señalización; Los fileros indican las entradas y salidas; así mismo, se señalan que clase de servicios no se reciben.

- Nivel educativo de los funcionarios.

Los funcionarios son estudiantes universitarios, los cuales según sus declaraciones. Son apoyados con recursos parciales para que adelantes sus

estudios; del mismo modo, dijeron se les capacita con cursos y talleres en procura de una mejor atención al público y en la expectativa de que hagan carrera al interior de la empresa.

8.2. Rapicade Bochica Sur

El rapicade es administrado por el banco Popular, el cual presta el servicio de recaudo de servicios públicos de energía, ETB, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, acueducto, Gas Natural, EPM, Empresas Publicas de Medellín, Movistar y Tigo. Se reciben pagos de servicios con las fechas de pago vencidas. No se reciben pagos de impuestos.

- Ubicación geográfica

El rapicade esta ubicado en la localidad de Puente Aranda, correspondiéndole la zona de la alcaldía menor de Puente Aranda.

- Limites.

El rapicade tiene una zona de influencia propia del sector de Puente Aranda, el cual está delimitado al norte por la diagonal 22, de la localidad de Teusaquillo; al sur por la autopista Sur, limítrofe con las localidades de Tunjuelito y Antonio Nariño. Al este con la avenida del Norte-Quito-Sur de la localidad de Los Mártires y al oeste, con la avenida Carrera 68, con las localidades de Kennedy y Fontibón.

- Vías de acceso

El sector de Puente Aranda se encuentra enmarcada por las avenidas Carrera 68, Carrera 30, avenida de las Américas, junto con la Calle 13, la Calle 19, la Calle 3ª, la Calle 6ª y la Carrera 50, que son sus más importantes vías. Además la cruza una parte de la avenida Primero de Mayo.

El rapicade se encuentra ubicado en el barrio Bochica Sur, zona comercial, con varias vías adyacentes, como la avenida Primero de Mayo, avenida NQS y autopista Sur.

- Transporte.

Por sus vías circulan múltiples rutas de servicio público de buses, busetas y colectivos, que recorren la mayoría de los barrios de la localidad y facilitan la movilidad con el centro y demás sectores de la ciudad.

Cuenta con el sistema TransMilenio por la Calle 13 que desemboca en la avenida de las Américas (Línea F) y con línea de la Norte-Quito-Sur (línea G). En la localidad están ubicadas las estaciones Carrera 32, Zona Industrial, Carrera 43, Puente Aranda, Carrera 53 y Pradera en la zona norte de la localidad. Por la carrera Treinta, están las estaciones Comuneros, Santa Isabel, SENA, Calle 30 Sur, Calle 36 Sur y la estación de transferencia Ricaurte, en la parte oriental de Puente Aranda.

Donde se articula la avenida de las Américas dentro de la localidad, a la altura de la Carrera 53, hay un paradero satélite de buses Intermunicipales de gran importancia que integra el transporte con Fontibón y algunos municipios cercanos al área Metropolitana de la ciudad, entre ellos Funza, Mosquera, Madrid. También cuenta con el trazado de la red de Ciclorrutas.

- Economía

Puente Aranda es una zona mixta industrial, comercial y residencial; Es uno de los centros de concentración industrial y manufacturera de la capital; Las principales industrias están relacionadas con la elaboración y procesamiento de plásticos, textiles, químicos, metalmecánica, gaseosas, tabaco, concentrados e industrias alimenticias. En el sector comercial se destacan el San Andresito de la Carrera 38 y Las Américas.

- Zona de influencia:

El rapicade Bochica Sur, tiene un área de influencia extendida a los barrios: Tibaná, Puente Aranda, Pensilvania, Comuneros, Primavera, El Jazmín, Jorge Gaitán Cortes, Santa Matilde, Ciudad Montes, La Guaca, El Remanso, La Ponderosa, La Alquería, La Coruña, Ospina Pérez, Muzú, La Asunción, Bochica Sur, Pradera, Carabelas, Urbanización Corkidi, El Jazmín, Milenta, Trinidad Galán o conocido también como José Antonio Galán (popularmente llamado El Galán), La Igualdad, San Rafael, San Rafael Industrial, Salazar Gómez, Veraguas, Veraguas Central, Gorgonzola, La Camelia, Tejar, Santa Rita, Villas Del Rosario, Bosconia, Torremolinos, el Alcalá ,El Ejido, Santa Isabel, Colon, San Gabriel, Alcalá , Sorrento y san Eusebio. Además el conglomerado del Corredor Industrial incluye la Zona Industrial, el Centro Industrial y el Industrial Centenario.

- Población

El sector de Puente Aranda, tiene una población aproximada de 257.400 personas, Por estar ubicado cerca de la zona de venta de muebles y al SENA de la 30 se estima que la población que se acerca a esta zona es de 22.000 personas diarias, quienes serian cliente potenciales de este Rapicade.

- Infraestructura.

El rapicade se encuentra ubicado en las instalaciones de la central de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá. El local en donde se encuentra ubicado es pequeño, con poco espacio para los usuarios. El Rapicade cuenta con un área aproximada de 22 m², para la atención del público con sus respectivos fileros, para organizar a los usuarios que acuden al punto a realizar pagos.

Por ser un punto de bastante afluencia de público, el espacio es pequeño, para atender la demanda de este punto. Esto provoca que sea incomodo para las personas que circulan. Las personas que salen del área de caja se encuentran de frente con las que están ingresando al establecimiento esperando a ser atendidos. La fila se hace en línea recta, lo que implica que en ocasiones los usuarios tengan que salir de las instalaciones y dar la vuelta a las instalaciones, exponiéndose a la inseguridad y las inclemencias ambientales.

Por otra parte, el rapicade carece de fila preferencial, y no hay un sistema de turnos para el pago de facturas, se atiende en la fila por orden de llegada de los usuarios.

- Cajas

Cuenta con tres cajas totalmente de servicio al cliente, las cuales están separadas de los usuarios por vidrios blindados para seguridad a los cajeros. Las cajas funcionan en su totalidad en toda la jornada y durante todo el mes.

- Tecnología.

Los equipos con que cuentan los funcionarios están en buen estado y dotados con lo necesario para poder brindar una buena atención a los ciudadanos que se acercan a realizar el pago de los servicios. Por seguridad no están habilitados los puertos en donde se pueda grabar información de las operaciones.

- Aseo.

En este Rapicade los suministros de aseo y cafetería se dan mediante el outsourcing que se tiene con Dispapeles, empresa encargada del suministro de útiles de oficina, aseo y cafetería. El Banco Popular, cuenta con un contrato con la empresa Casa Limpia para realizar el aseo en todas las oficinas que tiene en la ciudad de Bogotá.

- Vigilancia.

El servicio de seguridad lo presta la empresa G4S, con un vigilante armado y equipado con un detector de metales, junto con un radio de comunicaciones.

- Ventilación

Este Rapicade cuenta con adecuada ventilación, está dotado de ventanas que dan la calle y es bastante claro.

- Señalización.

Al interior del Rapicade hay una adecuada señalización en su interior; los fileros tienen sus señales de ubicación y se informa de los servicios que se reciben en el punto, indicando cuales no se reciben.

- Nivel educativo de los funcionarios.

Los funcionarios que atienden en el rapicade son estudiantes universitarios.

8.3. Rapicade Venecia.

El rapicade es administrado por Codensa y su función de cobro de facturas es ejercida por el Banco HSBC. En este punto se presta el servicio de recaudo de servicios públicos, como: energía, ETB, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, acueducto. Gas Natural, recibos de las Empresas Publicas de Medellín. Se reciben pagos de servicios con las fechas de pago vencidas. No se reciben pagos de impuestos.

- Ubicación geográfica.

El rapicade está localizado en el sector de la alcaldía menor Antonio Nariño. Al norte limita con la autopista Sur, la calle 8 Sur y la avenida Primera, colindando con las alcaldías menores de Puente Aranda y los Mártires; por el sur con la avenida Primero de Mayo, con la localidad de Rafael Uribe Uribe. Al este por la carrera 10ª, con la localidad de San Cristóbal Oeste y por la calle 44 Sur, con la localidad de Tunjuelito

- Transporte

Las rutas de transporte que facilitan el acceso al rapicade Venecia son: TransMilenio (línea H) en la Avenida Caracas (Estaciones Hortua, Nariño, Restrepo y Fucha) y Autopista Sur (línea G), además circulan rutas de transporta privadas de buses colectivos que transitan por as avenidas Primera, Primero de Mayo y Carrera 10.

- Vías de acceso.

Las condiciones de acceso al Rapicade se ven favorecidas por la ubicación del mismo en el barrio Venecia, y su cercanía a las avenidas autopista Sur, avenida 68 y avenida Boyacá.

- Economía

El sector es mixto, residencial en su mayor parte, con empresas industriales y manufactureras, comerciales y de servicios; colinda así mismo con el sector del Restrepo.

- Barrios

La zona de influencia está integrada por 17 barrios: Restrepo, Restrepo Occidental, Policarpa Salavarrieta, Villa Mayor, Eduardo Freí, San Antonio, Caracas, Ciudad Berna, Ciudad Jardín, La Fragua, La Fragueta, La Hortua, Santander, Santander Sur, Sena, Sevilla y Luna Park.

- Población.

Está conformada por una población cercana a las 450.000 personas, las cuales viven en la zona de influencia de este Rapicade. Dado que el sector de Venecia ha desarrollado su actividad comercial, se calcula que la visitan de lunes a viernes unas 105.000 personas al día, las cuales podrían constituirse en potenciales usuarios del Rapicade.

- Infraestructura

Las locaciones del rapicade están constituidas por dos pisos, en el primer piso se encuentran las cajas de recaudo en el sector derecho. A la izquierda se encuentra el sistema de asignación de turnos para los trámites de Codensa. Al fondo se encuentran sus cubículos de atención a los usuarios que van a tratar temas concernientes con el servicio. En la mitad del recinto se encuentran las sillas en donde los usuarios esperan a ser llamados.

Tiene integrado un punto de pago de la Red Multicolor, junto con cabinas para comunicarse con la línea de Codensa y con seis cubículos en los cuales los usuarios pueden hacer consultas de los trámites y servicios que ofrece Codensa.

En el segundo piso se encuentran los módulos de Codensa para la atención de los usuarios que realizan los trámites del crédito fácil, dotados con sillas para los usuarios que esperan ser atendidos. En el primer piso, existe una fila preferencial atendida por dos cajeros para los discapacitados, mujeres embarazadas y personas mayores de 60 años.

El rapicade tiene un área aproximada de 130 m para la atención del público, con sus respectivos fileros, en general el espacio es amplio y permite la rápida circulación y movilidad de los usuarios para entrar y salir; sin embargo, en momentos de congestión los celadores no permiten el ingreso de los usuarios y estos deben iniciar y permanecer en la fila desde la calle. No hay sistema de turnos y por lo tanto, los usuarios deben esperar en la fila para ser atendidos.

- Cajas

Cuenta con siete cajas equipadas para su funcionamiento normal, las cuales están separadas de los usuarios por vidrios blindados, para seguridad de los

cajeros. Las cajas funcionan en su totalidad en toda la jornada y durante todo el mes.

Un funcionario de caja comienza a recibir pagos a las 6:00 de la mañana y los otros seis a partir de las 7:00 a.m., y hasta las 5:00 p.m., luego uno de los funcionarios recibe los pagos hasta las 6:00 p.m.

- Tecnología.

Cuentan con equipos y los programas necesarios para prestar un buen servicio, hay un sistema de correo interno para comunicarse con otras personas del banco.

- Aseo y cafetería.

En este Rapicade se generan los suministros de aseo y cafetería a través de outsourcing que se tiene con assenda, empresa encargada del suministro de útiles de oficina, aseo y cafetería. El Banco HSBC, tiene un contrato con la empresa Casa Limpia para realizar el aseo en todas las oficinas que tiene en la ciudad de Bogotá.

- Vigilancia.

El servicio de vigilancia lo presta la empresa Orión, con tres vigilantes armados y dotados de un detector de metales y radio de comunicaciones.

- Ventilación.

Este rapicade tiene una adecuada ventilación, las ventanas facilitan la circulación del aire y dan claridad al área de movilización de los usuarios. Así mismo, está dotado con puertas independientes de entrada y una de salida.

- Señalización.

En esta Rapicade hay una adecuada señalización en su interior. En los fileros se indica la entrada y la salida; las cajas tienen asignada su numeración y se indican mediante avisos, los servicios que se reciben y los que no. Se ha instaurado el servicio de guías para la orientación de los usuarios.

- Nivel educativo de los funcionarios.

La mayoría de los funcionarios de caja son estudiantes universitarios. Estos atienden debidamente uniformados.

9. Propuestas de Optimización de los Servicios de los Rapicades Restrepo Calle 18, Restrepo Carrera 20, Bochica Sur y Venecia.

•Introducción:

Con la finalidad de poder obtener la mayor información posible, y con ello tener mayores criterios de evaluación, para poder establecer las propuestas estratégicas orientadas a la mejoría de los servicios prestados por los rapicades Restrepo Calle 18, Restrepo Carrera 20, Bochica Sur y Venecia, durante el desarrollo de éste proyecto, se acudió a las instituciones participantes o involucradas en la realización del programa; se querían conocer las condiciones mediante el cual se definió y acordó el respectivo convenio entre la Alcaldía y los bancos Popular, HSBC, Sudameris y Helm Bank, respectivamente.

Aunque se investigó en los archivos de la Alcaldía Mayor, y de la Oficina de Servicio al Ciudadano, no fue posible tener acceso a dicha documentación. Tampoco fue factible la cooperación de los funcionarios participes del programa para que aportaran la información requerida.

Lo anterior no permitió conocer mayores aspectos del convenio establecido entre las entidades mencionadas. Las presentes recomendaciones se derivan de la experiencia adquirida en el trabajo de campo realizado en éste Rapicade, y la información recopilada en la encuesta que buscaba establecer la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio que se le presta en dicha institución. Es mediante la experiencia presencial y la información recopilada en la encuesta que se proponen las siguientes recomendaciones buscando con éstas ganar en calidad y eficiencia en la prestación del servicio de éste rapicade.

Es viable creer que la implementación de todas y cada una de las recomendaciones posibilitará que los usuarios reciban una mejor y adecuada atención, con criterios de calidad, disponibilidad y atención en el servicio, de acuerdo con las políticas institucionales promovidas por la Alcaldía Mayor, a través de la

Oficina de Atención al Ciudadano, en cumplimiento de la Misión y Visión institucional.

9.1. Rapicade Restrepo Calle 18

- Mejorar los sistemas de ventilación:

En el Rapicade Restrepo Calle 18, atendido por el Helm Bank, no existe circulación y renovación del aire de manera natural, situación que se hace crítica periódicamente en las épocas de pago de servicios públicos, cuando se presenta una mayor congestión de usuarios.

A partir de definir la Ventilación como la técnica que permite la renovación constante del aire existente al interior de un local, con el propósito de eliminar los olores y humores corporales, controlar la humedad y el calor, así como la contaminación ambiental y la polución que desprenden los muebles, moquetas, suelos y paredes de las instalaciones o edificaciones cerradas, por una aire exterior más limpio y de mejores características. Tal y como lo señalan Soler y Palau (2010) en su texto sobre “Soluciones Innovadoras” ,“la razón de ventilar los habitáculos humanos es el de proporcionar un ambiente higiénico y confortable a los ocupantes, ya que se estima que pasan encerrados en dichos espacios un noventa por ciento de su tiempo”.

En consecuencia, en el Rapicade Restrepo Calle 18, se requiere el establecimiento de adecuados sistemas de ventilación de las áreas de atención al público, así como las propias en las cuales desarrollan sus actividades de trabajo los funcionarios del banco. Esto a partir de reconocer que el espacio de la zona de cajas es bastante reducido, y que a lo anterior se suma, que los vidrios que los separan de los usuarios son blindados razón por la cual se dificulta aún más la circulación del aire.

De acuerdo con la Norma UNE 100-011-91 La ventilación para una calidad aceptable de aire en la climatización de los locales públicos debe permitir una renovación mínima de 8 litros por segundo y por persona.

Se requiere la instalación de ductos de ventilación que permitan la circulación y transporte del aire en silencio, contribuyendo con ello a la creación y conservación de un ambiente sano en beneficio de la calidad de vida laboral de los funcionarios del Rapicade y de los usuarios que hacen uso de sus servicios.

- Incremento del número de cajeros en temporada de pagos

En la medida en que existen sectores de la población que por diversas razones, entre los altos costos financieros, no tienen acceso a la bancarización, se crearon los rapicades; estos en general, son quienes recurren a dichas entidades para proceder a pagar sus servicios públicos domiciliarios.

En el Rapicade Restrepo Calle 18, en el período comprendido entre los días 25 y 12 del mes siguiente se presenta la mayor afluencia de personas para realizar los pagos de facturas. Durante ésta denominada “temporada alta” de afluencia, el banco continúa disponiendo de los mismos dos cajeros para brindar el servicio que presta en “temporada baja”, número que se hace insuficiente para atender la demanda que ejercen los usuarios.

La aglomeración de usuarios provoca que la fila tenga que salir del establecimiento, generando diversos problemas, entre ellos la invasión del espacio público, inconvenientes entre las personas de la fila que quieren hacer uso del servicio, inseguridad en el establecimiento, un impacto visual negativo tanto para los residentes del sector como para los transeúntes, exposición a las inclemencias ambientales, además de conflictos personales entre los usuarios que se sienten afectados por la cercanía corporal que se da entre ellos y que trasciende su intimidad. Todo lo anterior incide en el deterioro de la imagen corporativa y de servicio del Rapicade.

Algunas investigaciones sobre la ineficiencia de la burocracia y su incidencia social, señalan que los usuarios de servicios llagan a pasar hasta una décima parte de la vida esperando tras una fila, afectando con ello su calidad de vida y salud, dado que esperar impaciente y frustra, al percibir los tramites realizados como una pérdida de tiempo, disminuyendo la capacidad de tolerancia y aumentando los niveles de estrés.

Es importante incrementar el número de cajeros a dos como mínimo, en los periodos de mayor demanda del servicio, garantizando su permanencia en toda la jornada.

- Distribución eficientemente de los puntos de atención.

Entre las deficiencias que presenta el Rapicade Restrepo Calle 18, están el que no existe una definida distribución y asignación interna de los puntos de atención al usuario, es así como no cuenta con una fila preferencial para adultos mayores, mujeres embarazadas o personas discapacitadas. Usualmente, estos usuarios recurren al vigilante quien procede a ubicarlos en una fila provisional que da acceso a la caja principal, teniendo que esperar indefinidamente para ser atendidos, sin que se tengan en cuenta sus particulares condiciones personales. Esto a su vez, provoca situaciones incómodas para los otros usuarios, que proceden a reclamar por la carencia de un trato preferencial a los discapacitados que recurren a la fila general por no tener conocimiento de un servicio preferencial.

Es así como se hace necesario modificar y determinar la ubicación interna de las filas, definiendo la creación de la fila general y la preferencial, consiguiéndose con ello un mayor orden y atención a la ciudadanía. Así mismo, es importante establecer la señalización pertinente de información, para que el usuario pueda ubicarse correctamente en la fila correspondiente al punto de atención respectivo.

- Ampliación de la cobertura de pago de facturas

En general, los usuarios reclaman que los Rapicades amplíen la cobertura de pago de las distintas facturas que por servicios deben cancelar; de tal manera que puedan hacer otros pagos distintos a los que usualmente realiza, tales como los servicio de celulares, televisión por cable e impuestos, entre otros, de tal manera que puedan cancelar todos los servicios y facturas en un solo punto. Con el consecuente ahorro de tiempo y costos monetarios que esto determina y que de alguna modo se traduce en calidad de vida para los usuarios.

Por estas razones, se recomienda implementar la cobertura integral de recaudación de facturas, ampliando con ello el pago de más servicios, para que los

usuarios puedan realizar el pago de otras facturas en un solo punto de recaudo, evitando el tener que desplazarse a otros sitios.

Por otra parte, se requiere establecer un sistema de información claro y específico, que permita al usuario saber qué facturas se pueden pagar y la fecha máxima de recibo; evitando con ello que los usuarios pierdan su tiempo haciendo filas innecesarias y que en ocasiones, conlleva a conflictos con los funcionarios que se niegan a recibir las facturas por no estar autorizados o no tener dicho servicio. En éste contexto, el banco debería promover la prestación de nuevos servicios de facturación en convenio con las entidades interesadas, ofreciendo con ello, un mejor y mayor servicio.

- Recibir Facturas vencidas.

En este punto no se reciben las facturas vencidas, lo cual ocasiona molestias en las personas, dado que hacen la fila creyendo que podrán cancelar, y cuando llegan a la caja no les reciben el pago, con la consiguiente pérdida de tiempo, teniendo además, que desplazarse a otro sitio para realizar el pago. Del mismo modo, debe existir la información pertinente que indique la no recepción de dichos pagos vencidos, aunque lo ideal sería que lo recibieran tal y como lo hacen en otras entidades.

- Emisión de copias de facturas

Un servicio complementario importante sería el de prestar el servicio de emisión de copia de facturas de los servicios, a los ciudadanos que las requieran, por perdida, daño, olvido, no haberlas recibido, o por oportunidad para realizar su pago. Es interesante resaltar que muchos usuarios suelen preguntar si en el Rapicade pueden obtener copias de sus facturas, en procura de ahorrarse el tiempo de desplazamiento y su costo monetario. Esta medida contribuiría, a descongestionar los Cades y Supercades.

Ampliación de los tiempos de recepción de las facturas.

Los periodos de mayor afluencia de usuarios para pagar sus facturas se da en el lapso comprendido entre los días 25 y el 12 del mes siguiente, mientras que entre los días 13 y 24 de cada mes disminuya el ritmo de operaciones; Por tal motivo, se

propone ampliar la cobertura de recibo de las facturas, buscan que no coincidan con los vencimientos de los servicios ya establecidos. La flexibilización en el pago, como un servicio al cliente, disminuiría el flujo de filas y la consiguiente congestión.

- Priorizar el acceso para Personas discapacitadas

Dado que los Rapiçades, han sido el producto de la adecuación de espacios subutilizados por las entidades oferentes, para prestar el servicio de pago de los servicios públicos, no cuentan con la infraestructura requerida por las normas para facilitar la movilidad y el desplazamiento de la población discapacitada. Esto limita y condiciona el acceso de estas comunidades a los servicios que allí se prestan, a la vez que se constituye en una forma de discriminación y marginalidad social.

Si se tiene en cuenta lo establecido en el “Manual de accesibilidad del espacio público”, reseñado por el Ministerio del Transporte (2010) “el espacio público es el elemento urbano por excelencia en el que transcurre la vida social colectiva de todas las personas”. Su vigencia pone en evidencia, que el equipamiento urbano no ha tenido en cuenta “las necesidades de las personas con discapacidades, limitándolas aun más y privándolas de desarrollar las actividades cotidianas a las que todos los ciudadanos tienen derecho”.

A partir de que constitucionalmente el Estado colombiano es un Estado de Derecho, le corresponde al mismo:

Velar por los derechos fundamentales, asegurar y garantizar la libre movilidad y accesibilidad a lugares públicos de personas con algún tipo de limitación. Este grupo poblacional, en la mayoría de los casos es usuario de prótesis o ayudas especiales como aparatos ortopédicos, sillas de ruedas, muletas o bastones. (Manual de accesibilidad del espacio público, 2010)

Se requiere, en consecuencia, el diseño, adecuación y construcción de andenes, rampas, que faciliten el acceso y la movilidad de la población discapacitada; buscando que las rampas empaten con los andenes, escaleras, calles y pasadizos, creando con ello, puntos de acceso a los servicios del Rapiçade,

y en estos a las ventanillas preferenciales de atención. Es importante realizar las obras de infraestructura mínimas para garantizar el libre acceso de personas que se movilicen mediante sillas de ruedas, muletas, bastones ó aparatos ortopédicos. El mejoramiento de las zonas de acceso, lugares comunales y áreas peatonales mediante el arreglo de los andenes, altibajos y barandas para la movilidad, permitirán que éste tipo de personas puedan hacer mejor uso del servicio.

- Repartición y adecuación de las áreas de atención al público.

En los diferentes puntos de atención del Rapicade no se observa una uniformidad en cuanto el espacio mínimo de atención a los clientes; por ello, se propone establecer unos parámetros que guíen y regulen la apertura de estos puntos, ya que encontramos que de los cuatro Rapicades visitados tres tienen un espacio muy reducido para su funcionamiento, generando incomodidad en los usuarios.

Es conveniente que la Oficina de Servicio al Ciudadano, establezca unos parámetros de diseño y adecuación de los espacios mínimos de las áreas destinadas a la atención de los usuarios y de servicio de los funcionarios, así como de la infraestructura locativa básica en procura de la calidad de la prestación del servicio, su comodidad y eficiencia, para permitir la creación y el funcionamiento de los Rapicades.

9.2. Rapicade Bochica Sur:

- Mejorar los sistemas de ventilación:

En el Rapicade Bochica Sur no existe circulación y renovación del aire de manera natural, dado que dicho centro carece de ventanas; por esto se hace uso de un ventilador eléctrico, el cual, genera un ruido ensordecedor, que además impide la adecuada comunicación clara entre los cajeros y los usuarios, situación que se hace crítica periódicamente en las épocas de pago de servicios públicos, cuando se presenta una mayor congestión y en consecuencia de contaminación sonora y de malos olores.

Por ello, en el rapicade de Bochica Sur, se requiere el establecimiento de funcionales sistemas de ventilación de las áreas de atención al público y en la de los funcionarios, más aún, si se tiene en cuenta que estos últimos tienen que laborar en una zona de trabajo limitada, que hace que el espacio destinado a las cajas sea reducida e inadecuada. En la medida en que los vidrios que separan las cajas de los usuarios son blindados, esto hace más crítica la circulación del aire.

Es necesario ubicar un nuevo y silencioso ventilador en un sitio estratégico, que evite con esto último la contaminación visual; del mismo modo, se requiere la instalación de ductos de ventilación que facilite la circulación y renovación del aire en silencio, en procura de un ambiente higiénico que repercuta en beneficio de los usuarios y funcionarios rapicade.

- Incremento del número de cajeros en temporada de pagos

Si se tiene en cuenta que en gran medida la creación de los rapicades busca hacer accesible el servicio de pago de facturas a los usuarios, fomentando con esto una cultura de pago, como compensación por no poder tener acceso a la bancarización, se deberá procurar crear un servicio competitivo y eficiente con el sistema financiero.

Se observa que en el Rapicade Bochica Sur, como en los demás centros de pagos, en el período comprendido entre los días 25 y 12 del mes siguiente se presenta la mayor afluencia de personas para realizar los pagos de los servicios públicos, facturas. Sin embargo, durante la temporada de mayor demanda el banco Popular, dispone de sólo tres cajeros, los mismos que emplea para atender el servicio que presta en “temporada baja”, poniéndose en evidencia que tal cantidad de cajeros es insuficiente para atender la demanda de los usuarios.

La deficiente atención provocada por el déficit de cajeros, conlleva a que se presenten largas filas; las cuales en espera terminan saliendo del local destinado para su atención, provocando la invasión del espacio público, [calle] además de exponerlas a las contingencias del clima y ambientales. Esto a su vez crea una imagen de ineficiencia y mala atención por parte del rapicade en la comunidad y los

usuarios. Del mismo modo, las filas se convierten en focos de conflictos personales entre los usuarios exasperados por las demoras en la atención.

Se hace necesario, en consecuencia, incrementar en dos cajeros como mínimo en los tiempos de mayor demanda del servicio, con su permanencia en toda la jornada.

- Distribución eficientemente de los puntos de atención.

Entre las deficiencias que presenta el Rapicade Bochica Sur, están el que no se ha organizado la manera de atender a los usuarios de acuerdo con sus características y condición física; no existe una clara disposición de las filas para atender a la población que requiere de un trato preferente; [adultos mayores, mujeres embarazadas o personas discapacitadas] quedando estos al arbitrio del vigilante y / o funcionarios para su atención.

Por ello se recomienda la creación de la fila alternativa [preferencial] lo cual redundará en un mayor orden y atención para los usuarios. Paralelo a este servicio se requiere establecer y divulgar una adecuada señalización que permita identificar tanto los servicios prestados como las opciones de pago y atención.

- Ampliación de la cobertura de pago de facturas

Gran parte de los usuarios del rapicade plantean la necesidad de que haya una cobertura total de pagos que permita la cancelación de todo tipo de facturas en un solo lugar. [Pagos de celulares, televisión por cable e impuestos] la bondad de éste servicio permitiría un mayor ahorro de tiempo y costos para los usuarios que demandan dichos servicios, contribuyendo con ello a un mayor bienestar.

En consecuencia, se recomienda establecer la cobertura integral de recaudación de facturas, permitiendo la cancelación de más servicios, facilitando la cancelación de la totalidad de las facturas en un solo punto de recaudo, evitando que los clientes tengan que desplazarse a otros sitios.

Del mismo modo, se hace necesario establecer un sistema de información que permita al usuario conocer qué facturas se pueden pagar y la fecha máxima de

recibo, en procura de que estos no incurran en trámites innecesarios y conflictos con los cajeros que se ven impedidos de recibir las facturas por no estar autorizados o no tener dicho servicio.

- Emisión de copias de facturas

La emisión de copias de las facturas, ya sea por medios virtuales, mecánicos o atención personalizada, se ha ido convirtiendo en un anhelo de los usuarios, que requieren dicho servicio. Los usuarios tienen en mente el servicio de que disponen en los Cades y Supercades, buscando con ello ahorrarse el tiempo de desplazamiento y su costo monetario. Por otra parte, dicha medida ayudaría a descongestionar los Cades y Supercades.

- Ampliación de los tiempos de recepción de las facturas.

Teniendo en cuenta que los lapsos de mayor afluencia de usuarios para pagar sus facturas se da en el lapso comprendido entre los días 25 y el 12 del mes siguiente, en tanto que los restantes días, del 13 al 24 de cada mes disminuya el ritmo de demanda se propone ampliar el servicio de pago de las facturas, evitando que coincidan con las fechas de vencimiento de los demás servicios. Una mayor flexibilización en los periodos de pago, permitiría disminuir las ya usuales congestiones en las filas.

- Facilitar el acceso para Personas discapacitadas

Se requiere adecuar el rapicade en sus instalaciones internas y externas, en los aspectos de infraestructura para facilitar la permanencia y movilidad de la población discapacitada. La condición estructural física actual del rapicade limita y condiciona el acceso de estas comunidades a los servicios que allí se prestan. Para ello se debe tomar como obligatorio el cumplimiento de las normas vigentes al respecto, y que deberían ser promovidas por la misma oficina de Atención al ciudadano.

- Repartición y adecuación de las áreas de atención al público

Se debe realizar un estudio que permita definir cuál debería ser la mejor disposición locativa del rapicade para garantizar la prestación de un mejor y eficiente servicio, procurando las mejores condiciones de acceso y permanencia en el mismo.

9.3. Rapicade Venecia.

- Ampliar la cobertura integral de facturas

Los usuarios proponen que el Rapicade amplíe la cobertura de pago permitiendo el pago de otras facturas distintas a las habituales que suele recibir, entre estas se proponen las de los servicio de celulares, televisión por cable e impuestos. Lo cual facilitaría que puedan cancelar todos los servicios y facturas en un solo punto, lo que les permitiría ahorrar tiempo y costos monetarios, lo que de alguna forma podría contribuir a mejorar su calidad de vida.

En consecuencia, se recomienda instaurar la cobertura integral de recaudación de facturas, posibilitando el pago de otras facturas de servicios públicos en un solo punto de recaudo.

Igual se sugiere, establecer un sistema de información que permita al usuario saber en el rapicade de Venecia, qué facturas se pueden pagar y su fecha máxima de recibo; permitiendo con ello, que los usuarios pierdan tiempo haciendo filas innecesarias, evitando los consiguientes problemas con los funcionarios a los que no les está permitido recibir las facturas vencidas, o que no están autorizadas. Por ello, el banco HSBC debería ofrecer la prestación de nuevos servicios de facturación en convenio con las entidades interesadas, como parte de un mejor servicio.

- Separar las puertas de ingreso al Rapicade.

En el período comprendido entre los días 25 y 12 del mes siguiente es cuando se presenta la mayor presencia de usuarios que buscan hacer los pagos de sus facturas, lo que ocasiona que en las filas haya aglomeraciones y las consiguientes incomodidades para los usuarios.

La gran afluencia de usuarios determina que estos tengan que salir del rapicade, ocasionando la invasión del espacio público, además de conflictos personales entre quienes están en las filas, exponiéndolas a la inseguridad del sector. Provocando con esto, una imagen negativa del rapicade en los residentes del sector y los transeúntes.

Adicionalmente, sólo existe una entrada para las tres filas (1. Clientes Condensa 2. Fila general Rapicade 3. Fila preferencial Rapicade). Esto genera un cuello de botella a la entrada del establecimiento, pues, los usuarios cuando llegan al punto no saben en qué fila tienen que ubicarse, y ante la carencia de la respectiva señalización ingresan a la portería para preguntar sobre su ubicación afectando la movilidad y circulación de los usuarios.

Muchas veces los vigilantes se ven en dificultades para controlar la multitud, teniendo que recurrir a la ayuda de los funcionarios de Codensa para manejar la situación. Esto a su vez implica que la atención de Codensa desmejore, aumentando la carga laboral de los que se quedan apoyando los puntos de atención. Un recurso que suelen utilizar los usuarios es el de manifestar que van a realizar gestiones en Codensa para ingresar al rapicade y luego pasarse a la fila de pagos de facturas, generando conflictos con los demás usuarios que están a la expectativa en la fila externa.

Para resolver esta problemática, se recomienda poner en servicio las tres puertas de entrada con las que cuenta el establecimiento. Estructuralmente las instalaciones de Condensa y el Rapicade cuenta con tres puertas, una de ellas inhabilitada totalmente; es conveniente que para los periodos de alta presencia de usuarios se habilite la puerta derecha para el ingreso de los clientes del Rapicade y la izquierda para los clientes de Condensa, dejando que la puerta central sea exclusivamente para la salida general. Con ésta medida se reduciría considerablemente la congestión y desubicación de los clientes en general, a la vez que se permitiría una pronta evacuación de los usuarios en caso de emergencia.

- Ampliación de los tiempos de recepción de las facturas.

Si se tiene en cuenta que los periodos de mayor presencia de los usuarios para cancelar sus facturas se da en el periodo comprendido entre los días 25 y el 12 del mes siguiente, se propone que las empresas prestadoras de servicios y facturadoras del mismo, amplíen los tiempos de pago de las mismas, o el cambio de las fechas de cobro de las mismas. Se considera que la flexibilización en el pago, como un servicio a los usuarios contribuiría a disminuir el tamaño y congestión de las de filas.

- Imagen corporativa

Hace referencia a los aspectos visuales que identifican una organización, con el propósito de facilitar el reconocimiento y la recordación de una empresa u organización.

En el rapicade Venecia, la señalización exterior es exclusiva de Condensa, lo que determina que algunos usuarios no logren ubicar con facilidad el Rapicade; por otra parte, provoca que los usuarios creen que este punto es exclusivo para trámites de Condensa, y por lo tanto terminan trasladándose a otros sitios, incluido el CADE más cercano para pagar sus facturas.

Es necesario establecer de manera precisa la función y la imagen de Rapicade para que los nuevos usuarios no tengan problemas de identificación y ubicación. Si se tiene en cuenta que la red Rapicade, se ha instituido como uno de los puntos estratégicos para el pago de las facturas de los servicios públicos, con el fin de descongestionar los Cades y los SuperCADES, es fundamenta que éste punto sea plenamente identificados por los usuarios, independientemente de la imagen corporativa que tenga la empresa tutora del punto.

- Emisión de copias de facturas

Se recomienda establecer al interior del rapicade Venecia, un servicio de emisión de copias de las facturas de los distintos servicios que se posibilita pagar en el mismo; los usuarios en ocasiones las requieran entre otros por pérdida, daño, olvido, no haberlas recibido, o por oportunidad para realizar su pago. Esta propuesta responde las expectativas de los usuarios que preguntan sí en rapicade pueden obtener copias de sus facturas, buscando con ello, ahorrarse el tiempo de desplazamiento y su costo monetario. Esta medida contribuiría a su vez a descongestionar los Cades y Supercades.

- Incremento del número de cajeros en temporada de pagos

Si se tiene en cuenta que los RapiCades fueron creados para contribuir a resolver las necesidades de pago de facturas para la ciudadanía que no tiene acceso a la bancarización, y que esta ha ido adquiriendo una cultura de pago en dichos puntos; se debe tener en cuenta que se requiere que en el período

comprendido entre los días 25 y 12 del mes siguiente cuando se presenta la mayor afluencia de personas para realizar los pagos de facturas, se deberá incrementar el número de cajeros para que atiendan en las respectivas ventanillas, dado que no es posible que en la “temporada alta” de afluencia de usuarios, el banco mantenga los mismos tres cajeros que usualmente prestan dicho servicio en la “temporada baja”. En consecuencia, se recomienda incrementar el número de cajeros a dos como mínimo, en los periodos de mayor demanda del servicio, garantizando su permanencia en toda la jornada.

La lenta e ineficiente atención de los funcionarios del banco HSBC, provoca la aglomeración de los usuarios, cuyas filas salen del establecimiento, determinando la invasión del espacio público, problemas de seguridad, una imagen visual negativa en los clientes y la comunidad, a la vez que expone a los usuarios a los rigores ambientales. Es importante tener en cuenta que la eficiencia en el servicio de atención al público permite una mayor disponibilidad de tiempo para los usuarios y esto contribuye a su bienestar personal y familiar.

9. 4. Rapicade Restrepo Carrera 20

- Mejorar los sistemas de ventilación:

En el Rapicade Restrepo Carrera 20 no existe un sistema público que permita la circulación y renovación del aire [los funcionarios cuentan con uno particular] por otra parte, las condiciones locativas determinan que el espacio sea cerrado, a la vez que se carece de ventanas que permitan la renovación del aire. Los problemas de ventilación [olores fétidos, concentración del calor, excesiva humedad] se hacen críticos en los periodos de mayor demanda del servicio, aunque en general son permanentes, pues la demanda del servicio es constante.

Los funcionarios bancarios cuentan con un sistema de ventilación propio y aislado del público, que a su vez los expone a soportar bajas temperaturas y corrientes de aire directas. Los usuarios se dan cuenta de la discriminación del modelo de ventilación y cuestionan el por qué no se hace extensible a todo el local. Tal y como se planteó en la propuesta del rapicade de la calle Dieciocho, se hace

necesario tener en cuenta en el de la Carrera Veinte, en lo que respecta a la ventilación, las mismas disposiciones y principios señalados para el mismo.

Se hace urgente la instalación y adecuación de sistemas y ductos de ventilación, que permitan la circulación y renovación constante del aire; en procura de crear y mantener un ambiente higiénico, que permita mejorar las condiciones de trabajo de los funcionarios, así como la estadía de los usuarios.

- Incremento del número de cajeros en temporada de pagos

Es importante recalcar que en gran parte la existencia de los rapicades es la de posibilitar una cultura de pago de los servicios públicos a los habitantes de la comunidad que no tienen acceso al sistema bancario y financiero.

A pesar de que en el rapicade Restrepo Carrera 20, existe un período que va desde los días 25 y 12 del mes siguiente, en donde se presenta una mayor presencia de usuarios que asisten para realizar los pagos de facturas, conocida como “la temporada alta” de afluencia, se encuentra que el banco Sudameris, en dicho lapso no incrementa su servicio de atención, manteniendo los mismos seis cajeros que laboran en “la temporada baja”. Es evidente, que tal número de cajeros es insuficiente para atender la demanda que ejercen los usuarios.

Por otra parte, la afluencia de usuarios sin una oportuna atención, determina que la fila tenga que salir del local invadiendo el espacio público, exponiéndolos a la inseguridad latente del sector; y a las cambiantes condiciones climáticas; esto, además, permite que se perciba una imagen negativa de la calidad del servicio del rapicade entre los usuarios y los transeúntes.

Es necesario aumentar el número de cajeros de seis a ocho; con una permanencia de toda la jornada.

- Distribución eficientemente de los puntos de atención.

El Rapicade Restrepo Carrera 20, no tiene una definida distribución y asignación interna de los puntos de atención al usuario, así como de la señalización que permita su clara ubicación; lo cual hace inoperante la existencia de la denominada fila

preferencial para los adultos mayores, mujeres embarazadas o personas discapacitadas, dado que estos no la identifican, procediendo a hacer la fila general. Esto a su vez, provoca que los demás usuarios reclamen por la carencia de un trato preferencial a los discapacitados que recurren a la fila general por no tener conocimiento de un servicio preferencial.

En consecuencia, se hace necesario modificar y determinar la ubicación interna de las filas general y preferencial, en procura de un mayor orden y atención a la ciudadanía. Del mismo modo, es importante establecer la señalización pertinente de información, para que el usuario pueda ubicarse correctamente en la fila correspondiente al punto de atención respectivo.

- Ampliación de la cobertura de pago de facturas

Existe un consenso general entre los usuarios en procura de que los Rápicas permitan una mayor cobertura en el pago de otras facturas, tales como los de los servicio de celulares, televisión por cable e impuestos, facilitándoles con ello el pago de todos los servicios y facturas en un solo punto, obteniendo con esto un ahorro de tiempo y recursos económicos, que se esperaba se traduzcan en una mejor calidad de vida para los mismos.

La recomendación se orienta a instaurar la cobertura integral de recaudación de otras facturas que faciliten el pago de más servicios, ahorrándoles el desplazamiento a otros sitios de pago.

Además, se hace necesario definir un sistema de información visible y precisa que permita al usuario saber qué facturas se pueden pagar y sus fechas máximas de recibo; orientado a evitar trámites y filas innecesarias y las consiguientes discusiones con los funcionarios que se niegan a recibir las facturas por no estar autorizados o no tener dicho servicio.

- Emisión de copias de facturas

Los usuarios plantean la necesidad de que existan el servicio mecánico de emisión de copia de facturas de los servicios, puesto que algunos se ven imposibilitados de pagar por la pérdida, daño, olvido, o no haberlas recibido, o por

oportunidad para realizar su pago. Esto a su vez permitiría ahorros de desplazamiento, tiempo y monetarios a quienes las requieren y podría contribuir a descongestionar las demandas de tales servicios en los Cades y Supercades.

- Ampliación de los tiempos de recepción de las facturas.

Si se tiene en cuenta que la época de mayor afluencia de usuarios para pagar sus facturas se da en el lapso comprendido entre los días 25 y el 12 del mes siguiente, se propone establecer un servicio de facturación más amplio, que cubra y se extienda a los restantes días del mes. La flexibilización en el pago permitirá, así mismo, descongestionar la recurrente congestión.

- Imagen corporativa

En general en los rapicades las entidades prestadoras del servicio tienden a privilegiar su imagen corporativa en detrimento del servicio que prestan como rapicade. Es así como En este punto la presentación externa del establecimiento hace referencia exclusivamente a Codensa, lo que determina que los usuarios creen que este punto es exclusivo para trámites de dicha entidad y que no ubiquen en éste la existencia de un rapicade.

Se hace necesario definir la imagen del Rapicade, que sirva de referencia en especial a los nuevos usuarios facilitándoles su identificación. Se requiere, por lo tanto, un aviso con su correspondiente logotipo que permita precisar su imagen y función corporativa. Del mismo modo, se sugiere una mayor divulgación del servicio ofertado.

- Priorizar el acceso para personas discapacitadas

Este rapicade, como los demás, es la consecuencia de una adaptación del espacio disponible de Codensa para atender el pago de facturas, por lo tanto carece de la infraestructura mínima que permita la movilidad y el desplazamiento de la población discapacitada. Esto limita y dificulta su acceso, constituyéndose en una forma de diferenciación y discriminación social. En éste contexto, se recomienda cumplir las normas establecidas por el “Manual de accesibilidad del espacio público”,

reseñado por el Ministerio del Transporte (2010), citado en el caso del rapicade de la Calle 18.

Del mismo modo, se hace necesaria la adecuación espacial y logística del local y su entorno, que facilite el acceso a la población discapacitada, tal y cómo se reseña para el rapicade de la calle 18.

- Adecuación de las áreas de atención al público.

Dado que el diseño inicial del local no era para prestar atención al público, este no es adecuado, en consecuencia se sugiere su adaptación a la función que se presta, procurando su ampliación y la mejora de su distribución.

CONCLUSIONES

El sistema de rapicades fue instaurado como un modelo alternativo y/o complementario, derivado del que se prestaba con los CADES, y que tenía como objetivo facilitar el acceso de la ciudadanía a las distintas entidades e instituciones gubernamentales para el cumplimiento de sus obligaciones y compromisos administrativos o personales.

Uno de los fundamentos de la creación de los rapicades fue la de descentralizar la atención a los usuarios, en procura de facilitarles una más fácil movilización y desplazamiento, a la vez que se les permitía un mayor economía de tiempo y costos monetarios, que se esperaba redundara en términos de lo ahorrado en calidad de vida y bienestar para la población beneficiada.

A su vez, los rapicades permitirían que los usuarios que no eran partícipes del sistema bancario o de la denominada bancarización, entre otras cosas por sus altos costos financieros y su ineficiencia, y que periódicamente afrontaban dificultades para proceder al pago de sus facturas de los servicios públicos - dado que eran rechazados en los bancos a los que recurrían y que estaban interesados en atenderlos sólo en la medida en que fueran clientes de los mismos - tuvieran la oportunidad de encontrar sitios especializados en donde realizar dichos desembolsos, de manera permanente y oportuna, lo que entre otras cosas contribuiría a fortalecer la cultura del pago.

Es así como en cumplimiento de las directrices de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Oficina de Atención Ciudadana, replicó en un modelo menor las funciones otorgadas a los CADES, creando los rapicades, aunque sólo los destinó para el recaudo de los pagos de las facturas de servicios públicos. La solución que encontraron las distintas entidades distritales a las que les fue confiada dicha tarea de descentralización de pagos, fue la de concederles a las mismas entidades prestadoras de servicios públicos la administración de dichos centros de pago. En perspectiva, el modelo no hacía otra cosa que descentralizar el sistema de recaudo que dichas entidades prestadoras de servicios venían realizando en sus propias

sedes y que paulatinamente habían dejado en manos del sector bancario y financiero.

De esta manera, las entidades prestadoras de servicios públicos contrataron con las entidades del Distrito Capital, el recaudo de las facturas que se generaban por la prestación de sus propios servicios públicos, recibiendo las debidas contraprestaciones financieras acordadas. A su vez, coincidiendo con las políticas de privatización, procedieron a subcontratar y delegar dichas funciones al sector bancario y financiero [que se negaba a atender en sus oficinas a los usuarios que querían pagar en ellos sus facturas].

Las distintas empresas prestadoras de servicios públicos, Codensa, ETB, acueducto, EPM, y Gas Natural, procedieron en consecuencia, a crear y dotar los espacios [locales] que se requerían para instaurar en ellos los rapicades y una vez que contaron con la infraestructura básica para proceder a la recaudación de las facturas que les habían sido encargada, hicieron entrega de dichos lugares a las entidades bancarias, las cuales se instalaron en ellas, para cumplir finalmente con la tarea encomendada.

En lo que se ha podido establecer, el contrato de recaudación establecido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, le correspondía a las entidades encargadas, tanto distritales como prestadoras de los servicios públicos, ejercer una permanente veeduría y auditoría sobre la calidad del servicio contratado y prestado, siendo uno de los objetivos, que el usuario no gastara más de cinco minutos en su gestión de pago, a partir de su ingreso a las instalaciones del rapicade. Durante todo el tiempo que los investigadores del estudio estuvieron presentes en ejercicio de la pasantía, en cualquiera de los cuatro rapicades que les fueron asignados, pudieron constatar que nunca se hizo evaluación alguna por parte de las entidades encargadas de cumplir con dicha labor; del mismo modo, se pudo constatar, que en lo que respecta a la oficina de Atención Ciudadana, la misma no cuenta con la infraestructura mínima para adelantar dicha tarea de supervisión y vigilancia.

En consecuencia, al ser contratadas las entidades bancarias y financieras para que se hicieran cargo del pago de las facturas de los servicios públicos, que estás

mismas se negaban a recibir en sus oficinas a los usuarios que no eran sus clientes, no hicieron otra cosa, que recrear específicamente, en el cobro de dichas facturas, las deficiencias en la calidad de la atención que han caracterizado al sistema bancario y financiero, tradicionalmente, interesado en maximizar sus ganancias reduciendo los costos de operación.

Las entidades prestadoras de servicios han visto en la creación de los rapicades un factor más para maximizar ganancias; lo que es claro, es que su interés se orienta a convertirse en un mediador en la recolección de dichos pagos, en procura de beneficiarse de dichas transacciones. Es así, como el encargarse de la creación y administración de los rapicade, les permitió, además, hacer uso de espacios que estaban sin utilizar, o proceder a hacer en estos, las adecuaciones locativas mínimas posibles para ponerlos en funcionamiento cuando cedieran su manejo a los bancos.

Del mismo modo, se puede apreciar que las entidades prestadoras de servicios públicos, han encontrado la manera de convertir los rapicades en centros específicos de atención de sus particulares planes de negocios, como en el caso de Codensa, y ETB, destinando los mejores espacios, recursos e instalaciones de los rapicades a la atención específica de sus clientes, en detrimento de la atención, circulación y estadía de los usuarios que recurren a estos sitios a pagar sus facturas, y que eran en un principio la razón de ser de la creación y existencia de los rapicades.

Así, se puede afirmar, que los rapicades en la actualidad, han sido adaptados por las entidades contratantes para prestar el servicio de recaudo de las distintas facturas de los servicios públicos, sin que exista el mayor compromiso por cumplir con estándares de calidad en la atención de la ciudadanía. El servicio se presta para lograr la captación de los respectivos pagos, sin que sea fundamental la calidad de atención a la ciudadanía. En estas condiciones los rapicades han terminado por funcionar y multiplicarse inercialmente, mientras en ellos se reciban pagos poco interesa cumplir con la calidad del servicio que como política institucional se quería lograr.

Desde la perspectiva de los usuarios, esto se puede verificar con la calificación que le otorgaron a la ubicación de los rapicades, siendo el promedio de los mismos de 2.89. En donde el único rapicade que pasó en la calificación fue el de Bochica Sur con el 3,42; mientras las calificaciones del Restrepo Carrera 20 y Calle 18, fueron de 2.91 y 2.66 respectivamente, y el de Venecia 2.57.

Lo anterior pone en evidencia que los rapicades de Restrepo Carrera 20 y Calle 18, están localizados ambos a una distancia uno del otro, de dos cuadras. El de Venecia está ubicado a tres cuadras de un Cade. Esto pone de presente la poca racionalidad administrativa [tanto para la Alcaldía Mayor como para la entidad prestadora de servicios públicos contratante] que existe en la creación, distribución y funcionalidad de los rapicades.

Tal y como se señaló en el capítulo de la encuesta, los usuarios ponen en evidencia, el cómo perciben la calidad del servicio que se les presta en los rapicades; el promedio ponderado de la atención sólo alcanza a ser del 3.88., cociente que es jalonado en gran medida por el indicador que trata de la vestimenta de los funcionarios. [En Restrepo Carrera 20 y Calle 18, es de 4.12 y 4.0, respectivamente, mientras que en Bochica Sur es de 4.79 y Venecia 4.06.] Si se resta el indicador del vestuario de los empleados que atienden los rapicades, y se tiene sólo en cuenta la amabilidad y la disposición para atender de los funcionarios, la calificación desciende a 3.65.

Otro claro indicador de la ineficiencia en la prestación del servicio de los rapicades en estudio, lo señalaron los usuarios, cuando el promedio de estos en los cuatro rapicades, el 80.5% respondió que habían tardado más de un cuarto de hora y hasta más de una hora en ser atendidos. Cifra crítica, si se tiene en cuenta que la propuesta institucional planteaba no más de cinco minutos de demora en la atención.

La deficiente calidad del servicio se traduce no sólo en filas interminables de usuarios esperando para ser atendidos, sino la exposición de los mismos a las inclemencias ambientales y la inseguridad del sector, dado que tienen que permanecer por fuera de las instalaciones, invadiendo con ello el espacio público

aledaño, sometidos a su vez, a las en ocasiones arbitrarias disposiciones de los celadores encargados.

Respecto a la evaluación del sitio de atención que dieron los usuarios, se puede apreciar que esta tampoco recibió una buena calificación, logrando en promedio de los cuatro rapicades, apenas 3,46, en donde el estado de las vías de acceso, ayuda a incrementar la calificación. Si se tiene en cuenta que una de las estrategias de ubicación de los rapicades ha sido el de localizarlos cerca de las rutas directas de Transmilenio, dicha valoración influye en la calificación de los sitios estudiados. Restando el indicador estado de las vías la calificación baja al 3,35.

La calificación promedio que dieron los usuarios a la organización de los cuatro rapicades fue de 3.25; en tanto que en general se rajaron en el estado del aseo, que apenas fue del 2.48. La señalización alcanzó la calificación de 3,53. La distribución de dichos sitios fue la que recibió la calificación más alta: 4,13.

Si se tiene en cuenta que las condiciones locativas, de organización, distribución y señalización de los rapicades corresponde a la entidad contratante, que es la misma prestadora de servicios públicos, se puede apreciar, que desde la perspectiva de los usuarios, estos no han hecho mayores esfuerzos por crear dichos centros y dotarlos adecuadamente para un mejor servicio a la ciudadanía, ganando con ello en eficiencia y calidad del mismo, que podría contribuir a mejorar la imagen institucional de la Alcaldía Mayor y la corporativa de las empresas prestadoras de servicios públicos y los mismos bancos.

Respecto a la imagen institucional, se puede observar en la cotidianidad, que los usuarios de los rapicades no asocian la existencia y presencia de los rapicades con los programas de la Alcaldía Mayor, sino que tienden a identificar los rapicades por la entidad que realiza o ha prestado sus instalaciones para su funcionamiento, es así como suelen identificar el mismo, como el rapicade de Codensa, o el de la ETB, por ejemplo, sin que exista asociación alguna con la alcaldía.

Sólo en la medida en que la oficina de Atención Ciudadana, asuma de manera rigurosa con sus obligaciones, y los compromisos que fundamentan su razón de ser,

podrá exigir a las entidades contratantes que han instaurado los rapicades, el cumplimiento de los estándares mínimos de calidad que desde la Alcaldía Mayor se han propuesto y prometido a la ciudadanía y a la que esta tiene pleno derecho.

BIBLIOGRAFÍA:

Alcaldía Mayor. (2003) *Bogotá para vivir*. Memorias de la Administración 2001 -2003. Participación ciudadana y descentralización.

Constitución Política de Colombia, 1991. Escuela Superior de Administración Pública. ESAP. Santa Fe de Bogotá. Colombia.

Constitución Política de Colombia. (1991) Cartago. Colombia. Jurídica Universal.

Departamento Nacional de Planeación. DNP. (2006) 2019. *Visión Colombia II Centenario*. Bogotá, Colombia. Planeta.

Escallón, Clemencia; Quiñones, Paula; Ramírez Luz. (2007) *Misión Habitat por Bogotá*. Inclusión y derecho a la ciudad. Misión Habitat. Alcaldía Mayor de Bogotá.

Kaplan, Robert y Norton, David. *Dominar el sistema de gestión*. En Harvard Business Review Español Enero 2008

Molnar, Fried. Gómez, p. & Legasto. (2008). *Gestión de Entes y Empresas Públicas. Estrategias*. Bilbao. España. DDB.

Oquist, Paúl. (1978) *Violencia, Conflicto y Política en Colombia*. Bogota, Colombia. Banco Popular.

Rapoport, Anatol. Knicman, James. Brown, Sthephen. (2008) *Decisión, responsabilidad y Control*. Bilbao. España. DDB.

Serna. Jorge Humberto. (2005) *Gerencia estratégica*. Bogotá. 3 R Editores.

Serna. Jorge Humberto. (2005) *Alineamiento y Ritmo Organizacional*. 3 R Editores

Serna, Jorge Humberto. (2005) *Índices de Gestión: Como diseñar un sistema integral de medición de gestión*. Bogotá: 3R Editores.

III Foro internacional de Gerencia Publica. (1996) *El Reto de la Descentralización*. Primera edición. Bogotá. Colombia. Centro Editorial Javeriano.

Trist. Daneke. Gregory. Carhart, David. (2008) *Gestión de Entes y Empresas Públicas .Planificación*. Bilbao. España. DDB.

Secretaría General - *Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano*.
<http://www.bogota.gov.co/showdireccione.php>

www.bogota.gov.co Fecha de consulta, Febrero 8 de 2010.

Información suministrada por los Coordinadores y cajeros principales de cada rapicade.

http://www.mintransporte.gov.co/Servicios/Biblioteca/documentos/PDF/MANUAL_Accesibilidad.pdf Fecha de consulta, Agosto 2 de 2010.

http://www.solerpalau.es/formacion_01_02.html Fecha de consulta, Agosto 3 de 2010.

http://www.mintransporte.gov.co/Servicios/Biblioteca/documentos/PDF/MANUAL_Accesibilidad.pdf Fecha de consulta, Agosto 2 de 2010.

http://www.solerpalau.es/formacion_01_02.html Fecha de consulta, Agosto 3 de 2010.

http://www.solerpalau.es/formacion_01_02.html Fecha de consulta, Agosto 3 de 2010