

1-1-2011

Diagnóstico y propuesta de mejoramiento para el CADE de Patio Bonito y Kennedy

Rafael Hernando Morera Chacón
Universidad de La Salle, Bogotá

Cristhian Camilo González Huertas
Universidad de La Salle, Bogotá

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

Citación recomendada

Morera Chacón, R. H., & González Huertas, C. C. (2011). Diagnóstico y propuesta de mejoramiento para el CADE de Patio Bonito y Kennedy. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/125

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.



**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL CADE
DE PATIO BONITO Y KENNEDY**

RAFAEL HERNANDO MORERA CHACÓN

CRISTHIAN CAMILO GONZÁLEZ HUERTAS

UNIVERSIDAD DE LA SALLE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

BOGOTÁ



**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL CADE
DE PATIO BONITO Y KENNEDY**

RAFAEL HERNANDO MORERA CHACÓN

CRISTHIAN CAMILO GONZÁLEZ HUERTAS

Docente

FRANCISCO DANIEL MENDOZA

Director Trabajo de Grado

UNIVERSIDAD DE LA SALLE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

BOGOTÁ, MAYO DE 2011

Nota de Aceptación

Presidente

Jurado 1

Jurado 2

Tabla de Contenido

Introducción.....	8
1. Tema.....	11
1.1 Línea de investigación.....	11
1.2 Sublínea de investigación.....	11
2. Problema.....	12
2.1 Planteamiento del problema.....	12
2.2 Formulación.....	13
3. Objetivos.....	14
3.1 Objetivo General.....	14
3.2 Objetivos Específicos.....	14
4. Justificación.....	15
5. Marco de Referencia.....	17
5.1 Marco Teórico.....	17
5.2 Marco Conceptual.....	20
5.3 Marco Referencial.....	21
5.4 Caracterización.....	32
5.4.1 Cade Patio Bonito.....	32
5.4.1.1 Componente Operacional.....	32
5.4.1.2 Componente Funcional.....	34
5.4.1.3 Componente Normativo.....	35

5.4.2 Cade Kennedy.....	40
5.4.2.1 Componente Normativo.....	40
5.4.2.2 Componente Operacional.....	41
5.4.2.3 Componente Funcional.....	46
5.5 Diagnostico.....	49
5.5.1 Cade Patio Bonito.....	49
5.5.1.1 Diagnostico y Análisis de los Recursos.....	49
5.5.1.1.1 Condiciones de infraestructura.....	49
5.5.1.1.2 Evaluación de la capacidad operacional, centros de atención de acuerdo a la demanda.....	50
5.5.1.1.3 Condiciones de acceso e imagen corporativa.....	52
5.5.1.1.4 Condiciones de seguridad.....	52
5.5.1.1.5 Competencias y habilidades de los servidores.....	53
5.5.1.1.6 Plataformas tecnológicas y Herramientas de apoyo.....	54
5.5.1.2 Análisis del Impacto Social.....	54
5.5.1.2.1 Cobertura y accesibilidad para cada punto.....	54
5.5.1.2.2 Integración, con la red de servicios locales y apoyo a las instancias de interlocución con la ciudadanía.....	55
5.5.1.2.3 Equilibrio entre trámites y servicios ofrecidos frente a las necesidades que demanda la población del área de influencia de cada punto.....	56
5.5.1.3 Análisis Calidad del Servicio.....	58
5.5.1.3.1 Expectativa y percepción del ciudadano frente a la atención recibida.....	58
5.5.1.3.2 Tiempos de atención y espera en servicios y recaudo y su correlación con la expectativa del ciudadano.....	82

5.5.1.3.3 Pertinencia de la presencia institucional en la Red CADE y coherencia con la estrategia de desconcentración.....	85
5.5.1.3.4 Evaluación de la efectividad de Planes de Contingencia.....	86
5.5.1.3.5 Pertinencia y efectividad del portafolio de servicios por punto de atención.....	86
5.5.1.3.6 Trámites de mayor impacto en la Red CADE y propuesta de racionalización.....	87
5.5.2 Cade Kennedy.....	87
5.5.2.1 Diagnostico y Análisis de los Recursos.....	87
5.5.2.1.1 Condiciones de infraestructura.....	87
5.5.2.1.2 Capacidad operacional, centros de atención de acuerdo a la demanda.....	89
5.5.2.1.3 Condiciones de acceso. Señalítica e imagen corporativa...	91
5.5.2.1.4 Condiciones de seguridad.....	91
5.5.2.1.5 Competencias y habilidades.....	92
5.5.2.1.6 Plataformas tecnológicas y herramientas de apoyo.....	93
5.5.2.2 Análisis del Impacto Social.....	94
5.5.2.2.1 Cobertura y accesibilidad para el punto.....	94
5.5.2.2.2 Integración, con la red de servicios locales y apoyo a las instancias de interlocución con la ciudadanía.....	95
5.5.2.2.3 Equilibrio entre trámites y servicios ofrecidos frente a las necesidades que demanda la población del área de influencia de cada punto.....	96
5.5.2.3 Análisis Calidad del Servicio.....	97
5.5.2.3.1 Expectativa y percepción del ciudadano frente a la atención recibida.....	97
5.5.2.3.2 Tiempos de atención y espera en servicios y recaudo y su correlación con la expectativa del ciudadano.....	112

5.5.2.3.3 Pertinencia de la presencia institucional en la Red CADE y coherencia con la estrategia de desconcentración.....	115
5.5.2.3.4 Evaluación de la efectividad de Planes de Contingencia...	116
5.5.2.3.5 Pertinencia y efectividad del portafolio de servicios por punto de atención.....	116
5.5.2.3.6 Trámites de mayor impacto de la RED CADE y propuesta de racionalización.....	117
6. Propuesta de Mejoramiento Basados en el Modelo DEMING.....	118
6.1. Modelo de Servicio DEMING.....	118
6.1.1 Políticas y Objetivos del modelo DEMING.....	119
6.1.2 Indicadores de Gestión.....	120
6.2 Factores Deficientes Dentro de la Red CADE.....	121
6.2.1 Instalaciones.....	121
6.2.2 Portafolio de servicios.....	122
6.2.3 Calidad del servicio.....	123
6.3 Indicadores de Gestión Basados en el Ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) del Modelo DEMING.....	124
6.3.1 Planear.....	124
6.3.2 Hacer.....	125
6.3.3 Verificar.....	127
6.3.4 Actuar.....	128
6.4 Programa de Mejoramiento Continuo de Calidad del Servicio...	129
6.5 Reestructuración Física.....	130
6.6 Capacitación de los Funcionarios.....	132
6.7 Ampliar los Programas de Ayuda al Ciudadano y Realizar Campañas de Publicidad e Información.....	136
7. Conclusiones.....	138

Bibliografía.....141

Introducción

El presente trabajo se desarrolla en la Localidad de Kennedy, en la ciudad de Bogotá D.C., y aborda el servicio prestado a las personas que utilizan los centros de atención al ciudadano (CADE) de Patio Bonito y Kennedy. A partir de la aplicación de una encuesta resultante de un proceso de observación y análisis de los puntos de atención al ciudadano por parte de alumnos de último semestre de Administración de Empresas de la Universidad la Salle, con el objeto general de generar a la Alcaldía Mayor de Bogotá recomendaciones a través de un plan de mejoras.

Primero se contemplan los aspectos generales que motivan a hacer este análisis, diagnóstico general, planteamiento del problema y los objetivos general y específicos. Se Parte de una justificación teórica del tema de prestación de servicios, con un análisis del entorno con los datos observados durante las visitas programadas y la aplicación de las encuestas, posterior a esto se realiza un análisis de los resultados, cuantitativa y cualitativamente para ponerlos en contexto para generar conclusiones y un plan de acción para cada uno de los Cade que al final estarán enfocados al objetivo general de esta propuesta.

Con esta información se realiza un comparativo de: cómo debe funcionar el Cade Vs como está funcionando, esto permite tener la información necesaria sobre los puntos débiles que presenta cada uno de los Cade, para así generar un plan detallado de mejoramiento continuo con el fin de ofrecer a la comunidad un punto de evolución donde se sientan más a gustos y complacidos con la atención y prestación de un servicio, generando con esto

una mejor calidad de vida en cada uno de los usuarios y de todos los ciudadanos en general.

Como primera fase de la investigación se analizara el ámbito operacional, funcional y normativo de los Cade, donde se dará prioridad al estudio de las estrategias de servicio, la identificación de la estructura organizacional, la diferenciación funcional y las prescripciones normativas que definen las condiciones ideales en la prestación de los servicios públicos.

En la segunda fase se realiza un diagnostico de los recursos de los Cade, donde se apreciaran las condiciones de la infraestructura, la capacidad operacional, la imagen corporativa, las competencias y habilidades de los servidores, las plataformas tecnológicas y las condiciones de seguridad.

Otro punto de estudio, es el impacto social, donde lo más importante es realizar un análisis de la cobertura y accesibilidad del punto de atención y el equilibrio entre trámites y servicios ofrecidos frente a las necesidades que demanda la población del área de cobertura. Por último punto se examina la calidad del servicio, poniendo mayor aplicación en las expectativas y percepción del ciudadano frente a la atención recibida, tiempos de atención y espera, efectividad con respecto a los planes de contingencia, pertinencia y óptimo desarrollo del portafolio de servicios y cuáles son los tramites de mayor impacto en estos puntos.

Como tercera y última fase, se abarcara la información recolectada con anterioridad con su análisis respectivo, se generara una propuesta de mejoramiento para cada uno de los Cade "Patio Bonito y Kennedy", la cual está basada y desarrollada en el modelo de servicio del ciclo de DEMING.

Esta investigación permitirá ser un punto de partida para el análisis y la toma de decisiones, con el fin de tomar medidas correctivas es pos del mejoramiento continuo del servicio y la calidad hacia la comunidad, para así aumentar la satisfacción y optimizar la calidad de vida de todos los usuarios y la sociedad de la localidad de Kennedy.

1. Tema

DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA EL CADE DE PATIO BONITO Y KENNEDY

1.1. Línea de Investigación

Proyección social

1.2. Sublínea de Investigación

Administración, gestión y organizaciones

2. Problema

2.1 Planteamiento del Problema

Para analizar la situación actual de los Cade de la localidad de Kennedy “Patio Bonito y Kennedy” objeto de estudio, se perpetraron varias visitas a los puntos en diferentes días y horarios, se realizaron entrevistas con los funcionarios y con algunos de los usuarios que reciben atención en cada punto, se identifica que las instalaciones no están en las mejores condiciones físicas, mala información sobre el portafolio de servicios y no se cuenta con planes de contingencia para situaciones determinadas.

En el Cade de Patio Bonito la planta física no está en las mejores condiciones, le falta mantenimiento, adicionalmente en ambos puntos de atención no se cuenta con las normas de seguridad básicas, como son las salidas de emergencia, extintores, letreros de emergencia y rutas de evacuación, adicionalmente son muy pequeñas y no cuenta con aire acondicionado o ventanas que permitan una buena ventilación tanto al público como a los funcionarios, no hay baños públicos.

El Cade de Patio Bonito funciona como un Rapicade ya que solo presta el servicio de recaudo de servicios públicos, mientras el punto de Kennedy si presta servicios tanto como de recaudo como de bienestar para la comunidad, pero los dos tienen una falencia, es el no mostrar a sus usuarios y a la comunidad en general los convenios que se tienen con universidades,

los cuales son totalmente gratuitos y dado el nivel socio económico del sector les serian muy favorables las consejerías Psicológica y Jurídica.

Adicionalmente no se cuenta con planes de contingencia en situaciones de incremento de nivel de público, es decir, el promedio de atención diario es de 200 a 500 usuarios (Cade Patio Bonito) pero algunos días por las fechas de corte de los servicios públicos esa cantidad de usuarios se puede duplicar fácilmente, con lo cual genera tiempos de atención más largos, mayor incomodidad del usuario debido a las largas filas, la amabilidad en la prestación de los servicio por parte funcionarios se ve disminuida y todo esto disminuye la calidad del servicio que merecen los usuarios finales que en este caso es la comunidad de la localidad de Kennedy.

2.2 Formulación

¿Cuál son las falencias principales de los Cade de Patio Bonito y Kennedy, que permitan proponer un plan de mejoramiento continuo en la parte física, administrativa y del portafolio de servicios que les genere crecimiento, desarrollo, sostenibilidad del punto y que beneficien a la comunidad de la zona de Kennedy?

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Elaborar una propuesta de mejoramiento continuo, basado en el modelo de servicio de ciclo de Deming, para los Cade de Patio Bonito y Kennedy, analizando los recursos, impacto social y calidad del servicio.

3.2 Objetivos Específicos

- * Realizar una caracterización de cada uno de los Cade basados en los componentes operaciones, funcionales y normativos.
- * Diagnosticar y analizar cada uno de los puntos Cade a través de los recursos, el impacto social y la calidad del servicio.
- * Diseñar una propuesta de mejoramiento continuo basados en el modelo de servicio de ciclo de Deming.

4. Justificación

Los Cade son centros de atención que se enmarcan en una nueva filosofía para la prestación de sus servicios. Filosofía que se fundamenta en que el eje de la administración son los ciudadanos y todo el accionar de la Administración Distrital debe estar orientada a la satisfacción de sus necesidades. El decreto 150 de 1997, en el artículo 3º, nos dice: Los Organismos, Empresas o Entidades participantes, en el programa Cade suscribirán convenios interadministrativos con la Alcaldía Mayor de Santa Fe de Bogotá- Secretaría General para garantizar la prestación del servicio.

Estos convenios que especificarán los compromisos adquiridos con el Programa, de acuerdo con la naturaleza de las funciones propias de cada organismo, Empresa o Entidad, serán suscritos por el Secretario General de la Alcaldía Mayor y los respectivos representantes legales de cada uno de los Organismos, Empresas o Entidades.

Debido a los cambios que ha presentado el entorno, se ve claramente que estos puntos necesitan una reestructuración física, mayor capacitación a los funcionarios y sobre todo una ampliación de los programas de ayuda a los ciudadanos, en estos tiempos tenemos que garantizar una completa calidad en el servicio, no solo nos debemos centrar en la acumulación del dinero sino siempre pensar en brindar una mejor calidad de vida a la comunidad en general.

Para facilitar la generación de estos factores, se presenta un programa estructurado, en el que existen diferentes planes y estrategias que llevan a una óptima prestación del servicio, teniendo en cuenta que los dos Cade podrán competir con los demás de la ciudad ofreciendo valores agregados como calidad de servicio, mejora en los tiempos de espera, capacitación de los funcionarios, instalaciones cómodas, facilidad de acceso y portafolio de servicios. Para este fin se tiene presente la percepción de los ciudadanos y los funcionarios con el fin de desarrollar un análisis del que resultan las recomendaciones que sirven como base para la creación de la propuesta de mejoramiento continuo, teniendo en cuenta que es factible hacerlo y ponerlo en práctica.

Con el fin de lograr los objetivos planteados en la estructura de investigación, se utilizarán métodos e instrumentos de recolección de datos como la observación, la entrevista y la encuesta; y de este modo se logrará analizar la información recolectada para determinar los factores deficientes que tiene cada uno de los dos Cade.

El proyecto de grado contribuirá al mejoramiento de un problema latente que presentan los Cade de la localidad de Kennedy y porque no decirlo, de toda Bogotá, como lo es el de los problemas administrativos, físicos, informativos y logísticos, mediante una propuesta de mejora que buscará ser una alternativa para el aprovechamiento y buena utilización de unos entes estatales y privados en pos de mejorar como también garantizar una mejor calidad de vida a la comunidad en general.

Esta propuesta de mejoramiento continuo constituye un logro mediante la aplicación de los conocimientos teóricos prácticos y la experiencia alcanzada durante todo el desarrollo de la carrera el cual se verá reflejado en el

presente trabajo, que puede ser consultado por la Alcaldía Mayor de Bogotá para enfocar sus esfuerzos en la generación de ideas que contribuyan a brindar siempre un servicio con la calidad que se merece la sociedad y su comunidad.

5. Marco de Referencia

5.1 Marco Teórico

Para Roberto Hernández Sampieri, en su libro Metodología de la investigación (1998) capítulo 4, “estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio. Por ejemplo, si alguien desea investigar lo que opinan los habitantes de alguna ciudad sobre su nuevo alcalde o gobernador y cómo piensa resolver los problemas de ella, revisa la literatura y se encuentra con que se han hecho muchos estudios similares pero en otros contextos (otras ciudades del mismo país o del extranjero). Estos estudios le servirán para ver cómo han abordado la situación de investigación y le sugerirán preguntas que puede hacer; sin embargo, el alcalde y la ciudadanía son diferentes, la relación entre ambos es única. Además, los problemas son particulares de esta ciudad. Por lo tanto, su investigación será exploratoria - al menos en sus inicios - De hecho, si comienza a preguntarle a sus amigos lo que opinan sobre el nuevo alcalde, está comenzando a explorar”, nuestra investigación estará basada en este tipo de estudio, ya que en ningún momento se ha realizado un análisis y mucho menos una propuesta de mejoramiento continuo a la red Cade, mas especifico en este trabajo los de la localidad de Kennedy integrados por el de Patio Bonito y Kennedy.

Según el decreto 150 de 1997; Artículo 3 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Red Cade fue creada con el siguiente fin: Para prestar un servicio más Confiable, amable, digno y eficiente a los ciudadanos, mejorando trámites y ofreciendo mayores condiciones, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano (DDSC), tiene a disposición el canal presencial del cual hace parte los CADE.

Teniendo presente lo anterior, la propuesta de mejoramiento continuo para estos dos puntos de la red Cade, está basada en la calidad del servicio, en palabras de Philip Crosby “Calidad Total es el cumplimiento de los requerimientos, donde el sistema es la prevención, el estándar es cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento” y de Joseph Juran “Calidad Total es estar en forma para el uso, desde los puntos de vista estructurales, sensoriales, orientados en el tiempo, comerciales y éticos en base a parámetros de calidad de diseño, calidad de cumplimiento, de habilidad, seguridad del producto y servicio en el campo”

Basados en los conceptos tomados en clase durante la carrera, más estas dos definiciones e ideas sobre la calidad, se construye la siguiente definición con la que se trabajara en el proyecto: está determinada por la capacidad de una compañía pública o privada en reproducir con la mayor exactitud posible un determinado bien o servicio, y la reproducción de este se asocia con una determinada ideología del tipo de producto o bien.

Uno de los aspectos que actualmente contribuye a determinar la posición de la empresa en el corto, mediano y largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben.

Resulta claro que para que los usuarios se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas, es lo que se dará a llamar "calidad del servicio".

Para explorar este tema se dispondrá de un espectro de medios para la recolección de datos e información: bibliografía especializada, entrevistas, encuestas, toma de tiempos, observación participante (y no participante) y seguimiento de casos.

En esta investigación se señalará la importancia del mejoramiento continuo en la atención, recaudo, servicios adicionales (convenios) y el suministro de información adecuada a los clientes, que contenga aspectos relacionados con sus necesidades, con los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de la calidad en toda su extensión.

Este proyecto de investigación arrojará una propuesta de mejoramiento continuo basado en el modelo de servicio Deming, donde se analizará el impacto social y los recursos físicos y administrativos en post de optimizar los indicadores de gestión y de la atención al usuario para brindar a toda la comunidad de la localidad de Kennedy una mejor calidad de vida.

Este proceso estará segmentado en tres etapas. En la primera se realizará una caracterización de cada uno de los dos Cade (Patio Bonito y Kennedy) basados en los componentes operacionales, funcionales y normativos.

En la segunda etapa se diagnosticará y analizará cada uno de los puntos a través de los recursos, el impacto social y la calidad del servicio.

Como tercera y última etapa, se realizara una fusión y retroalimentación de la información obtenida en las dos etapas anteriores con la que se generara la propuesta de mejoramiento continuo en post de tener y mantener la "calidad del servicio".

Al realizar paso a paso esta propuesta de mejoramiento y con su respectivo seguimiento y control, se podrá convertir en un modelo de soluciones para el mejoramiento de la calidad del servicio en todos los puntos de la red Cade, Supercade y Rapicade, donde el mayor beneficiario será el usuario final.

5.2 Marco Conceptual

Supercade: Es un Supermercado de Servicios Públicos donde bajo un mismo techo se realizan trámites y se presentan servicios a cargo de entidades distritales, nacionales y privadas.

Cade: Prestan el servicio de recaudo de servicios públicos domiciliarios, se atienden solicitudes y reclamos, en algunos de ellos se desarrollan programas sociales.

Rapicade: Estos son puntos de recaudo distritales

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: El SQS es un instrumento que permite al ciudadano presentar una queja o un reclamo en cualquier punto de servicio al ciudadano, por el Portal de Bogotá o en la Línea 195 y hacer seguimiento a su comunicación por cualquiera de los canales.

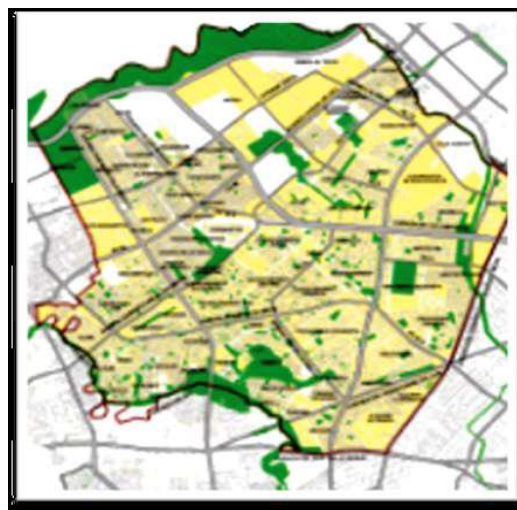
Alcaldía: Es un órgano ejecutivo municipal, es quien dirige y coordina el punto de atención, el cual soporta a las entidades distritales y outsourcing que prestan servicio dentro de las instalaciones.

AS400: Es un sistemas operativo que se encarga de registrar ingresos y salidas de efectivo mediante una base de datos establecida. Este es empleado por la mayoría de los bancos en el país.

Entidades distritales: son las encargadas de generar a los ciudadanos información, orientación y realización de los tramites distritales.

Outsourcing: es el proceso económico en el cual una empresa determinada mueve o destina los recursos orientados a cumplir ciertas tareas, a una empresa externa, por medio de un contrato.

5.3 Marco Referencial



Fuente: KENNEDY PARTICIPA. Información básica de la localidad para la participación. Instituto Distrital De la Participación y Acción Comunal. Pág. 7.

Extensión

La localidad representa el 4,5% del área total de la ciudad, es la octava localidad en extensión total territorial con 3.861 hectáreas, y la segunda en extensión de área urbana; posee 316 Ha. (0,18%) de suelo de expansión. No posee suelo rural.

Límites

La localidad de Kennedy se ubica en el sector suroccidental de la ciudad y está demarcada de la siguiente manera: por el Oriente, limita con la Avenida Congreso Eucarístico (AV KR 68); por el Norte, con el Río Fucha y la CL 13; por el Sur, con la Autopista Sur, el Río Tunjuelito y la Avenida CL 40 Sur; por el Occidente, con Camino Osorio Bosa y el Municipio de Mosquera.

La Localidad tiene una forma de cuadrado, cuyos puntos extremos son: al Noroccidente, la intersección del Río Fucha con el Río Bogotá; al Nororiente, la Avenida El Espectador con Cl 13; al Suroriente, el cruce de la Avenida 68 con Autopista Sur; y al Suroccidente, el Río Tunjuelito y parte de la Avenida Ciudad de Cali.

Por su posición geográfica, la localidad es considerada como una localidad periférica, de conexión entre las localidades de Bogotá y el sur occidente de Cundinamarca.

Limita por el norte con la localidad de Fonfibón y el municipio de Mosquera, al sur con las localidades de Bosa, Ciudad Bolívar y Tunjuelito; al oriente con la localidad de Puente Aranda y al occidente con la localidad de Bosa. (DIAGNÓSTICO LOCAL CON PARTICIPACIÓN SOCIAL. Secretaría Distrital de Salud. Bogotá, D.C., 2003. Pág. 31.)

Barrios de la Localidad

El Acuerdo 26 de 1972 crea dieciséis Alcaldías Menores del Distrito Especial de Bogotá, pasando Kennedy a integrar, con otros barrios circunvecinos, la Alcaldía Menor de Kennedy, lo que fue ratificado por el Acuerdo 8 de 1977. El primer alcalde menor designado para la localidad de Kennedy fue Agoberto Mejía. Posteriormente, mediante Acuerdo 2 de 1992, se constituyó la localidad de Kennedy, conservando sus límites y nomenclatura, administrada por el alcalde local y la Junta Administradora Local, con un total de 11 ediles. Finalmente, el Decreto-Ley 1421 determinó el régimen político, administrativo y fiscal bajo el cual operan hasta hoy las localidades del Distrito.

La localidad cuenta con doce UPZ: Américas 44, Carvajal 45, Castilla 46, Kennedy Central 47, Timiza 48, Tintal Norte 78, Calandaima 79, Corabastos 80, Gran Britalia 81, Patio Bonito 82, Las Margaritas 83 y Bavaria 113. La Localidad de Kennedy está compuesta por 328 barrios.

Principales Vías

Subsistema Red Metropolitana

- Avenida de las Américas. Hace parte del Sistema de Transmilenio.
- Avenida Manuel Cepeda Vargas.

- Avenida Centenario (CL 13).
- Avenida Ciudad de Quito.
- Avenida Ciudad de Villavicencio.
- Avenida Ciudad de Cali.
- Avenida Bosa.
- Avenida Primero de Mayo.
- Avenida del Congreso Eucarístico (AV 68).
- Avenida del Ferrocarril del Sur.

Subsistema Ciudad-Región

- Avenida Longitudinal de Occidente (ALO).
- Avenida Boyacá.
- Autopista del Sur.

Subsistema Malla Arterial Complementaria

- Avenida Castilla (KR 78).
- Avenida Poporo Quimbaya.
- Avenida del Río.
- Avenida Agoberto Mejía Cifuentes (KR 80).
- Avenida de la Constitución.
- Avenida Santa Fe.
- Avenida de los Muiscas.
- Avenida Alsacia.
- Avenida Tintal.

Población Local

Por número de habitantes, Kennedy es la localidad más poblada de la Ciudad; según el Censo de 2005 ocupa la primera posición, con 937.831

personas, un 13,83% del total de Bogotá. Por sexo, el 52,9% constituida por mujeres y el 47,1% por hombres. Por rango de edad, el 61,7% de su población está entre los 15 y los 55 años. (DANE. Censo General 2005; Noviembre 3 de 2006. Cálculos de la Secretaría Distrital de Planeación – Dirección de Información, Cartografía y Estadística. En: Página www.dane.gov.co)

Dinámica Poblacional

La tasa de crecimiento promedio anual entre 2003 y 2007 según las Encuestas de Vida para esos años fue de 1,5 para Bogotá. En ese intervalo de tiempo Kennedy reportó una Tasa de crecimiento promedio anual de 1,6 que la ubica dentro de las localidades consideradas de población de crecimiento moderado.

Mujeres en edad fértil ECVB 2007: 278.335 mujeres de edades entre los 15 a 49 años.

Movilidad al interior de la localidad. Según la ECVB 2007, 236.219 personas que vivían en la Localidad han cambiado de residencia (24,1%) en los últimos dos años. De ellas, 119.860 han cambiado dentro de la misma Localidad (50,7%) y 116.359, a otra localidad (49,3%).

Respecto de los motivos para cambiar: 15.175 (6,4%) por problemas económicos para pagar arriendo o cuota de amortización de la vivienda; 10.324 (4,4%) por riesgos para su vida – sean por desastre natural o agresión física; 9.675 (4,1%) por razones de educación o salud; 83.147 (35,2%) por razones familiares; 73.058 (30,9%) por mejorar vivienda o localización; 15.856 (6,7%) por labores u oportunidades de negocio; 14.236

(6,0%) por terminación de contrato de vivienda o le pidieron la vivienda; y 14.748 (6,2%) por otras razones.

Igualmente, en razón a la presencia de gran número de colegios e instituciones de educación no formal, industrias y negocios, la población flotante de Kennedy crece en un 50% más a la población residente.

Pero hay un factor más preocupante para la Localidad, y es el aumento acelerado de la población en virtud del desplazamiento forzado; Kennedy es la segunda localidad receptora (11,5%) de los inmigrantes, quienes generalmente llegan a la periferia, en UPZ que ya tienen problemas de necesidades básicas insatisfechas.

Estado civil: De 803.990 personas de 10 años y más, 26.341(3,3%) viven en unión libre de menos de dos años; 172.412 (21,4%) viven en unión libre de dos o más años; 48.632 (6,0%) son separados o divorciados; 31.265(3,9%) son viudos; 339.638 (42,2%) son solteros; 185.703(23,1%) son casados.

Jefe de hogar: De 263.661 hogares, en 185.445 (70,3) el jefe de hogar es hombre y en 78.216 (29,7%) es mujer, de los cuales 64.055 (81,9%) no tienen cónyuge y en 27.554 (10,5) de esos hogares hay hijos menores de 18 años.

Empleo

La tasa de ocupación (55,5%) es inferior a la de la Ciudad (55,1%), según ECVB 2007. Las actividades que más ocuparon personas residentes en

Kennedy fueron: comercio, hoteles y restaurantes (29%), servicios sociales, comunales y personales (25%), industria manufacturera (19%).

La tasa de desempleo (16,3%) es la más alta de las localidades y está por encima de la de Bogotá (13,1%). En Kennedy reside el mayor número de desempleados de Bogotá (71.000).

La participación de la mano de obra en el mercado laboral, medida por la tasa global de participación, TGP, fue 61,6% en el 2003. Este porcentaje se ubicó por debajo del de Bogotá (63,4%) y de otras 15 localidades. Kennedy fue la segunda localidad con mayor participación en el total de empleados de la ciudad, 12,1% (361.000 personas), después de Suba (12,8%). Sin embargo, la tasa de ocupación de la localidad (51,5%) fue la segunda más baja en la ciudad, 3,6 puntos por debajo de la de Bogotá (55,1%).

En 2004, las empresas de la localidad de Kennedy reportaron empleo para 30.634 personas. Con este resultado, la localidad ocupó el puesto 10 en relación al indicador de puestos de trabajo entre las demás localidades de la ciudad.

Los sectores más representativos en la generación de empleo en la localidad fueron: industria (39%), comercio (30%), transporte, almacenamiento y comunicaciones (14%). La mipyme generó el 64% de puestos de trabajo y la gran empresa el 36%. (Ibidem., pág. 44.)

Estratificación socioeconómica

En Kennedy predomina la clase socioeconómica media-baja: El 60% de los predios son de estrato 3 y ocupa la mayor parte del área urbana local, el 37%

pertenece a predios de estrato 2, mientras en el estrato 4 se encuentra solamente el 1,1% y el 1,6% restante corresponde a predios no residenciales. No hay estratos 5 y 6. (PERFIL ECONÓMICO Y EMPRESARIAL. Op. Cit., pág. 17.)

Necesidades Básicas Insatisfechas

El 53% (477.534) de los habitantes de Kennedy está por debajo de la línea de pobreza y el 13,33% (118.755) se encuentra en situación de indigencia, ocupando el tercer puesto entre las 20 localidades de la Ciudad. El Índice de Condiciones de Vida, 89,2, es inferior al de Bogotá, 89,4. (KENNEDY PARTICIPA. Op. Cit. Pág. 12. Fuente: DANE-DAPD. Encuesta Calidad de Vida 2003.)

Cobertura de Servicios Básicos

Kennedy es la segunda localidad de Bogotá en personas con necesidades básicas insatisfechas (NBI), 81.523 y el 20% de la población está clasificada en nivel 1 y 2 del SISBEN; adicionalmente, se estima que a Kennedy llegan 1.196 hogares de desplazados de los 10.380 de la ciudad, convirtiéndose en la segunda localidad receptora de desplazados en Bogotá.

El acceso a los servicios públicos en la localidad es bueno: 100% en servicio de aseo; coberturas superiores al 99% en los servicios de acueducto, alcantarillado y energía eléctrica. Así mismo, Kennedy registra coberturas superiores al promedio de la ciudad en los servicios de gas natural (89,4%) y telefonía (88,9%). (PERFIL ECONÓMICO Y EMPRESARIAL. Op. Cit., pp. 21-22.)

Escolaridad

Kennedy es la segunda localidad con menor número de personas en edad escolar (20 mil personas entre 5 y 17 años). El porcentaje de analfabetismo (1,4%), es inferior al de Bogotá (2,2%).

En Kennedy, la población mayor de cinco años tiene en promedio 8,4 años de educación, inferior a la media de la Ciudad, cuyo el promedio es de 8.7 años. La población de Kennedy entre 20 y 34 años, tiene un mayor número de años promedio de educación (11.2), lo cual indica una mayor preocupación de la población joven para prepararse y adquirir un mayor grado de competencias laborales.

Infraestructura educativa

Kennedy cuenta con 42 colegios oficiales, 53 en convenio y 5 en concesión. La oferta escolar para 2007 fue de 10.060 cupos en preescolar, 58.016 cupos para primaria, 48.805 cupos para secundaria y 20.263 cupos en media, para un total de 137.144 cupos. Comparativamente, la matrícula se comportó: 9.272 en preescolar, 56.588 en primaria, 46.999 en secundaria y 19.262 en media, para un total de 132.121 matriculados. Es decir, hubo una ocupación del 96.33% de la oferta local.

Condiciones Generales de Seguridad

En el 2005, la localidad de Kennedy registró un alto número de casos de hurto a personas (1.226), hurto de vehículos (750), hurto a establecimientos (504) y homicidios (208). Estas cuatro modalidades delictivas son las de

mayor ocurrencia en la localidad; las de homicidios y hurto de vehículos, representaron el 12% y 13%, respectivamente, de los casos registrados en Bogotá. Este hecho resulta preocupante, ya que Kennedy se constituyó como la segunda localidad en número de estos delitos en la ciudad, superada únicamente por Ciudad Bolívar y Suba, respectivamente. Al analizar los delitos por tasa por 10.000 habitantes, Kennedy presenta una situación más favorable a la registrada en la ciudad: exceptuando a los delitos de hurto a establecimientos y a bancos, la localidad registra tasas inferiores a las de Bogotá, especialmente en hurto a personas, en el que la tasa por cada 10.000 personas es la séptima menos elevada de la ciudad. Así mismo, se destaca el caso de hurto a residencias, en el que la tasa por 10.000 habitantes también es la décima menos elevada de Bogotá.

En cuanto al equipamiento en materia de seguridad local, Kennedy cuenta con un pie de fuerza de 352 policías (contando oficiales y suboficiales), lo que equivale al 3,3% del total de la ciudad. Así mismo existen 12 Centros de Atención Inmediata (CAI) y funcionan 2 de los veintiocho cuadrantes del programa Zonas Seguras liderado por la Cámara de Comercio de Bogotá y la Policía Metropolitana.

Para colaborar con las autoridades en la prevención de delitos, los habitantes de Kennedy han conformado, a Diciembre 31 de 2006, 835 frentes de seguridad, según datos reportados por la Secretaría Distrital de Gobierno, Proyecto de Fortalecimiento de Policía Judicial y de Vigilancia. (PERFIL ECONÓMICO LOCALIDAD DE KENNEDY. Op. Cit., pág. 25.)

A Manera de Conclusión:

Análisis DOFA de la localidad de Kennedy

(PERFIL ECONÓMICO Y EMPRESARIAL. Op. Cit., pág. 64.)

Debilidades

- Alta tasa de desempleo.
- Alto número de personas en situación de pobreza
- Baja vocación exportadora de las empresas de la localidad.
- Creció el número de empresas que dejó de operar en la localidad.
- Baja articulación empresarial y de trabajo en cadenas.
- Alto número de hurtos a personas y vehículos.
- Índice de condiciones de vida inferior al de Bogotá.
- Alto número de personas con necesidades básicas insatisfechas

Oportunidades

- Desarrollar e implementar un Banco de empleo.
- Incrementar los recursos del gobierno local y distrital para la promoción del desarrollo económico local.
- Mejorar el acceso de micro y pequeños empresarios a los instrumentos de apoyo financiero y técnico ofrecidos por el gobierno nacional y las entidades privadas.
- Implantar programas de incubadoras de empresas y/o jóvenes empresarios.
- Promover la inversión privada en actividades inmobiliarias y de construcción.
- Alto presupuesto de inversión local.
- Posee suelo de expansión urbana.

Fortalezas

- Alto número de personas afiliadas al sistema de salud en el régimen contributivo.
- Años promedio de educación superiores a los de Bogotá.

- Cobertura de servicios públicos básicos como Acueducto, Alcantarillado y Energía cercana al 100%.
- 5.540 empresas con potencial para articularse a una de las diez cadenas de mayor potencial de la ciudad.
- Índice de analfabetismo inferior al de Bogotá

Amenazas

- Deterioro creciente de la malla vial.
- Aumento de la población desplazada.
- Migración de los habitantes de la localidad a zonas con mejores condiciones de infraestructura y dotación de servicios e infraestructura.
- Uso del suelo reglamentado parcialmente.

5.4 Caracterización

5.4.1 Cade Patio Bonito

5.4.1.1 Componente Operacional

- Los tiempos de atención en el Cade de Patio Bonito son óptimos para los usuarios, debido a que el tiempo promedio en el área de recaudo de servicio público es de 10 a 15 segundos por recibo, y un tiempo promedio de espera de 5 segundos por persona “Fuente: Formato Toma de Datos”.
- En el Cade se encuentran dos (2) cajas de recaudo de servicios públicos, cuatro (4) ventanillas de atención, de las cuales solo una (1) está

en funcionamiento (Secretaria General), cuatro (4) asientos de sala de espera, el espacio dentro de las instalaciones puede recibir a máximo 20 personas “Fuente: Formato Toma de Datos”.

- El nivel de usuarios aumenta en las fechas de corte de los recibos de los servicios públicos, se alcanza a observar filas de más de 50 personas, pero de una u otra manera el servicio es eficiente, la persona número 50 se le presta el servicio en un lapso de 20 o 25 minutos, en fechas de poca afluencia de usuarios se puede observar una disminución de más del 50% en nivel visitas al punto de atención “Fuente: Formato Toma de Datos”.

Este Cade es concurrido no solo por la comunidad del barrio Patio Bonito sino por barrios aledaños como El Tintal, etc., por la ubicación es central para la comunidad del sector.

Los funcionarios se encuentran capacitados para el cumplimiento de las necesidades de la comunidad, siempre prestan un servicio a cada una de las inquietudes o solicitudes de los usuarios, hay que tener en cuenta que este punto (Patio Bonito) prestaba servicios de Cade, pero por la apertura del Supercade de las Américas los usuarios que habitualmente se dirigían al Cade de patio bonito empezaron a frecuentar el Supercade con lo cual el nivel de visitantes se disminuye en un alto porcentaje y genero que el punto cumpliera funciones en su gran mayoría para recaudo de servicios y las entidades distritales que allí prestaban se terminaran por trasladar a otros puntos de atención de la ciudad.

Cabe rescatar dentro de este Cade la prestación del servicio de ayuda a la comunidad a través de los convenios que hay con Universidades para la

prestación de consultorías (Jurídica y Psicológica) las cuales son de forma gratuita, adicionalmente se presta el servicio de (CAVID) Centro de Atención a Víctimas de Violencia y Delitos

5.4.1.2 Componente Funcional

El Cade de Patio Bonito esta bajo la supervisión del Coordinador Fabio Loaiza Escobar y como informador guía se encuentra Martha Lucia Mejía.

Tiene convenio con el Banco Colmena para el recaudo de servicios públicos, como son:

- Pago Contribución de Valorización
- Pago de facturas Acueducto
- Pago de facturas Codensa
- Pago de Facturas ETB
- Pago de Facturas Telefónica - Telecom
- Pago del Impuesto Fondo del Deporte
- Pago Factura Gas Natural

La Secretaria Distrital de Gobierno presta el servicio de: Centro de Atención a Víctimas de Violencia y Delitos (CAVID). La Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá presta los servicios de: Asesoría y orientación al ciudadano a través de guías de trámites y servicios, consulta de mapa callejero, sistema distrital de quejas y soluciones. Por último la Universidad Libre presta el servicio de Consultoría Jurídica y la Universidad Cooperativa la Consultoría Psicológica.

Aunque los funcionarios se esmeran por prestar un óptimo servicio no es utilizado al máximo por las personas, los usuarios solo lo utilizan para pagar los recibos, ya están concientizados que para cualquier otro servicio adicional tienen que ir a un Supercade, y adicionalmente tienen uno muy cerca.

5.4.1.3 Componente Normativo

Según el decreto 150 de 1997; Artículo 3Alcaldía Mayor de Bogotá); “Los Organismos, Empresas o Entidades participantes, en el programa CADE suscribirán convenios interadministrativos con la Alcaldía Mayor de Santa Fe de Bogotá- Secretaría General para garantizar la prestación del servicio. Estos convenios que especificarán los compromisos adquiridos con el Programa, de acuerdo con la naturaleza de las funciones propias de cada organismo, Empresa o Entidad, serán suscritos por el Secretario General de la Alcaldía Mayor y los respectivos representantes legales de cada uno de los Organismos, Empresas o Entidades.”

Para prestar un servicio más Confiable, amable, digno y eficiente a los ciudadanos, mejorando trámites y ofreciendo mayores condiciones, la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano (DDSC), tiene a disposición el canal presencial del cual hace parte los CADE.

En los CADE hacen presencia diferentes entidades del orden distrital y privado, entre los cuales se encuentran: Codensa, Empresa de Acueducto de Bogotá, las secretarías distritales de Salud, Educación, cultura Recreación y

Deportes; Hábitat y General y algunas entidades bancarias, entre otras. (Fragmento tomado de la página www.bogota.gov.co link CADE)

Estos centros de atención se enmarcan en una nueva filosofía para la prestación de sus servicios. Filosofía que se fundamenta en que el eje de la administración son los ciudadanos y todo el accionar de la Administración Distrital debe estar orientada a la satisfacción de sus necesidades.

Hoy en día vemos que el Cade de Patio Bonito no cumple con esta filosofía al 100% ya que no presta todos los servicios que tendría que estar prestando.

Los Rapicade son puntos de servicio del Distrito Capital especializados únicamente, en el recaudo integral de servicios públicos y están estructurados principalmente para atender las necesidades de los usuarios de servicios públicos domiciliarios no bancarizados.

Se diferencian de los CADE y Supercade, en que éstos son centros de atención en los que distintas entidades del orden distrital, nacional, público y privado, prestan sus servicios, desarrollan programas y se efectúa el recaudo de facturas de los servicios públicos domiciliarios. (Fragmento tomado de la página www.bogota.gov.co link RAPICADE).

Los usuarios ya se acostumbraron solo en utilizar esta Cade (Patio Bonito) como punto de recaudo de servicios públicos, y en algunas pocas oportunidades utilizan los servicios añadidos que se les brindan como el de las Consultorías y el de CAVID, pero de igual manera no es utilizado en más de un 30 o 35% de lo que se puede utilizar.

En los momentos de corte en los recibos de servicios públicos se puede atender en promedio de 1700 a 1800 personas con un total de operaciones de aproximadamente de 2500 a 2600, con un tiempo promedio por recibo de 10 a 15 segundos y un tiempo promedio de espera de 5 segundos, estas cifras son por día.

En un día que no presenta corte se puede atender entre 800 y 900 personas con un promedio de operaciones de 1200 a 1300, los tiempos de recaudo.

Adicionalmente no se está utilizando todo el portafolio de servicios que presta el Cade, por parte de los usuarios, muy pocos conocen todos los servicios ofrecidos, como el de las consultorías, el del CAVID y el de la Secretaría General, este último es utilizado entre 10 y 15 veces como máximo al mes, en charlas con los usuarios nadie sabe para qué sirve o que beneficios les puedan ofrecer.

Según el decreto 150 de 1997; Artículo 7Alcaldía Mayor de Bogotá): En cada Centro de Atención Distrital Especializado -CADE-, habrá un Profesional adscrito a la Unidad Coordinadora del Programa CADE de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, que cumplirá las siguientes funciones:

1. Coordinar las actividades que se realicen en cada Centro y ejercer la administración de los recursos humanos y físicos asignados a los CADE.
2. Coordinar y controlar la eficiente prestación del servicio en los CADE.

3. Solicitar mensualmente informes y estadísticas sobre las actividades realizadas por los funcionarios de Atención al Cliente de los Organismos, Empresas o Entidades participantes del Programa.
4. Velar porque el servicio que se presta en los CADE se realice con fundamento en los Principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
5. Ejercer el control y registro de horario de entrada y salida e inasistencias al lugar de trabajo, de los funcionarios de Atención al cliente y de todas las demás personas que conforman el equipo de trabajo en los CADE y rendir los informes respectivos ante los Organismos, Empresas o Entidades a las cuales pertenecen los funcionarios o personas asignadas a los CADE.
6. Presentar mensualmente ante el Coordinador de la Unidad de programas CADE los informes estadísticos y de gestión del CADE a su cargo.
7. Las demás funciones que le sean asignadas.

En cuanto a este artículo, no se cumple de la mejor manera ya que el Coordinador de este punto va una o máximo dos veces a la semana por corto tiempo, como máximo 3 horas. La secretaria General es la que queda a cargo de todas las funciones.

Ella realiza la coordinación los ítems uno (1) y dos (2), mientras que el tres (3) ella es la que realiza la toma de datos para la generación de informes y estadísticas. La Secretaria General también está pendiente de los horarios

de atención (entrada – salida), la atención de los funcionarios y vela por el trato amable, digno y equitativo para la comunidad.

Según el decreto 150 de 1997; Artículo 10º-(Alcaldía Mayor de Bogotá)

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

En el Cade de Patio Bonito, Colmena es el banco que presta el convenio de recaudo para el pago de servicios públicos, ellos proveen la infraestructura de cada una de las cajas y las personas que la maneja, además están a cargo de la seguridad del dinero recaudado.

Según el decreto 150 de 1997; Artículo 11 (Alcaldía Mayor de Bogotá)

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

La Empresa de Energía de Bogotá es la tutora del Cade de Patio Bonito y la cual mantiene la conservación, adecuación y mantenimiento de las instalaciones de este punto. El área de seguridad y aseo se hacen por medio de un outsourcing y los cuales cumplen a cabalidad con sus funciones. Todos los funcionarios cumplen sus funciones bajo el mismo lineamiento,

atención, amabilidad y rapidez en la atención del público, internamente cuenta con todos los servicios públicos a disposición.

5.4.2 Cade Kennedy

5.4.2.1 Componente Normativo

El sistema red CADE cuenta con más de 15 años de servicio al ciudadano. Para poder ser ente un distrital se debe tener un marco normativo legal y administrativo en el cual determina las condiciones de funcionamiento para los centros de atención al ciudadano.

Este marco normativo está compuesto por decretos, leyes, normas y circulares.

Los decretos es la primera parte normativa en la cual se plantea el desarrollo de entidades para el servicio al ciudadano con lo cual es la base para que la alcaldía comience a realizar normas y circulares para generar la normatividad pertinente de los centros de atención al ciudadano.

A partir de la investigación realizada y basándonos en el marco normativo empleado en el punto de atención, este cumplen con toda la normatividad legal y administrativa para el legal cumplimiento para el cual ha sido asignado.

5.4.2.2 Componente Operacional

Tiempos de Atención

El proceso de observación que permitió realizar los análisis de tiempo a los funcionarios del área de recaudo del punto de atención determinaron los siguientes resultados (formato de recolección de tiempos de atención):

- Los tiempos de atención varían del servicio a pagar o del ciudadano debido a que pueden pagar uno o varios servicios públicos domiciliarios, el pago puede ser en billetes o en monedas, lo cual dificulta la medición del tiempo exacto que emplea los cajeros de recaudo en hacer su labor.
- El punto CADE Kennedy pueden generar una alta demanda de usuarios, especialmente en fechas de corte de servicio públicos en donde las filas pueden llegar a ser de más de 70 personas.
- Al realizar la toma de tiempos a los cajeros del área de recaudo del Cade de Kennedy. Donde un cajero realiza la transacción en sistema, recibir el dinero, devuelve el excedente al usuario y coloca sello al recibo en un tiempo de 20 a50 segundos por persona, con lo cual los tiempos de atención son de alta calidad y cumplen con el promedio de tiempos establecidos (basados en el formato de toma de datos suministrado por La Alcaldía Mayor de Bogotá).
- Los tiempos de atención mejoran cuando la demanda de usuarios es más alta tal como sucede en épocas de corte de servicios

públicos, con lo cual entre mayor demanda de usuarios más rapidez por parte de los cajeros para recibir los recaudos.

- El área de recaudo está prestando servicio a alrededor de 75.000 usuarios en un mes. La demanda que tiene este punto de atención es alta y la cual continúa en crecimiento según información suministrada por los funcionarios. El área de recaudo cuenta con 5 cajas para la atención del ciudadano.
- Por otra parte dentro de las instalaciones se encuentran las entidades distritales, en la cual no hay tiempos estándar de atención al público. Al realizar la encuesta suministrada por la alcaldía se encontró que el servicio no tarda más de 15 minutos en realizar el servicio al ciudadano. Los funcionarios de las entidades distritales atienden un promedio de 4.000 personas en el mes (formato de encuestas suministrado por la alcaldía).
- Por último se encuentra el área de la registraduría el cual cuenta con un equipo de 6 personas y los cuales pueden prestar servicio a alrededor de 13.000 personas al mes.

Los empleados del punto cuentan con un alto nivel de tiempos de atención, la cantidad de público para prestar servicio es cada día mayor con lo cual el reto de los tiempos de atención debe tener un mejoramiento continuo.

Recursos Físicos

El punto de atención al ciudadano de Kennedy está ubicado en carrera 78k _ 36- 65, sus instalaciones son amplias y hay suficiente espacio para la demanda del público. El punto cuenta con excelente iluminación, sala de espera y una excelente distribución de las entidades que prestan servicio allí.

Recursos Humanos

El CADE de Kennedy cuenta con más de 30 personas dentro de sus instalaciones cumpliendo funciones de lunes a viernes de 7:00 A.M. a 5:00 P.M y los sábados de 9:00 A.M a 1:00 P.M. Estos empleados son contratados por la alcaldía, las entidades distritales y dos outsourcing:

Secretaria: gloria esperanza Martínez

Informadora guía: diana carolina duarte

Entidades distritales: 7 empleados

Registraduría distrital: 6 empleados

Misión Bogotá: 1 empleado

Recaudo: 5 empleados

Outsourcing: vigilancia (2 empleados), aseo (2 empleados).

Universidad en convenio: 4 personas

Recursos Tecnológicos

Los recursos tecnológicos con que cuenta el lugar se componen con sistema operativo de Windows y internet, el cual se encuentra conectado con un servidor principal. El lugar tiene un sistema de red entre todos los puntos de atención y en el cual hay comunicación con toda la RED CADE.

En el área de atención de las entidades distritales, cuenta con un sistema de turnos Q- matic el cual clasifica a los usuarios dependiendo el tipo de trámite y la entidad que necesiten consultar, este sistema se encuentra integrado en algunos puntos de la RED CADE.

Servicios Ofertados Y Demandados

El punto de atención de Kennedy fue reestructurado en el año de 2005 debido al crecimiento de la demanda por parte de los ciudadanos que utilizan este CADE para pago de servicios y consultas de las entidades distritales se encontraba en aumento. La demanda para el año 2010 continúa aumentando y en donde sus instalaciones podrían volver llegar a ser redistribuidas. Los servicios ofertados dentro del punto siempre tienen una aceptación rápida por parte de la comunidad con lo cual el CADE de Kennedy podría tener más entidades distritales y convenios para el bien de la comunidad.

El área de la registraduría distrital en épocas de elecciones provoca congestión dentro de las instalaciones, a los funcionarios y a los usuarios, por la gran cantidad de personas que solicitan la cedula de ciudadanía genera caos dentro del punto. Este servicio al establecerlo en el CADE se presta de manera temporal pero se necesita establecer como servicio fijo para la comunidad.

Por último el área de recaudo y de las entidades distritales no tiene ningún problema con la demanda de los usuarios en época de afluencia no se genera caos, el servicio es poco mas agotador pero se cumple la función como está estimado.

Capacidad Operacional del Punto

El CADE de Kennedy cuenta con más de veinte funcionarios dentro de sus instalaciones y los cuales se divide dependiendo en tres grupos los cuales son:

Funcionarios de la alcaldía: El área de información y dirección del punto. Los cuales cumplen con las funciones designadas, cuando el punto no se encuentra congestionado o en época de pocos usuarios los funcionarios son enviados a otros puntos para recibir jornadas de capacitación.

Outsourcing: Se divide en dos en primer lugar está el área de recaudo el cual lo asume el banco colpatria y cuenta con un equipo de trabajo de cinco personas donde se ven en dificultades de atención en época de corte de servicios públicos.

En segundo lugar se encuentra el outsourcing de la seguridad y del aseo el cual es manejado por la ETB dueño de las instalaciones donde opera el CADE de Kennedy, estos servicios no tienen ningún problema. En época de corte de servicios público la empresa adhiere otro vigilante para reforzar la seguridad.

Entidades distritales: Por ultimo tenemos a los funcionarios designados por las entidades distritales. Estos son designados dependiendo la capacidad de cada punto y en este caso cumplen con la demanda de usuarios que utilizan los servicios. El único caso extraordinario es cuando en época de corte de servicio del agua en donde la entidad envía otro funcionario para poder atender a la demanda que se aumenta en esta época cabe recordar que esto es un periodo de cinco días y ocurre cada dos meses.

Trámites y Entidades Dentro del Punto Cade Kennedy

A continuación encontramos los trámites y servicios que presta el CADE de Kennedy a la comunidad:

- **Trámites y Servicios**
- ***Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP***
- ***Gas Natural S.A. E.S.P.***
- ***Instituto de Desarrollo Urbano IDU***
- ***Punto de Recaudo en la RED CADE***
- ***Registraduría Distrital del Estado Civil***
- ***Secretaría Distrital de Planeación***
- ***Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá***
- ***Universidad en convenio con la RED CADE***
- **Consultorio jurídico**

Tabla N- 3 suministrada por www.bogota.gov.com

5.4.2.3 Componente Funcional

La estructura organizacional del CADE de Kennedy esta defina en como la alcaldía mayor de Bogotá divide a las entidades distritales en la cuales se encuentran en la siguiente grafica:

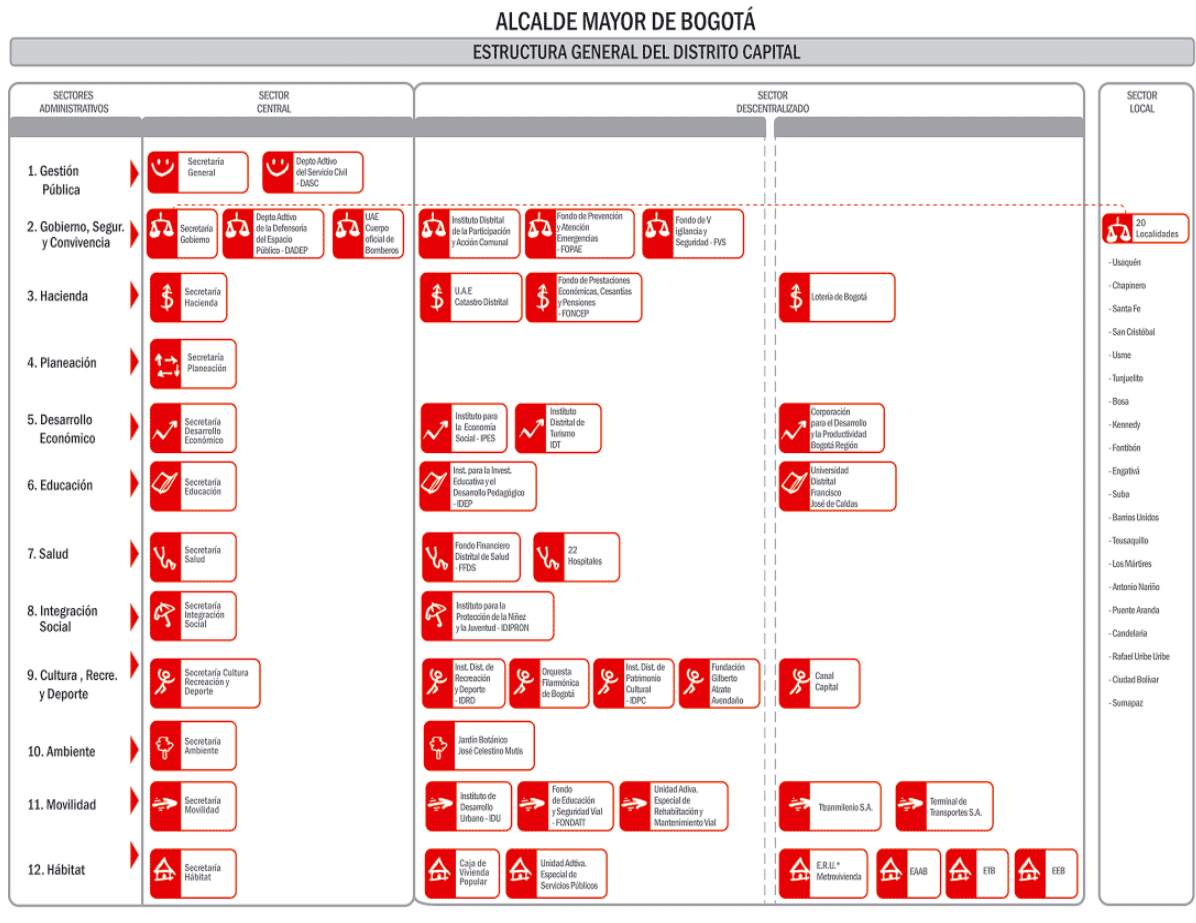


Tabla N- 4 suministrada por www.bogota.gov.com

A partir de este organigrama tienen vida la RED CADE la cual esta divide en SUPERCADES, CADES Y RAPICADES, están distribuidos en toda la ciudad y tratan de cumplir la demanda de la ciudadanía en recaudo de servicios públicos, atención de las entidades del distrito y programas para el beneficio de los ciudadanos.

Dentro de la RED CADE se encuentran los CADE (centros de atención distrital especializada) los cuales son un ente de descentralización y desconcentración de las entidades distritales, los cuales son los siguientes:

No.	CADE	Dirección	Teléfono/Fax
1	Usaquén	Avenida – Cra. 7ª. No. 117 - 54 Piso 2	215 53 52
2	Servitá	Calle 165 No. 14 - 80	670 33 87
3	Chicó	Calle 90 No. 15 - 60	218 78 00
4	La Victoria	Diag. 37 sur Cra.2ª.Este	362 10 10
5	Yomasa	Calle 78 sur No. 1 - 67 este	768 48 92 768 23 87
6	Tunal	Calle 47 B.sur No. 24b - 33, Centro Comercial Ciudad Tunal, Locales 1- 59 y 1-60	760 41 55
7	Bosa	Carrera 77J No. 63 - 53 sur	711 82 20 719 53 15
8	Kennedy	Carrera 78K No. 36 - 65	451 84 23 451 34 55
9	Plaza Américas	Carrera 71D. No. 6 - 94 sur Cto. Cial. Plaza. Américas	261 80 22
10	Patio Bonito	Carrera 87 No. 5b - 21	451 33 99
11	Fontibón	Trans. 97b No. 16h - 60	267 05 54
12	Santa Helenita	Carrera 84 Bis No. 71b – 53	224 66 66
13	Suba	Carrera 92 No. 145 - 02	680 81 08
14	La Gaitana	Calle 136 No. 116a - 60	689 66 16
15	Calle 13	Calle 13 No. 37 -35	360 57 40 360 28 71
16	Muzú	Autopista Sur No. 48 - 10	711 26 16
17	Santa Lucía	Av. Caracas No. 42 - 00 sur	760 48 27
18	Candelaria	Calle 59 sur No. 38 - 05	718 45 18

Tabla N-5 suministrada por el portal de bogota.gov.co

Dentro del CADE la estructura organización se divide en los siguientes tres aspectos:

- **Alcaldía:** Es quien dirige y coordina el punto de atención, el cual soporta a las entidades distritales y outsourcing que prestan servicio dentro de las instalaciones.
- **Entidades distritales:** son las encargadas de generar a los ciudadanos información, orientación y realización de los tramites distritales.
- **Outsourcing:** por ultimo encontramos el outsourcing que este caso es utilizada en el recaudo de servicios público y como organismo externo en el caso del aseo y vigilancia del lugar.

5.5 Diagnostico

5.5.1 Cade Patio Bonito

5.5.1.1 Diagnostico y Análisis de los Recursos.

5.5.1.1.1 Condiciones de infraestructura.

El Cade de Patio Bonito cuenta con unas instalaciones amplias donde se presta el servicio de atención de pago de servicios públicos, información

general y jornadas especiales (grupo especial para jóvenes, consultorio jurídico y psicológico), se puede afirmar que el Cade cumple las funciones de Rapicade.

- El punto de atención es pequeño y está diseñado para dos (2) cajas cuatro (4) ventanillas de atención, de las cuales solo funciona una (1) que es de Secretaria General.
- Otro aspecto negativo, el Cade no cuenta con una salida de emergencia, la puerta de la entrada es de 2,2 metros.
- Está bien ubicado, se encuentra en toda una esquina diagonal al centro comercial del Tintal, este es visitado por usuarios de Patio Bonito y el Tintal.

5.5.1.1.2 Evaluación de la capacidad operacional, centros de atención de acuerdo a la demanda.

Un punto a favor es que no ha perdido la conciencia de servir a la comunidad y presta dos servicios muy importantes a las personas (consultorio jurídico y psicológico), estos servicios son prestados por estudiantes de la Universidad Libre los días Lunes, Miércoles y Viernes para consultorio jurídico y estudiantes de la Universidad Cooperativa los días Martes y Jueves para consultorio Psicológico. También presta el servicio de (CAVID) que es Centro de Atención a Víctimas de Violencia y Delitos.

La demanda de los usuarios varía dependiendo las fechas de corte de cada uno de los servicios públicos, el mayor flujo de usuarios es cuando hay corte del servicio de agua el cual tiene corte cada dos meses y hace aumentar la demanda de este mismo en ese periodo.

Adicionalmente el servicio es utilizado por personas que vienen dentro de Patio Bonito o barrios cercanos, luego de encontrar tiempos de desplazamiento inferiores a 15 minutos se está acogiendo al 66.9% de las personas y entre 15 y 30 minutos esta en 30.1% “Fuente: Encuesta: Sondeo de opinión a los ciudadanos que visitan los puntos de servicio al ciudadano”

Se tiene como meta para el área de recaudo de servicios públicos un tiempo de 10 a 15 segundos por recibo “Fuente: Formato Toma de Datos”, en el Cade de Patio Bonito se está cumpliendo con esa meta, ya que una persona que lleva los tres recibos está recibiendo el servicio en promedio 5 o 50 segundos “Fuente: Formato Toma de Datos” entre persona y persona el tiempo promedio de espera es de 5 segundos “Fuente: Formato Toma de Datos”, hay dos personas atendiendo las cajas de manera continua, solamente en el intervalo de hora de las 12:00 a las 2:00 pm atiende solo una ya que la otra se encuentra en su hora de almuerzo.

5.5.1.1.3 Condiciones de acceso e imagen corporativa.



El Cade de Patio Bonito se encuentra ubicado en la carrera 87 # 5 B - 21, el acceso para los usuarios como se mencionaba anteriormente excelente, el Cade se encuentra en toda la esquina y es visible desde cualquier punto, está a 3 cuadras de la estación de transmilenio, a 3 cuadras de la avenida ciudad de Cali, de igual manera se encuentra diagonal del centro comercial del Tintal.

Este punto es utilizado por personas del barrio Tintal y Patio Bonito. Los ciudadanos tienen la imagen de un punto ágil en la prestación del servicio de recaudo.

5.5.1.1.4 Condiciones de seguridad.

El Cade cuenta con una (1) persona especializada en seguridad, en los días de mayor demanda de usuarios cuenta con dos (2) personas, estos vigilantes también colaboran dando información y guía a los usuarios, dando prioridad

en las filas a las personas de la tercera edad, mujeres embarazadas o con niños de brazos y personas incapacitadas.

La parte de las Cajas de recaudo tienen una seguridad adicional, las ventanillas son blindadas y solo ingresan las personas autorizadas, también manejan una bóveda para el almacenamiento del dinero recaudado.

Faltaría mejorar la seguridad a los usuarios en casos de emergencia, como se menciona anteriormente no se cuenta con una salida de emergencia ni los elementos mínimos de seguridad de manera visible para estos casos especiales.

5.5.1.1.5 Competencias y habilidades de los servidores

Las personas que tienen como función el recaudo de dinero por concepto de servicios públicos lo hacen de una manera rápida, segura, confiable y cordial, procurando siempre tener una sonrisa hacia el público.

Mientras la persona encargada de la Secretaria General tiene un alto grado de conocimiento en cuanto al producto y funciones que se prestan en el Cade y sabe como guiar a cada usuario con el fin de colaborarle en lo posible, esta persona también está encargada de servir de puente entre las personas que realizan las consultorías y los usuarios finales, lleva un orden claro en la forma en que tienen que ser atendidos y que servicios se les puede prestar.

5.5.1.1.6 Plataformas tecnológicas y Herramientas de apoyo.

Este Cade cuenta solo con dos cajas de recaudo, la tecnología que se está utilizando es optima, se está manejando el aplicativo (AS400) aunque es en ambiente DOS es fácil, claro de manejar y se puede consultar cualquier tipo de información, este mismo aplicativo lo maneja el banco para sus usuarios, en cuanto a la ventanilla de Secretaria General cuenta con un computador con la información necesaria que maneja, tiene Internet libre para poder soportarse en alguna consulta de la cual no tenga información o para poder guiar a los usuarios de una manera más optima y eficiente.

5.5.1.2 Análisis del Impacto Social.

5.5.1.2.1 Cobertura y accesibilidad para cada punto.

El Cade de Patio Bonito se encuentra ubicado en la Carrera 87# 5B – 21, en la localidad de Kennedy, con los siguientes horarios:

- Trámites y servicios: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
- Recaudo (Banco Colpatria): lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Coordinador (E): Fabio Loaiza Escobar.

Informador Guía: Martha Lucía Mejía.

La cobertura que presenta este Cade es importante para la comunidad, ya que no solo presta el servicio al barrio Patio Bonito sino también a barrios cercanos como El Tintal. Por la cercanía al centro comercial Tintal Plaza el cual queda a diagonal no más de 50 metros de distancia es fácil de visualizar y por lo tanto es muy conocido en el sector.

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

Este Cade es bien conocido en el sector, no solo por la ubicación sino por prestar un servicio rápido y óptimo a la comunidad, presta el servicio de consultoría Psicológica y Jurídica de forma gratuita, también sirve de interlocutora con la ciudadanía en los momentos que la alcaldía quiere lanzar proyectos educativos y culturales, como por ejemplo, cada quince (15) días se realizan se dirige una persona de Cultura Ciudadana a las instalaciones y lleva libros para que la comunidad pueda leerlos, esto con el fin de incentivar la lectura en el sector.

El servicio de consultorías no es utilizado de la mejor manera por la comunidad, el porcentaje de visitas con respecto al total de ciudadanos que se tiene no es muy alto, ya que solo el 18.81% “Fuente: Encuesta: Sondeo de opinión a los ciudadanos que visitan los puntos de servicio al ciudadano “de las personas saben que hay otros tipos de servicios que se prestan, como este o el del servicio Centro de Atención a Víctimas de Violencia y Delitos (CAVID).

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

El Cade de Patio Bonito presta los siguientes trámites y servicios:

Punto de Recaudo en la RED CADE

- Pago Contribución de Valorización
- Pago de facturas Acueducto
- Pago de facturas Codensa
- Pago de Facturas ETB
- Pago de Facturas Telefónica - Telecom
- Pago del Impuesto Fondo del Deporte
- Pago Factura Gas Natural

Secretaría Distrital de Gobierno

- Centro de Atención a Víctimas de Violencia y Delitos (CAVID)

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

- Asesoría y orientación al ciudadano a través de los Guías de Trámites y Servicios
- Consulta Mapa Callejero
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Universidad en convenio con la RED CADE

- Consultorio Jurídico – Universidad Libre (lunes, miércoles y viernes de 2 pm a 4 pm)

- Consultorio Psicológico – Universidad Cooperativa (martes y jueves de 7 am a 12 pm y 2 pm a 4 pm)

La comunidad no está haciendo buen uso de todos los servicios ofrecidos por el Cade, solo lo utilizan como punto de recaudo de servicios públicos, y en un porcentaje medio para el CAVID y de una forma baja para las consultorías, “Fuente: Anexo 3, Encuesta: Sondeo de opinión a los ciudadanos que visitan los puntos de servicio al ciudadano, esto se debe a:

- Apertura de Supercade: anteriormente se prestaban todos los servicios del Cade, por la apertura de un Supercade que se encuentra cercano, fueron trasladados la mayoría de servicios del Cade de Patio Bonito.
- Falta de información (en un análisis que se realizó a la comunidad a través de encuestas, diálogos y entrevistas) se detecta que la comunidad piensa que es un Rapicade y no tienen al conocimiento de los demás servicios que prestan, como el de las consejerías y el de CAVID, manifiestan en el Cade no hay carteleras ni nada que les muestre todo lo que ofrece este punto de atención.

La mayoría de personas que utilizan este Cade son personas jóvenes y vemos como oportunidad de servicio la utilización de este punto como foco de ayuda para la educación y consejería de las personas jóvenes, Patio Bonito, el Tintal y los demás barrios adyacentes, se encuentran en un estrato socio económico entre el dos (2) y tres (3), adicionalmente que en las visitas realizadas al Cade y los alrededores se detecta un gran porcentaje de personas jóvenes, se podría aprovechar los espacios que hay libres en el

Cade y buscar convenios con Universidades, entidades del estado y publicas para dar capacitaciones, cursos a los jóvenes y toda la comunidad en general, los cuales sean productivos en pos de buscar un incremento educativo y cultural para que los jóvenes se vean beneficiados, se les incremente las posibilidades de encontrar un buen empleo y concientizarlos a la vez que en la buena educación se encuentra el éxito de cada uno.

5.5.1.3 Análisis Calidad del Servicio

5.5.1.3.1 Expectativa y percepción del ciudadano frente a la atención recibida.

Para este análisis se tomo en cuenta los datos suministrados por dos tipos de encuestas, la primera con una muestra de 100 usuarios “Convenio de cooperación” y la segunda con una muestra de 336 usuarios “Sondeo de opinión a los ciudadanos que visitan los puntos de servicio al ciudadano” tomadas en el Cade de Patio Bonito, con el fin de identificar las características y el nivel de satisfacción de las personas que acuden al mismo.

CONVENIO DE COOPERACIÓN

Universidad de la Salle – Secretaria General (Alcaldía)

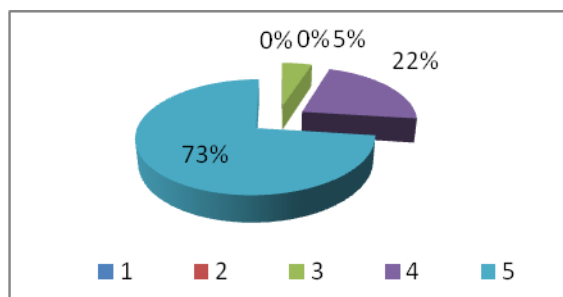
Análisis Encuesta sobre satisfacción de usuarios y/o clientes

Se analiza cada una de las preguntas de acuerdo al siguiente criterio de selección de respuestas. “Se Toma el Cade de Patio Bonito como un Rapicade ya que solo presta estos servicios”.

Marque con una **X** las preguntas de 1 al 10 calificando cada una de ellas en un rango entre 1 y 5, en el que 1 "**nada de acuerdo**" y 5 "**totalmente de acuerdo**"

1. El Rapicade realiza la labor esperada correctamente.

Calificación	Cant	Porcentaje
1	0	0%
2	0	0%
3	5	5%
4	22	22%
5	73	73%
TOTAL	100	100%

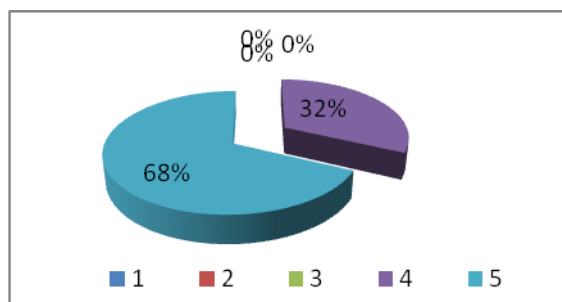


Para todos los usuarios el Rapicade si está realizando la labor para la cual está estructurado, la recepción y atención en el recaudo de servicios públicos, se denota donde el 95% de los encuestados lo calificaron con una

nota igual o superior a 4. Este valor porcentual esta discriminado por un 73% donde la gente está totalmente de acuerdo con el servicio prestado y un 22% donde están de satisfechos con el servicio que se presta pero tienen algún tipo de queja o de inconformismo, en charlas con los usuarios se denota que la gente quiere tener más cajas de pago para así no tener que hacer fila en algunos días de corte ni fechas límites de pago, de igual manera la gente se está concientizando en no esperar hasta el último día de pago para realizarlo y no encontrarse con una acumulación de personas.

2. El personal está totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar.

Calificación	Cant	Porcentaje
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	32	32%
5	68	68%
TOTAL	100	100%

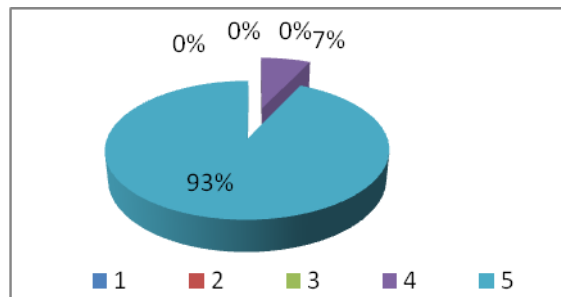


El 100% de los usuarios encuestados están de acuerdo y satisfechos con el personal que presta el servicio, los calificaron con una nota igual o superior a 4. Se observa el interés de las instituciones en brindar calidad en producto y servicio a toda la comunidad. Al tener la confianza, el respeto y el respaldo

de la sociedad para llegar de una manera más clara, profunda y aceptable a cada uno de los usuarios para poder mostrar los servicios de valor agregado que ofrece el Rapicade (Consultorías y centro juvenil).

3. El personal da una imagen de confianza.

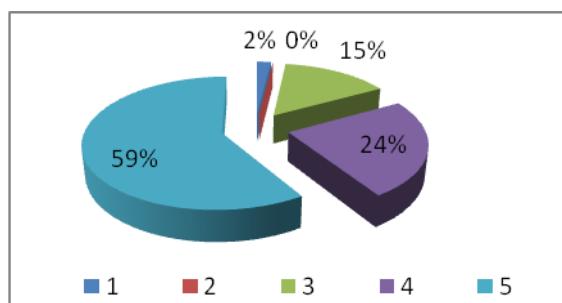
Calificación	Cant	Porcentaje
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	7	7%
5	93	93%
TOTAL	100	100%



Los usuarios confían mucho en los funcionarios que les prestan el servicio, esto lo vemos reflejado con un 93% donde fueron calificados con una nota de 5 y el 7% restante tiene nota de 4. Este indicador es debido al conocimiento, calidez, actitud y aptitud que prestan todos y cada uno de los funcionarios del Rapicade, sin importar si son empleados del gobierno o de entidades públicas.

4. Se informa de una manera clara a los usuarios.

Calificación	Cant	Porcentaje
1	2	2%
2	0	0%
3	15	15%
4	24	24%
5	59	59%
TOTAL	100	100%

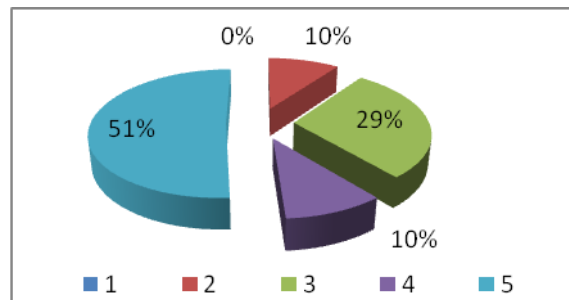


El 83% de los usuarios piensan que la información que les brindan los funcionarios del Rapicade es dada de una manera clara, un 15% que piensa que es aceptable y un 2% que es mala, es decir, tenemos un foco del 17% que no está contento, aunque es pequeño el porcentaje, es una alerta para poder mejorar este proceso.

5. El Rapicade recoge de forma adecuada las sugerencias de los usuarios.

Calificación	Cant	Porcentaje
1	0	0%
2	10	10%
3	29	29%
4	10	10%

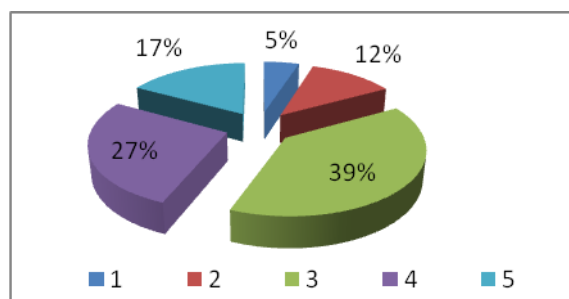
5	51	51%
TOTAL	100	100%



El Rapicade no cuenta con un proceso claro y estable en cuanto al recaudo de sugerencias de los usuarios y está reflejado apenas con un 61% de aceptación, el restante 39% no está contento con este proceso.

6. El Rapicade recoge de forma adecuada las quejas de los usuarios.

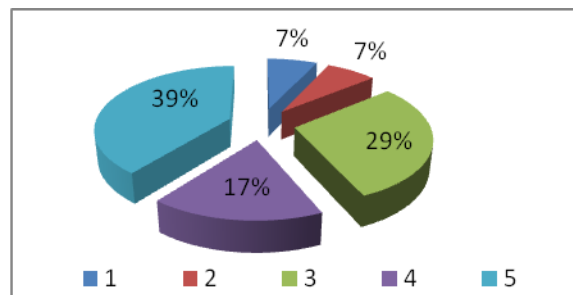
Calificación	Cant	Porcentaje
1	5	5%
2	12	12%
3	39	39%
4	27	27%
5	17	17%
TOTAL	100	100%



Aunque los usuarios están contentos con el servicio que presta el Rapicade, no aceptan que no haya una persona especializada en atención de quejas y sugerencias, ya que hay momentos donde no todo sale bien y los usuarios quieren expresar su malestar y tampoco encuentran formularios o buzones donde poder quejarse del servicio, la atención o las molestias que presenten, esto se ve reflejado con apenas el 44% de aceptación y con mayor porcentaje el inconformismo, nos representa un 54%.

7. Se conocen las necesidades de los usuarios.

Calificación	Cant	Porcentaje
1	7	7%
2	7	7%
3	29	29%
4	17	17%
5	39	39%
TOTAL	99	99%

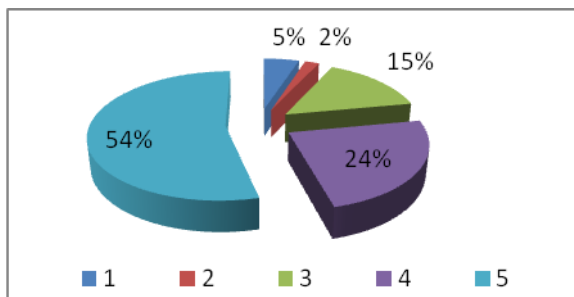


El 56% de los usuarios piensan que si conocen las necesidades de ellos, pero un 44% no está contento ya que ellos conocieron el antiguo funcionamiento de este Rapicade, (prestaba las funciones completas de un Cade), piensan que la entidad puede dar un poco más a la sociedad en cuanto a procesos prestados. Esto es en función a que opinan que pueden

colocar por lo menos una caja o punto de pago adicional en los días de corte para agilizar los procesos de recaudo de servicios públicos.

8. El Rapicade da respuesta rápida a las necesidades de los usuarios.

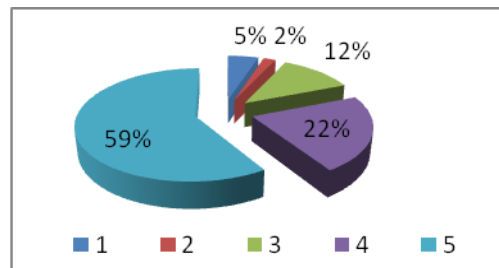
Calificación	Cant	Porcentaje
1	5	5%
2	2	2%
3	15	15%
4	24	24%
5	54	54%
TOTAL	100	100%



El 22% de las personas piensan que no se está dando una respuesta rápida a las necesidades de cada uno de los usuarios, esto es debido a las filas que se ocasionan en las fechas de corte de cada uno de los pagos de los servicios públicos, se ve reflejado con el 78% de aceptación. Sin embargo sugieren colocar una caja adicional en estas fechas debido al aumento de las personas que vienen a realizar los pagos es demasiado alto.

9. Se han solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas.

Calificación	Cant	Porcentaje
1	5	5%
2	2	2%
3	12	12%
4	22	22%
5	59	59%
TOTAL	100	100%

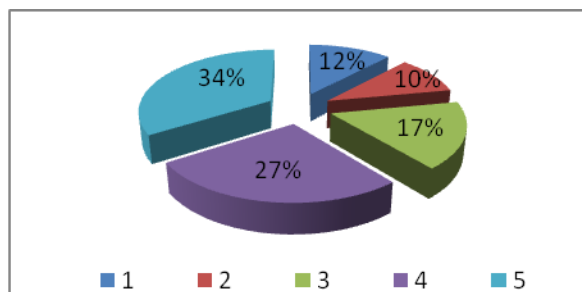


La mayoría de los usuarios se sienten satisfechos con la resolución satisfactoria de las solicitudes y peticiones que han realizado, representa un 81%, el restante 19% se siente inconforme con las soluciones que les han brindado, este inconformismo es debido a solicitudes que ya el Rapicade no puede brindar, un ejemplo claro de esto es, la solicitud que realizaron fue colocar una carpa en la parte exterior para que cuando llueva la gente no se moje, otra es que amplíen el horario de atención.

10. Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Rapicade.

Calificación	Cant	Porcentaje
1	12	12%

2	10	10%
3	17	17%
4	27	27%
5	34	34%
TOTAL	100	100%

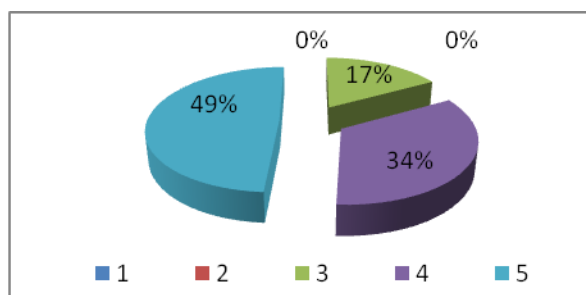


En esta pregunta se ve claramente que falta información de los servicios que presta el Rapicade, solo el 34% de las personas conocen todos los servicios que se prestan, es decir, adicionalmente del recaudo de servicios públicos, también se presta el servicio de consultoría Psicológica y Jurídica de una manera gratuita y el servicio de (CAVID) que es Centro de Atención a Víctimas de Violencia y Delitos, el 27% conoce uno de los servicios adicionales, es decir, el de las consultorías o el CAVID, el 17% de usuarios conoce solo uno de ellos y el restante 22% cree que el Rapicade solo presta el servicio de recaudo. Este es un factor que se puede maximizar con una buena información hacia los usuarios y prestar estos servicios ya que son de manera gratuita de una manera masiva a un sector de la ciudad de bajos recursos.

11. He observado mejoras en el funcionamiento general del Rapicade en mis distintas visitas al mismo.

Calificación	Cant	Porcentaje
--------------	------	------------

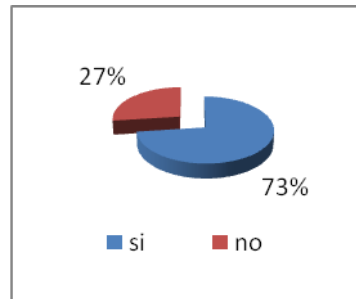
1	0	0%
2	0	0%
3	17	17%
4	34	34%
5	49	49%
TOTAL	100	100%



El 83% de los usuarios han observado mejoras en el Rapicade, tanto en la información solicitada como en la atención, rapidez y conocimiento de los funcionarios, el 17% dice que hace poco lo conocen o que no han visto mejoras significativas. Una de las sugerencias de los usuarios es ampliar la parte interna para que puedan ingresar más personas ya que en este momento solo ingresan entre 15 o 20 personas, el restante tiene que hacer fila y esperar en la calle.

12. ¿Ha recomendado usted el Rapicade a otras personas?

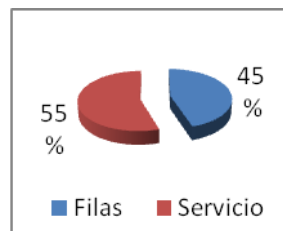
Calificación	Cant	Porcentaje
si	73	73%
no	27	27%
TOTAL	100	100%



El 73% de los usuarios del Rapicade lo han recomendado a otras personas, apenas el 27% no lo ha hecho.

Motivos de no recomendación

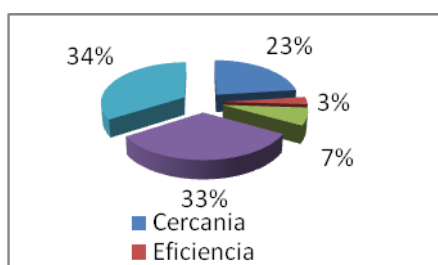
Calificación	Cant	Porcentaje
Filas	45	45%
Servicio	55	55%
TOTAL	100	100%



Del 27% de las personas que han manifestado no haberlo recomendado, el 45% lo ha dicho por las filas largas y por tener que hacerlas en la calle expuestos al frio, la lluvia, el sol y la inseguridad, adicionalmente el 55% porque no les gusta el servicio en el sentido que lo ven muy simple, quisieran que colocaran mas entidades para poder realizar todos los tramiten en un solo punto.

Motivo de si recomendación

Calificación	Cant	Porcentaje
Cercanía	23	23%
Eficiencia	3	3%
Fila Preferencial	7	7%
Rápido	33	33%
Servicio	34	34%
TOTAL	100	100%

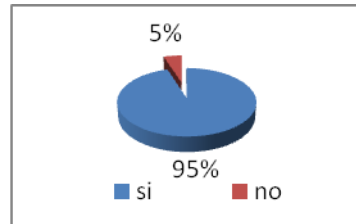


Mientras del 73% si ha recomendado el Rapicade a otras personas, rescatando y valorando la rapidez de las transacciones, la capacitación que se tiene, la calidez y el optimo servicio prestado por los funcionarios con un 33%, mientras el 23% lo ha recomendado por cercanía a los hogares ya que está ubicado en un punto estratégico de fácil acceso, visible y cómodo de llegar de cualquier parte del barrio y la localidad en general , un punto a rescatar es el 7% que cree que si se están teniendo en cuenta a las personas mayores, mujeres embarazadas y personas discapacitadas ya que hay filas preferenciales y cerramos con un 3% que piensa que hay eficiencia en los procesos.

13. ¿Recomendaría usted el Rapicade a otras personas?

Calificación	Cant	Porcentaje
si	95	95%

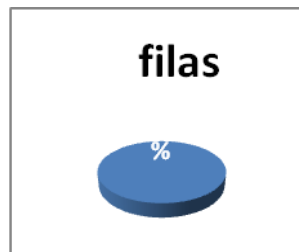
no	5	5%
TOTAL	100	100%



En este punto se ve en realidad la mejora de procesos, tiempos, servicios, actitud y conocimiento de los funcionarios ya que el 95% de los usuarios recomendaría este Rapicade a las demás personas, apenas el 5% no harían.

Motivos de no recomendación

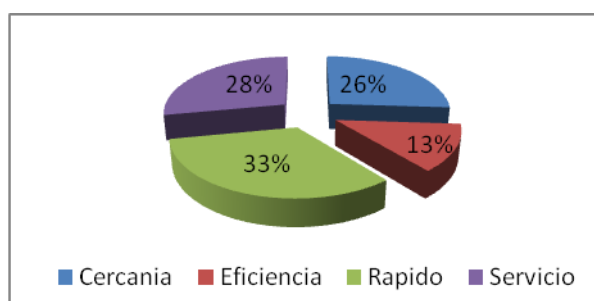
Calificación	Cant	Porcentaje
Filas	100	100%
TOTAL	100	100%



Vemos que el 100% de las personas que no lo recomendarían lo hacen por las filas que se presentan en los momentos que hay fechas de cortes de los recibos de los servicios públicos.

Motivos de si recomendación

Calificación	Cant	Porcentaje
Cercanía	26	26%
Eficiencia	13	13%
Rápido	33	33%
Servicio	28	28%
TOTAL	100	100%



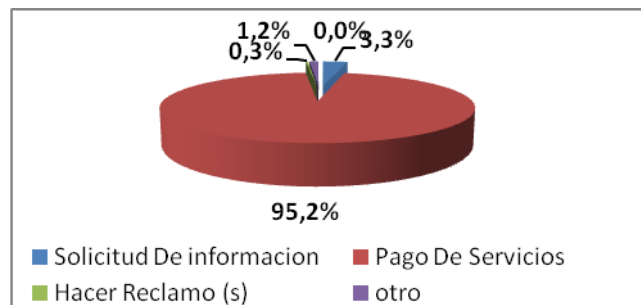
Mientras el 33% de las personas que lo recomendarían lo hacen por la rapidez que tienen los funcionarios, el recaudo esta en un tiempo aproximado de 15 a 20 segundos por recibo, es decir, que por cada persona así lleve los tres recibos (común denominador) no se tardan más de 1 minuto por usuario, el 28% da el voto de confianza por el servicio ya que se sienten satisfechos con la actitud y el compromiso de los funcionarios, el 26% de las personas está satisfecha y recomendaría el Rapicade a otras personas por la ubicación que tiene ya que esta en un punto fundamental de fácil acceso y a la mayoría de las personas del barrio Patio Bonito y el Tintal le queda entre 15 y 20 minutos máximos de distancia, el restante 13% corresponde a la eficiencia, basándonos en esta información podemos confirmar el pensamiento que se tiene en el sentido que la comunidad se siente muy contenta con la entidad pero lamentablemente no se está utilizando todos los servicios que se ofrecen, si podemos llegar a esta comunidad y mostrar los servicios adicionales (para que sirven y como se utilizan) que puede

encontrar en el Rapicade, podremos colaborar a esta comunidad de un estrato socio económico muy bajo.

Sondeo de opinión a los ciudadanos que visitan los puntos de servicio al ciudadano

I. ¿Qué trámite vino a realizar el día de hoy? (Marque con X una sola opción)

#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	Solicitud De información	11	3,3%
2	Pago De Servicios	320	95,2%
3	Hacer Reclamo (s)	1	0,3%
4	otro	4	1,2%
99	NS/NR	0	0,0%
	TOTAL	336	100,0%

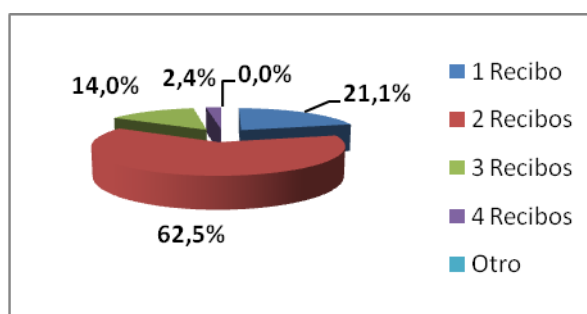


Esta Pregunta corrobora que este CADE está siendo visto y utilizado como un RAPICADE ya que el 95.2% de las personas lo utilizan solo para el pago de servicios públicos, cabe la pena resaltar que un 3.3% de la comunidad lo utiliza para solicitar información, es un porcentaje pequeño pero un foco el

cual podemos observar para mejorar la calidad y los tipos de servicios que se pueden prestar.

II. Si vino a pagar servicios públicos, mencione cuál:

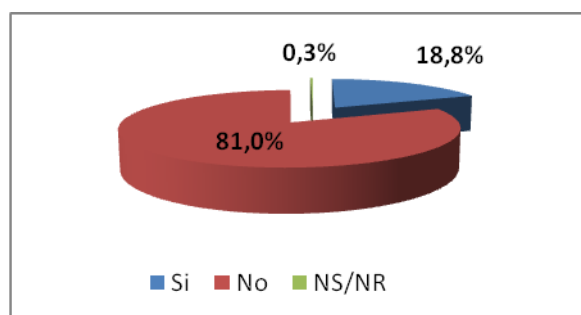
#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	1 Recibo	71	21,1%
2	2 Recibos	210	62,5%
3	3 Recibos	47	14,0%
4	4 Recibos	8	2,4%
5	Otro	0	0,0%
TOTAL		336	100,0%



Esta respuesta muestra la cantidad de servicios públicos que se pagan normalmente, el tipo de servicio no sería una muestra real por los diferentes cortes de facturación que se manejan. En promedio el 62.5% de las personas realizan el pago de dos servicios públicos, el 21.1% van a cancelar un solo servicio y el 14.0% de las personas pagan 3 recibos. Esto indica que la gente está realizando el pago de los recibos antes de las fechas de los cortes y no esperando la acumulación de todos, esto con el fin de evitar las colas y las demoras en la atención y recaudo de los pagos de los servicios públicos

V. ¿Sabe usted, qué otros servicios se prestan en este punto de atención?

#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	Si	63	18,8%
2	No	272	81,0%
99	NS/NR	1	0,3%
TOTAL		336	100,0%

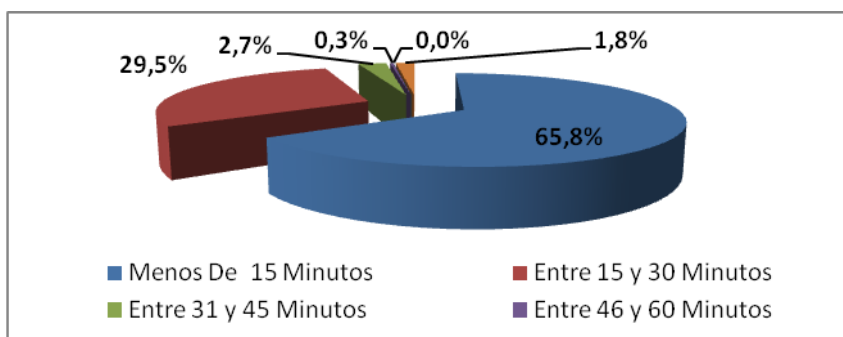


Una muestra grande no sabe qué servicios adicionales brinda el CADE, el 81.0% de las personas solo saben que se presta el servicio de recaudo de servicios públicos y tan solo el 18.8% de la comunidad conoce todos o algunos de los otros servicios que se brindan en el CADE, este es un punto que se debe maximizar, los convenios que se tienen con las Universidades para dar un valor agregado tanto educativo como cultural a la sociedad.

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

#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	Menos De 15 Minutos	221	65,8%
2	Entre 15 y 30 Minutos	99	29,5%
3	Entre 31 y 45 Minutos	9	2,7%

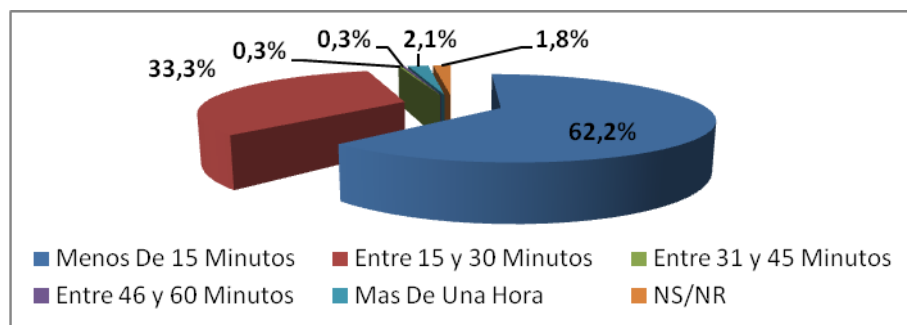
4	Entre 46 y 60 Minutos	1	0,3%
5	Más De Una Hora	0	0,0%
99	NS/NR	6	1,8%
TOTAL		336	100,0%



Este CADE es muy utilizado por personas del sector y de barrios cercanos como Patio Bonito, el Tintal teniendo una muestra representativa del 95.2%, donde el 65.8% de las personas que lo frecuentan están muy cerca y tardan menos de 15 minutos en llegar, el 29.5% tarda entre 15 y 30 minutos, solamente el 2.7% de las personas tardan más de 30 minutos en llegar y esto se debe a la estratégica ubicación en la que se encuentra, a diagonal del centro comercial Tintal Plaza.

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

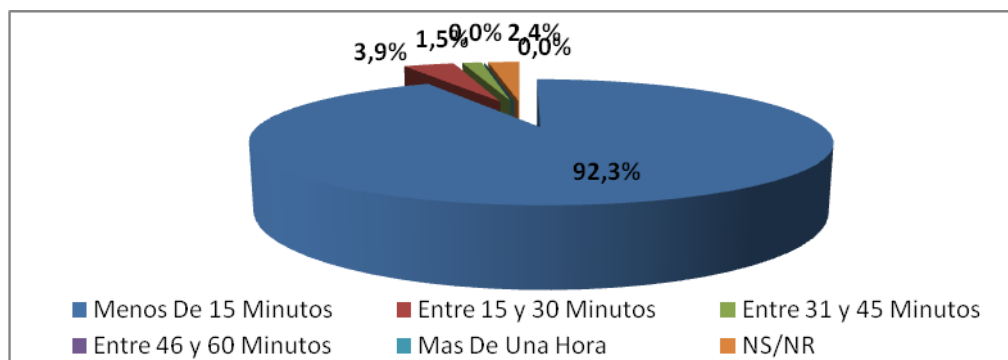
#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	Menos De 15 Minutos	209	62,2%
2	Entre 15 y 30 Minutos	112	33,3%
3	Entre 31 y 45 Minutos	1	0,3%
4	Entre 46 y 60 Minutos	1	0,3%
5	Más De Una Hora	7	2,1%
99	NS/NR	6	1,8%
TOTAL		336	100,0%



El CADE se ha caracterizado en tener unos tiempos óptimos en la resolución del servicio y una muestra clara es que el 62.2% de las personas que utilizan el servicio están tardando menos de 15 minutos en esperar para ser atendidas, tan solo el 33.3% gasta entre 15 y 30 minutos, mas filas y tiempos de espera más largos, cabe resaltar que sin embargo las personas están contentas porque son tiempos muy cortos y las filas siempre están moviendo, a la vez el servicio es cálido y confiable.

VIII. ¿Cuánto tiempo duró su consulta?

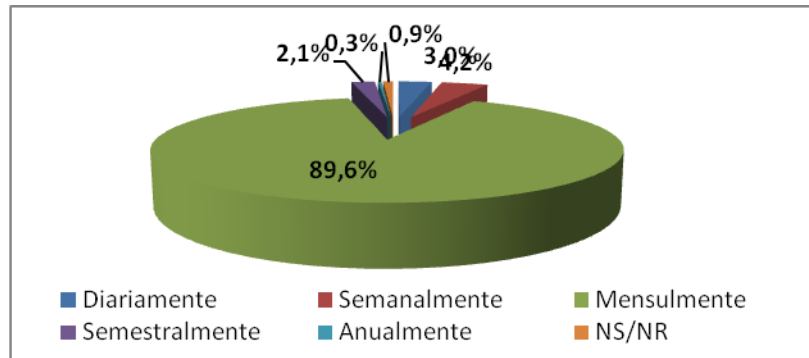
#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	Menos De 15 Minutos	310	92,3%
2	Entre 15 y 30 Minutos	13	3,9%
3	Entre 31 y 45 Minutos	5	1,5%
4	Entre 46 y 60 Minutos	0	0,0%
5	Más De Una Hora	0	0,0%
99	NS/NR	8	2,4%
	TOTAL	336	100,0%



Como el CADE es solo utilizado para recaudo de servicios públicos (se denota en la pregunta numero 1) el tiempo de las consultas tarda menos de un minuto por persona, esto es confirmado con el 92.3% de las personas que indican que su consulta fue atendida en menos de 15 minutos, las personas están muy satisfechas con estos tiempos y no están interesadas en que coloquen nuevos servicios ya que en vez de mejorar se dañarían los tiempos efectivos que se tienen y a la vez se aumentarías las filas.

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

#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	Diariamente	10	3,0%
2	Semanalmente	14	4,2%
3	Mensualmente	301	89,6%
4	Semestralmente	7	2,1%
5	Anualmente	1	0,3%
99	NS/NR	3	0,9%
	TOTAL	336	100,0%

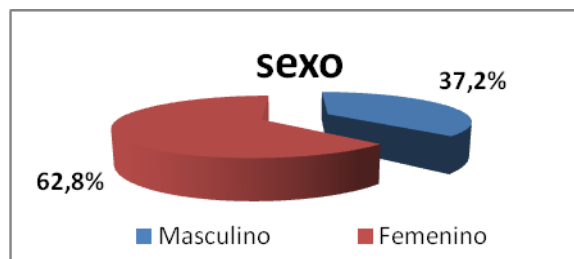


El 89.6% de las personas consultadas está visitando una sola vez al CADE para realizar el pago de sus servicios, como los tiempos de espera y los de resolución son tan cortos no ven la necesidad de ir en varias ocasiones.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Sexo

#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	Masculino	125	37,2%
2	Femenino	211	62,8%
	TOTAL	336	100,0%

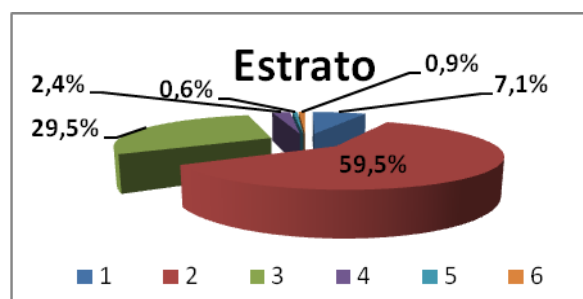


El 62.8% de las personas que realizan algún trámite en el CADE de Patio Bonito corresponde a personas del sexo Femenino, como se observa más

adelante (en la pregunta sobre ocupación) se denota un porcentaje alto sobre las mujeres amas de casa, que son las que administran y manejan los recursos del hogar, con el 37.2% corresponde al sexo Masculino.

Estrato

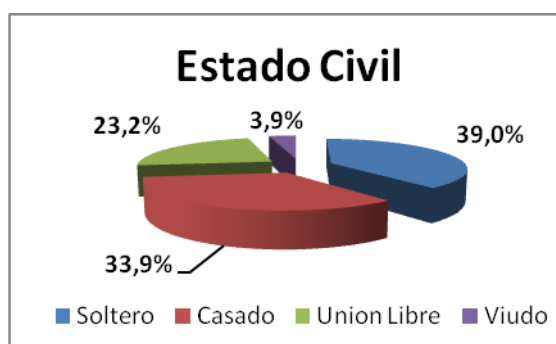
#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	1	24	7,1%
2	2	200	59,5%
3	3	99	29,5%
4	4	8	2,4%
5	5	2	0,6%
6	6	3	0,9%
TOTAL		336	100,0%



El estrato en el que se encuentra rodeado el CADE oscila entre el 1 y el 3, siendo el estrato 2 es más común de todos con un 59.5% y corresponde a personas del barrio Patio Bonito junto con las personas del estrato 1 que representan un 7.2%, en cambio las personas del estrato 3 representan el 29.5% y son personas que viven en el barrio Tintal.

Estado Civil

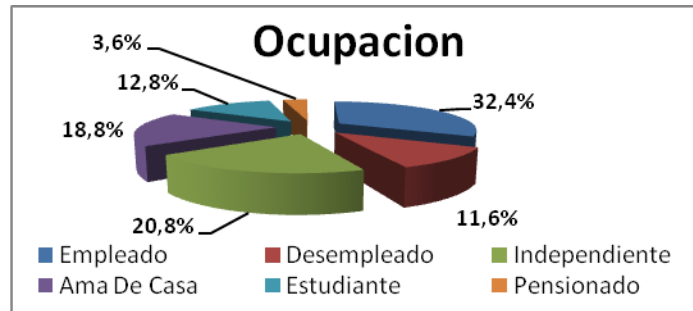
#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	Soltero	131	39,0%
2	Casado	114	33,9%
3	Unión Libre	78	23,2%
5	Viudo	13	3,9%
	TOTAL	336	100,0%



En los barrios de estrato socio económico bajo y medio-bajo el común denominador es de personas que se encuentran viviendo con sus parejas, esto es confirmado con el 57.1%, discriminados así: los casados son el 33.9% y los que viven en unión libre representan el 23.2%, solo el 39.0% de las personas se encuentran solteras y con porcentaje 3.9% están las personas que se encuentran viudas.

Ocupación

#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	Empleado	109	32,4%
2	Desempleado	39	11,6%
3	Independiente	70	20,8%
4	Ama De Casa	63	18,8%
5	Estudiante	43	12,8%
6	Pensionado	12	3,6%
	TOTAL	336	100,0%



Los porcentajes de ocupación están más equitativos, un 32.4% las personas que se encuentran trabajando en un empleo formal contando con todas las condiciones de ley, un 20.8% de personas que trabajan de manera independiente sin importar si el trabajo es formal o informal, un 18.8% representa a mujeres amas de casa, es importante resaltar que el 12.8% que corresponde a estudiantes, para analizarlo más afondo, el 11.6% están sin empleo y con el 3.6% están las personas mayores las cuales se encuentran pensionados.


5.5.1.3.2 Tiempos de atención y espera en servicios y recaudo y su correlación con la expectativa del ciudadano.


Para este análisis se tomo en cuenta los datos suministrados en el formato “toma de datos suministrado por la Alcaldía Mayor de Bogotá”, los cuales fueron llenados en cuatro (4) días diferentes dependiendo de los días de cierre y en las horas de la mañana y de la tarde, con el fin de identificar los diferentes comportamientos y tiempos empleados.

Formato de Toma de Datos (Alcaldía Mayor de Bogotá)

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECTOR GENERAL											
FORMATO TOMA DE DATOS											
CENTRO ANALIZADO:		CADE PATIO BONITO		FECHA DE REALIZACION:		DIA 13	MES 01	AÑO 2010	CICLO DE:		
BANCO OPERADOR:		COLPATRIA		TUTOR DEL PUNTO:				No. DE CAJAS DEL PUNTO		2	
ELABORADO POR:		RAFAEL MORERA		TELEFONO:		4513399		No. DE CAJEROS ASIGNADOS		2	
Persona Analizadas	No Recibos Analizados (n)	No de Caja	Hora de Llegada	Hora Inicio de Atención	Tiempo de Atención (m/s)	Tiempo de Espera (h/m/s) TXE (x persona)	TASA DE LLEGADA. TXLL (personas/15')		TASA DE LLEGADA. TXLL (personas/cada HORA) CONTEO GENERAL DE PERSONAS		
1	1	1	7:00:00 AM	7:13:00 AM	00:15	0:13:00	7:00 A 7:15	70	7:00 A 8:00	167	
2	2	2	8:00:00 AM	8:07:00 AM	00:30	0:07:00	8:00 A 8:15	35	8:00 A 9:00	151	
3	2	1	9:00:00 AM	9:10:00 AM	00:25	0:10:00	9:00 A 9:15	32	9:00 A 10:00	171	
4	1	2	10:00:00 AM	10:05:00 AM	00:15	0:05:00	10:00 A 10:15	41	10:00 A 10:11	159	
5	1	2	11:00:00 AM	11:10:00 AM	00:20	0:10:00	11:00 A 11:15	43	11:00 A 12:00	168	
6	1	1	12:00:00 PM	12:05:00 PM	00:18	0:05:00	12:00 A 12:15	45	12:00 A 1:00	145	
TOTAL	8				SUMAS	02:03	SUMA	266	SUMA	961	
					PROMEDIOS	0:00:15	PROMEDIO	44	PROMEDIO	0	
No Operaciones		Cajero 1	Cajero 2								
Tde R (Aprox)		-	-								
No Operaciones (%)		# VALOR!	# VALOR!								
ENTIDAD	S/gnrals	CODENSA	ASEO	ETB	GAS NATURAL	EAAB	TELECOM	IMP. SHD	OTROS		
No.Operaciones											
(%)	# DIV/0!	# DIV/0!	# DIV/0!	# DIV/0!	# DIV/0!	# DIV/0!	# DIV/0!	# DIV/0!	# DIV/0!	# DIV/0!	
No. Personas Atendidas		961		Total Operaciones/Caj							0
No. Personas antes 7 am		54		Total Operaciones/Emp							0
No. Personas sin atender		0		Prom op/Cajero							0
No. Personas Analizadas		6		Total Tiempo Reposo							0:00:00
				TdeR/Cajero							0:00:00
				Total No Recibos							0
BANCO OPERADOR		COLPATRIA		DÍAS DE CICLO PARA LAS EMPRESAS EN EL MES							
CAJERO PRINCIPAL		ANGELICA DUQUE		ETB		TELECOM		OTRO/ CUAL			
TELEFONO PUNTO		4513399	HORARIO: 7 AM - 4 PM	CODENSA		GAS NAT.					
DIRECCION ACTUAL		CRA 87 No. 5 B - 21		EAAB		IMP. SHD					

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECTOR GENERAL											
FORMATO TOMA DE DATOS											
CENTRO ANALIZADO:		CADE PATIO BONITO		FECHA DE REALIZACION:		DIA 20	MES 01	AÑO 2010	CICLO DE:		
BANCO OPERADOR:		COLPATRIA		TUTOR DEL PUNTO:				No. DE CAJAS DEL PUNTO		2	
ELABORADO POR:		RAFAEL MORERA		TELEFONO:		4513399		No. DE CAJEROS ASIGNADOS		2	
Persona Analizadas	No Recibos Analizados (n)	No de Caja	Hora de Llegada	Hora Inicio de Atención	Tiempo de Atención (m/s)	Tiempo de Espera (h/m/s) TXE (x persona)	TASA DE LLEGADA. TXLL (personas/15')		TASA DE LLEGADA. TXLL (personas/cada HORA) CONTEO GENERAL DE PERSONAS		
1	3	2	12:00:00 PM	12:33:00 PM	00:53	0:33:00	7:00 A 7:15	34	12:00 A 1:00	125	
2	2	1	1:00:00 PM	1:37:00 PM	00:40	0:37:00	8:00 A 8:15	38	1:00 A 2:00	116	
3	2	1	2:00:00 PM	2:35:00 PM	00:46	0:35:00	9:00 A 9:15	43	2:00 A 3:00	142	
4	1	2	3:00:00 PM	3:23:00 PM	00:15	0:23:00	10:00 A 10:15	40	3:00 A 4:00	119	
5	3	2	4:00:00 PM	4:10:00 PM	00:45	0:10:00	11:00 A 11:15	23	4:00 A 5:00	23	
TOTAL	11				SUMAS	03:19	SUMA	178	SUMA	525	
					PROMEDIOS	0:00:18	PROMEDIO	36	PROMEDIO	0	
No Operaciones		Cajero 1	Cajero 2								
Tde R (Aprox)		1.196	1.143								
No Operaciones (%)		51,1%	48,9%								
ENTIDAD	S/gnrals	CODENSA	ASEO	ETB	GAS NATURAL	EAAB	TELECOM	IMP. SHD	OTROS		
No.Operaciones		640	117	370	1.095	117					
(%)	0,0%	27,4%	5,0%	15,8%	46,8%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%		
No. Personas Atendidas		1654		Total Operaciones/Caj							2.339
No. Personas antes 7 am		42		Total Operaciones/Emp							2.339
No. Personas sin atender		0		Prom op/Cajero							0
No. Personas Analizadas		5		Total Tiempo Reposo							0:00:00
				TdeR/Cajero							0:00:00
				Total No Recibos							2.339
BANCO OPERADOR		COLPATRIA		DÍAS DE CICLO PARA LAS EMPRESAS EN EL MES							
CAJERO PRINCIPAL		ANGELICA DUQUE		ETB		TELECOM		OTRO/ CUAL			
TELEFONO PUNTO		4513399	HORARIO: 7 AM - 4 PM	CODENSA		GAS NAT.					
DIRECCION ACTUAL		CRA 87 No. 5 B - 21		EAAB		IMP. SHD					

 FORMATO TOMA DE DATOS											
CENTRO ANALIZADO:		CADE PATIO BONITO		FECHA DE REALIZACION:		DIA 01	MES 02	AÑO 2010	CICLO DE:		
BANCO OPERADOR:		COLPATRIA		TUTOR DEL PUNTO:				No. DE CAJAS DEL PUNTO		2	
ELABORADO POR:		RAFAEL MORERA		TELEFONO:		4513399		No. DE CAJEROS ASIGNADOS		2	
Persona Analizadas	No Recibos Analizados (n)	No de Caja	Hora de Llegada	Hora Inicio de Atención	Tiempo de Atención (m/s)	Tiempo de Espera (h/m/s) TXE (x persona)	TASA DE LLEGADA. TXLL (personas/15')		TASA DE LLEGADA. TXLL (personas/cada HORA) CONTEO GENERAL DE PERSONAS		
1	2	1	7:00:00 AM	7:20:00 AM	00:30	0:20:00	7:00 A 7:15	83	7:00 A 8:00	190	
2	2	2	8:00:00 AM	8:14:00 AM	00:35	0:14:00	8:00 A 8:15	55	8:00 A 9:00	180	
3	2	2	9:00:00 AM	9:10:00 AM	00:40	0:10:00	9:00 A 9:15	50	9:00 A 10:00	173	
4	2	1	10:00:00 AM	10:20:00 AM	00:30	0:20:00	10:00 A 10:15	48	10:00 A 10:11	162	
5	3	1	11:00:00 AM	11:10:00 AM	00:50	0:10:00	11:00 A 11:15	46	11:00 A 12:00	155	
6	2	2	12:00:00 PM	12:05:00 PM	00:37	0:05:00	12:00 A 12:15	35	12:00 A 1:00	151	
TOTAL	13				SUMAS	03:42	1:19:00	SUMA	317	SUMA	1011
					PROMEDIOS	0:00:17	0:13:10	PROMEDIO	53	PROMEDIO	0
No Operaciones		Cajero 1	Cajero 2								
Tde R (Aprox)		-	-								
(%)		# VALOR!	# VALOR!								
ENTIDAD	S/gnrals	CODENSA	ASEO	ETB	GAS NATURAL	EAAB	TELECOM	IMP. SHD	OTROS		
No.Operaciones											
(%)	# DIV/0!	# DIV/0!	# DIV/0!	# DIV/0!	# DIV/0!	# DIV/0!	# DIV/0!	# DIV/0!	# DIV/0!	# DIV/0!	
No. Personas Atendidas		1011									
No. Personas antes 7 am		50									
No. Personas sin atender		0									
No. Personas Analizadas		0									
Total Operaciones/Caj		0									
Total Operaciones/Emp		0									
Prom op/Cajero		0									
Total Tiempo Reposo		0:00:00									
TdeR/Cajero		0:00:00									
Total No Recibos		0									
BANCO OPERADOR		COLPATRIA		DÍAS DE CICLO PARA LAS EMPRESAS EN EL MES							
CAJERO PRINCIPAL		ANGELICA DUQUE		ETB		TELECOM		OTRO/ CUAL			
TELEFONO PUNTO		4513399	HORARIO: 7 AM - 4 PM	CODENSA		GAS NAT.					
DIRECCION ACTUAL		CRA 87 No. 5 B - 21		EAAB		IMP. SHD					

 FORMATO TOMA DE DATOS											
CENTRO ANALIZADO:		CADE PATIO BONITO		FECHA DE REALIZACION:		DIA 03	MES 02	AÑO 2010	CICLO DE:		
BANCO OPERADOR:		COLPATRIA		TUTOR DEL PUNTO:				No. DE CAJAS DEL PUNTO		2	
ELABORADO POR:		RAFAEL MORERA		TELEFONO:		4513399		No. DE CAJEROS ASIGNADOS		2	
Persona Analizadas	No Recibos Analizados (n)	No de Caja	Hora de Llegada	Hora Inicio de Atención	Tiempo de Atención (m/s)	Tiempo de Espera (h/m/s) TXE (x persona)	TASA DE LLEGADA. TXLL (personas/15')		TASA DE LLEGADA. TXLL (personas/cada HORA) CONTEO GENERAL DE PERSONAS		
1	2	2	12:00:00 PM	12:07:00 PM	00:15	0:07:00	7:00 A 7:15	39	12:00 A 1:00	163	
2	1	1	1:00:00 PM	1:10:00 PM	00:33	0:10:00	8:00 A 8:15	40	1:00 A 2:00	146	
3	2	2	2:00:00 PM	2:07:00 PM	00:40	0:07:00	9:00 A 9:15	43	2:00 A 3:00	137	
4	1	1	3:00:00 PM	3:05:00 PM	00:26	0:05:00	10:00 A 10:15	40	3:00 A 4:00	128	
5	3	2	4:00:00 PM	4:10:00 PM	00:35	0:10:00	11:00 A 11:15	15	4:00 A 5:00	15	
TOTAL	9				SUMAS	02:29	0:39:00	SUMA	177	SUMA	589
					PROMEDIOS	0:00:17	0:07:48	PROMEDIO	35	PROMEDIO	0
No Operaciones		Cajero 1	Cajero 2								
Tde R (Aprox)		1.568	1.550								
(%)		50,3%	49,7%								
ENTIDAD	S/gnrals	CODENSA	ASEO	ETB	GAS NATURAL	EAAB	TELECOM	IMP. SHD	OTROS		
No.Operaciones	6	863	526	314	853	531	24			1	
(%)	0,2%	27,7%	16,9%	10,1%	27,4%	17,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	
Total Operaciones/Caj		3.118									
Total Operaciones/Emp		3.118									
Prom op/Cajero		0									
Total Tiempo Reposo		0:00:00									
TdeR/Cajero		0:00:00									
Total No Recibos		3.118									
BANCO OPERADOR		COLPATRIA		DÍAS DE CICLO PARA LAS EMPRESAS EN EL MES							
CAJERO PRINCIPAL		ANGELICA DUQUE		ETB	10 -11 Y 25 - 26	TELECOM	23 AL 26	OTRO/ CUAL			
TELEFONO PUNTO		4513399	HORARIO: 7 AM - 4 PM	CODENSA	5 AL 11	GAS NAT.	4 Y 5				
DIRECCION ACTUAL		CRA 87 No. 5 B - 21		EAAB	11/12/2015	IMP. SHD					

El Cade de Patio Bonito cuenta con excelentes tiempos de recaudo debido a que por cada recibo tienen un tiempo entre 15 y 20 segundos aproximadamente, datos tomados en los meses de Enero y Febrero en dos sesiones diferentes por cada mes, uno en las horas de la mañana y otro después del medio día, a la vez validando las fechas de gran cantidad de personas “fechas de corte” y las fechas de poca afluencia de personas.

Esto va de la mano con los tiempos de atención que son óptimos para los ciudadanos, lo cual cumple y satisface las expectativas de lo cada uno de ellos, en los días de corte de facturación se presentan filas de hasta 100 personas, pero los usuarios son conscientes de esto y entienden las demoras, algunos de ellos realizan los pagos antes de estas fechas para evitar estos inconvenientes.

5.5.1.3.3 Pertinencia de la presencia institucional en la Red CADE y coherencia con la estrategia de desconcentración.

Como tal el Cade no está prestando el servicio que su nombre lo requiere, el de Patio Bonito funciona como un Rapicade, solo presta el servicio de recaudo de servicios públicos y una ventanilla de Secretaria General la cual no es utilizada, máximo 15 personas al mes, es decir, que no se utiliza una (1) vez al día. Como estrategia de desconcentración si funciona debido a que los usuarios solo utilizan este centro para pago de servicios y las demás funciones del Cade las está brindando el Supercade de las Américas.

5.5.1.3.4 Evaluación de la efectividad de Planes de Contingencia.

El Cade de Patio Bonito es un centro muy pequeño, cuenta apenas con dos cajas para recaudo y una ventanilla para Secretaria General, como tal no hay planes de contingencia, el banco encargado del convenio de recaudo no amplía la cantidad de cajas porque tendría que incurrir en gastos adicionales, lo único que adicionalmente cuenta el Cade es una persona adicional de seguridad en los días de corte de las facturas para poder coordinar mejor a los usuarios.

5.5.1.3.5 Pertinencia y efectividad del portafolio de servicios por punto de atención.

Como se mencionó anteriormente este Cade presta el servicio de recaudo de servicios públicos el cual es muy utilizado no solo por personas del mismo barrio sino por personas de barrios aledaños, este servicio es prestado por personal muy calificado que se esmera por atender al público de una manera rápida, cordial efectiva y atenta. Otro servicio es el de Secretaria General el cual no es muy utilizado por las personas, adicionalmente hay convenio con dos Universidades (Libre y Cooperativa) para prestar el servicio de consultorías (Jurídica – Psicológica), estos también están siendo utilizados de una manera mínima, muy pocas personas conocen que hay este servicio y que es totalmente gratuito.

5.5.1.3.6 Trámites de mayor impacto en la Red CADE y propuesta de racionalización.

No podemos realizar una propuesta de racionalización porque el único trámite que tiene impacto en el Cade de Patio Bonito es el de recaudo de servicios públicos y esto es más de concientización por parte de los usuarios, que realicen los pagos no solo en las fechas de los cortes sino en días anteriores para evitar las filas y los tiempos de espera.

5.5.2 Cade Kennedy

5.5.2.1 Diagnostico y Análisis de los Recursos.

5.5.2.1.1 Condiciones de infraestructura

El CADE de Kennedy cuenta con unas instalaciones amplias en donde prestan servicio de atención de pagos de servicios públicos domiciliarios, servicios distritales (IDU, planeación distrital y registraduría) y jornadas especiales (misión Bogotá, hospital del sur, guía de trámites, consultorio jurídico, personas jurídicas). Dentro de lo observado en la infraestructura se hallaron las siguientes condiciones:

- El punto cuenta con una ambientación adecuada, cuando hay alta demanda dentro de las instalaciones los ciudadanos no presentan incomodidad cuando en la fila, en la zona de servicios distritales se encuentra una sala de espera para la atención general de todos los servicios. El único punto para mejorar es la incomodidad para el área de la

registraduría la cual tiene alta afluencia de público, este servicio se encuentra desde mediados de diciembre del año pasado y cuenta con seis personas para la prestación de este servicio.

- El área de recaudo servicios públicos está compuesta de cinco cajas las cuales se encuentran con comodidad adecuada para los funcionarios, también cada entidad de servicios distritales cuenta con su cubículo.
- Las instalaciones en el área de pago de servicios públicos tiene el espacio suficiente para prestar servicio a la demanda actual y futura para los respectivos pagos de facturas. El área de servicios distritales y demás necesitan una reestructuración física debido a que hay cubículos que cuenta con demasiado espacio el cual no tiene una utilización adecuada del espacio y al realizar una reestructuración se podría aumentar las cajas de recaudo.
- Un gran problema evidenciado es la salida de emergencia, no se encuentra cerca de un lugar visible para los ciudadanos y funcionarios del punto de atención. La entrada del CADE no tiene más de 2 metros de ancho y a esto le sumamos que la atención del público se realiza en el segundo piso con lo cual en el momento de una emergencia dentro del punto no habría manera de controlarla.

5.5.2.1.2 Capacidad operacional, centros de atención de acuerdo a la demanda

Desde la reestructuración del punto en el 2005 se ha incrementado el nivel de ciudadanos que han utilizado los servicios del centro de atención, de igual manera ha venido aumentando el número de funcionarios que desempeñan dentro de las instalaciones.

En el CADE de Kennedy como lo habíamos señalado en el punto anterior podría tener más servicios para la comunidad debido a que las instalaciones tienen el espacio suficiente para este objetivo. También este punto ha aumentando la demanda de los usuarios.

La demanda de los usuarios varía dependiendo las fechas de corte de cada uno de los servicios público, su mayor variable es cuando hay corte del servicio de agua, el cual tiene corte cada dos meses y genera aumento en la demanda de ciudadanos dentro del CADE.

En el área de servicios distritales mantiene un promedio. Una de las excepciones es el área de consultoría jurídica, tiene un crecimiento exagerado de consultantes en el último mes. El área de registraduría el cual se debería dejar de manera indefinida gracias a la gran aceptación por parte de los usuarios.

A partir de la siguiente grafica podemos establecer los niveles de visitas generadas por los ciudadanos:

SERVICIOS PRESTADOS	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO
P. DE SERVICIOS	77583	46875	74307
ACUEDUCTO	1426	891	1405
GAS NATURAL	864	881	1022
IDU	134	124	119
PLANEACION (SISBEN)	878	1618	1416
MISION BOGOTA	250	/	/
S.D.S. HOSPITAL DEL SUR	298	76	116
GUIA DE TRAMITES	632	812	911
CONSULTORIO JURIDICO	11	20	77
PERSONA JURIDICA	85	43	64
REGISTRADURIA	10577	15635	13226

TABLA 6 Cantidad de ciudadanos que utilizaron el CADE de diciembre de 2009 a febrero de 2010

En los centros de atención al ciudadano de Bogotá se tiene como meta en el recaudo de cada servicio domiciliario sea entre 15 y 20 segundos. En el CADE de Kennedy el promedio se encuentra entre 20 y 50 segundos por usuario, el cual es variable dependiendo del usuario y además el cajero toma cinco segundos de lapso entre cada usuario, según esto un cajero presta el servicio a cuatro personas en tres minutos y normalmente en un tiempo de 15 minutos se presta el servicio a un total de 55 a 75 personas usando 3 o 4 cajeros. Dentro de lo observado hay 3 cajeros recibiendo el pago de los servicios públicos y un cuarto entra cada 10 minutos y releva a un compañero, la velocidad con que deben realizar las transacciones, la efectividad y eficacia al realizar las transacciones (formato de recolección de tiempos suministrado por la alcaldía).

5.5.2.1.3 Condiciones de acceso. Señalítica e imagen corporativa

El punto de atención al ciudadano CADE Kennedy, el cual se encuentra ubicado en la Carrera 78K No. 36 - 65, el acceso al punto se encuentra en la zona comercial del sector de Kennedy con cual lo hace accesible para los ciudadanos que trabajan y viven cerca del lugar. En este centro de atención podemos encontrar pago de servicios domiciliarios, información y orientación acerca de entidades, actividades del Distrito Capital, realizar trámites de las entidades distritales.

Un problema evidenciado es la llegada al punto. Para poder encontrar el CADE no es sencillo, debido a que se encuentra en una calle escondido motivo por el cual hay una sola señalización cercana para acceder al lugar. Los ciudadanos también señalan del acceso vial al punto, el cual se encuentra en mal estado y esto sumado a la venta ambulante a la llegada.

Al preguntarle a los usuarios acerca de la imagen que se tiene del punto de atención al ciudadano, las personas afirman de la rapidez y de la atención en el servicio con lo hacen un lugar cómodo y amable para los ciudadanos. No se encuentran casi ninguna queja sobre la imagen del punto de atención pero si se debe generar un mejoramiento continuo del servicio para obtener cada vez más una mejor imagen.

5.5.2.1.4 Condiciones de seguridad

Uno de los mejores aspectos de este punto es su seguridad, debido a que el lugar cuenta con seguridad en los dos pisos. En el primer piso se encuentra un vigilante que controla y orienta a la gente a la entrada y en el segundo nivel se encuentra otro vigilante, además en época de cierre de ciclo de

servicios se encuentra un vigilante de apoyo el cual complementa la seguridad del lugar. Por otra parte la seguridad en el manejo de los recaudos es optima, el área de recaudo cuenta con ventanillas blindadas y la entrada a la zona de recaudo tiene puerta de seguridad con clave, dentro de la zona de recaudos tiene un cuarto con bóveda para el almacenamiento de los recaudos.

5.5.2.1.5 Competencias y habilidades

En el CADE de Kennedy que cuenta con más de 20 funcionarios dentro de las instalaciones los cuales están capacitados para el cumplimiento de sus labores diarias. Al consultar a la secretaria encargada sobre el nivel de reclamos por mal servicio, la secretaria informo que donde más reclamos hay sobre el servicio prestado por los funcionarios es en el área de la registraduría distrital y en el área de recaudo de servicios domiciliarios, dependiendo del nivel de quejas recibidas podrá emitir memorandos a los funcionarios.

En el aspecto de las funciones que realizan los empleados en su puesto de trabajo. El poco nivel de conocimiento de las labores a realizar es mínimo debido a que los funcionarios realizan tareas repetitivas para la comunidad por ejemplo en el cubículo de acueducto lo más solicitado es la copia del recibo. Se cita este ejemplo para determinar los errores de los empleados son pocos debido a que siempre los usuarios piden un mismo servicio o tramite.

Al realizarles preguntas a los ciudadanos de cómo les parecía el nivel de conocimientos de los funcionarios del CADE, ellos respondieron que se

encontraban satisfechos con la información y servicios ofrecidos por los funcionarios del punto. El servicio en la zona de recaudos no es el mejor debido a que algunos de los cajeros no saludan al ciudadano, simplemente se limitan a recibir el dinero como una especie de robots con lo cual genera una mala comunicación entre el ciudadano y el empleado.

La actitud debe cambiar por parte de los cajeros, para así poder realizar un mejor servicio a los usuarios y poder cambiar la imagen de esta entidad pública.

5.5.2.1.6 Plataformas tecnológicas y herramientas de apoyo

El punto de Kennedy cuenta con equipos de cómputo de los cuales tienen Windows xp, dentro de las instalaciones hay internet para los cubículos de atención y la dependencia de la alcaldía, líneas telefónicas, fax, impresora.

Los equipos de cómputo de la oficina tienen sistema de software Microsoft y con lo cual generan las principales plataformas de trabajo en la oficina y está apoyado con un acceso directo a internet para mejorar la calidad de los recursos de la oficina.

El sistema RED CADE cuenta con un correo interno una especie de intranet que permite la comunicación del punto, el cual es manejado por internet y comunica a todos los centros de atención al ciudadano de la ciudad. En el área de recaudo se cuenta con el sistema AS400 para el manejo de las operaciones. Este sistema es empleado por muchas entidades bancarias y en este caso es utilizado por el banco Colpatria para el cumplimiento de los recaudos.

En este punto es uno de los cuales tiene el sistema Q-MATIC con el cual facilita a los usuarios sus consultas en el área de la entidades distritales y el cual está empleado solo en algunos CADES, este sistema se utiliza en el área de información con lo cual se genera un mejor servicio al usuario.

Los sistemas de cómputo empleados por parte de la alcaldía y por parte del área de recaudo son antiguos y tienen mucho tiempo de uso, en pocas palabras no cumplen con las necesidades totales para los que han sido empleados.

5.5.2.2 Análisis del Impacto Social.

5.5.2.2.1 Cobertura y accesibilidad para el punto.

Como lo habíamos mencionado anteriormente el CADE de Kennedy se encuentra dentro de la zona comercial principal de la localidad de Kennedy con lo cual la accesibilidad de los usuarios es sencilla y es un punto central dentro de la localidad con lo cual facilita la llegada al CADE.

Gracias a la ubicación de este punto ha generado un aumento el nivel de usuarios que frecuentan este punto con lo cual se debería genera un estudio para especificar qué capacidad tiene el punto para la atención y así determinar dentro de cuanto se debería generar una nueva restructuración de espacios y de servicio esto dependiendo las necesidades de la comunidad.

Este centro de atención al ciudadano tiene una excelente afluencia de público pero también debemos tener presente que las posibilidades para que

se convirtiera en un SUPERCADÉ son mínimas por espacio y porque hay dos de estos cerca.

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

Dentro del sistema RED CADE en Bogotá siempre se ha tenido preocupación por el ciudadano y por la comunidad para hacer actividades que mantengan unida a la sociedad, hagan una ciudad más habitable. Este punto parte de estos de estos parámetros para prestar servicio de recaudo, tramites y servicio a la comunidad para así poder cumplir un mayor y mejor servicio a la comunidad.

Dentro de los sistemas de integración que se generan en el CADE se encuentra el convenio de la universidad libre con la alcaldía, en el cual busca por medio de estudiantes de derecho poder generar una guía a seguir a la comunidad cuando esta lo requiera en casos como lo son las consultas jurídicas. Se desempeñan cuatro personas de lunes a viernes en las horas de la tarde las cuales cumplen con esta función lo cual ha venido teniendo éxito en la comunidad del sector y el cual tiene un promedio de más de 50 consultas en el mes.

De igual manera se encuentra para el servicio de la comunidad el área de misión Bogotá. Este tiene el programa de lectura al viento en el cual consiste en prestar libros dentro del CADE para incentivar a la comunidad a leer más. Este sistema de lectura al viento ha tenido una aceptación regular debido a que culturalmente Bogotá y el país no tiene el hábito de la lectura con lo cual ha sido muy difícil en llegarle a la comunidad con el programa. También los

encargados de esta área tienen información sobre las actividades culturales que se realizan en el sector.

Dentro del punto hace falta más publicidad sobre las actividades culturales que se realizan en el sector, como también la falta de folletos para que la comunidad se encuentre comunicada de los hechos culturales que se generan en el sector que benefician a la comunidad. Otro punto clave el cual no se ha implementado en muchos CADES es una red de apoyo a personas que se encuentran en alto grado de vulnerabilidad, las cuales son muchas y aun no se tiene dentro del CADE ningún plan ni programa para la ayuda de estas personas.

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

Los tramites y servicio prestados por el CADE los encontramos en el punto cinco de la caracterización por lo tanto nos centraremos en los servicios que necesita la comunidad y los cuales no se encuentran en el punto de atención.

Al preguntar a la comunidad y a los funcionarios del CADE encontramos que el servicio que hace falta es el servicio distrital de predial y en cual los ciudadanos podrían tener acceso a consultas sobre impuesto, calendario tributario, etc.

5.5.2.3 Análisis Calidad del Servicio

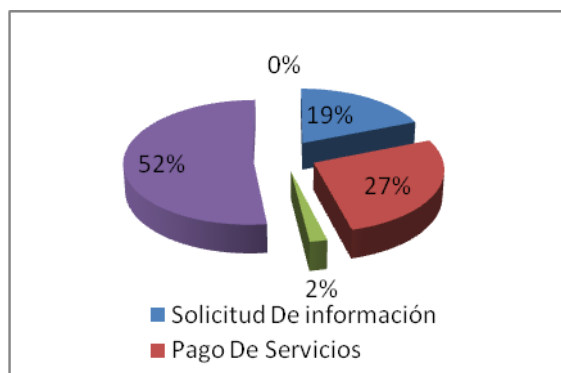
5.5.2.3.1 Expectativa y percepción del ciudadano frente a la atención recibida.

El ciudadano es el eje central del sistema RED CADE de Bogotá por lo cual sus percepciones y expectativas del servicio que le está brindando son vitales para mejorar su calidad de vida, por tal motivo la alcaldía mayor de Bogotá nos ha suministrado un formato de encuesta en el cual se realizaron encuesta en forma de entrevista directa al ciudadano y la cual determino los siguientes resultados:

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS EN EL CADE

1. ¿que tramite vino a realizar el día de hoy?

#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	Solicitud De información	55	19%
2	Pago De Servicios	83	27%
3	Hacer Reclamo (s)	6	2%
4	otro	156	52%
99	NS/NR	0	0%
	TOTAL	300	100%



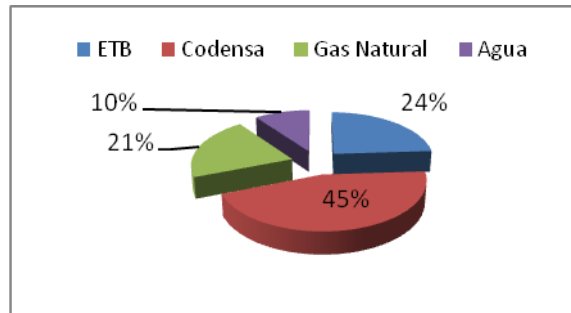
Podemos encontrar que en el punto de atención al ciudadano de Kennedy la afluencia de los usuarios tiene en primer lugar la solicitud y reclamo de las cédulas este factor cuenta con el 52% del total de los encuestados.

El pago de servicios cuenta con un 27% de los encuestados y siempre mantiene un gran volumen de usuarios en todo el mes y sobre todo en épocas de cierre de ciclo se presenta gran cantidad de visitas.

Por último tenemos la solicitud de información, reclamos, documentos y duplicados. El cual tiene la minoría de los usuarios que frecuentan el punto buscan este servicio.

2. Si vino a pagar servicios públicos, mencione cual:

#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	ETB	20	24%
2	CODENSA	38	45%
3	GAS	18	21%
4	AGUA	8	10%
5	Otro	0	0,0%
TOTAL		84	100,0%

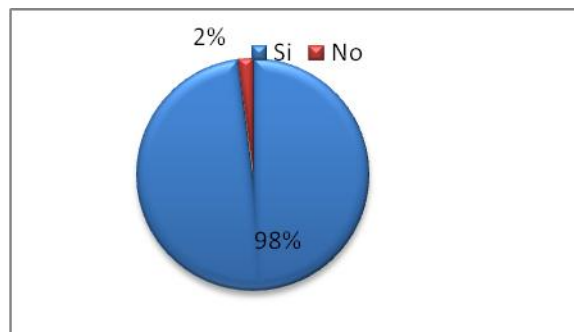


A partir del total de personas encuestadas, el total de personas que hicieron pago de servicios podemos encontrar que el servicio de codensa es el servicio que más se paga en este punto de atención seguido por el teléfono con un 24%.

Estos datos son bastante ambiguos debido a que dependiendo el ciclo de corte se deriva la cantidad de usuarios que realizan el pago de un servicio específico.

3. ¿Termino el trámite que vino a realizar?

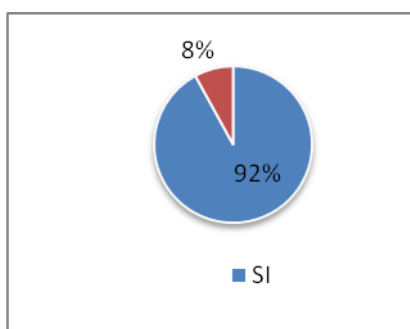
#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	Si	294	98%
2	No	6	2%
	TOTAL	300	100,0%



En este punto podemos observar que la mayoría de los usuarios termina el trámite que va realizar, solo en muy pocos casos no se termina el trámite citando como ejemplo que en el CADE no se preste el servicio que está buscando o que no esté lista la solicitud que el usuario fue a solicitar.

4. ¿Identifico a que modulo dirigirse para realizar su trámite?

#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	Si	276	92%
2	No	24	8%
99	NS/NR	1	0,3%
TOTAL		300	100,0%

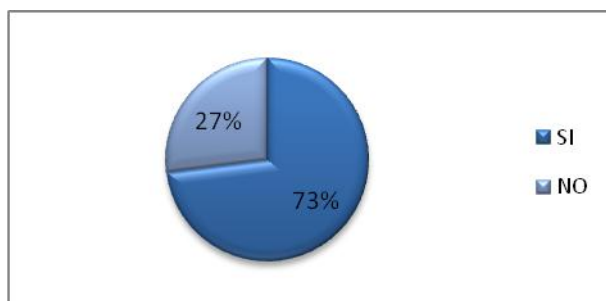


Cuando le preguntamos a la gente a que modulo se dirigió para realizar el trámite encontramos que el 92% de los usuarios identificaron a que modulo dirigirse con lo cual facilita una próxima visita del usuario al punto de atención.

5. ¿sabe usted, que otros servicios se prestan en este punto de atención?

#	Respuesta	Cant	Porcentaje
---	-----------	------	------------

1	si	219	73%
1.1	Pago de servicios	129	59%
1.2	Información	39	18%
1.3	Cedula	30	14%
1.4	Ns/ Nr	21	9%
2	No	81	27%
TOTAL		300	100,0%



Podemos observar que el 73% de las personas tienen conocimiento de los servicios que presta el CADE de Kennedy y el más recordado es el de pago de servicios esto gracias a que al entrar al punto lo primero que se observa es esta área.

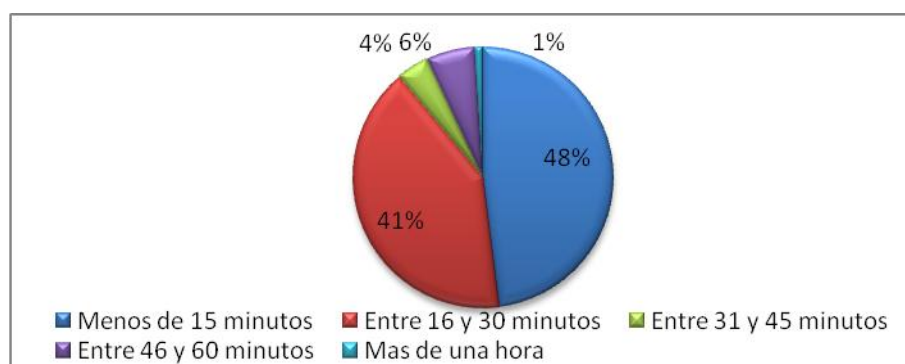
El siguiente con más recordación es el área de información, según lo mostrado en las encuestas la gente no tiene mucho conocimiento sobre este, resultado que lo podemos constatar con la cantidad de personas encuestadas el cual también era pequeña la cantidad de personas las cuales solicitan un servicio diferente que el pago de servicios y el área de la registraduría.

Por último encontramos la recordación por el área de registraduría y el cual no tiene mucha importancia debido a que este solo estará hasta el mes de octubre de 2010 y luego este servicio no se prestará más en el CADE. De

igual manera no tiene necesidad de dejar la registraduría después del mes de octubre de 2010 debido a que la demanda por las cédulas disminuirá.

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

#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	Menos De 15 Minutos	143	48%
2	Entre 15 y 30 Minutos	123	41%
3	Entre 31 y 45 Minutos	12	4%
4	Entre 46 y 60 Minutos	19	6%
5	Más De Una Hora	3	1%
99	NS/NR	0	1,8%
TOTAL		300	100,0%



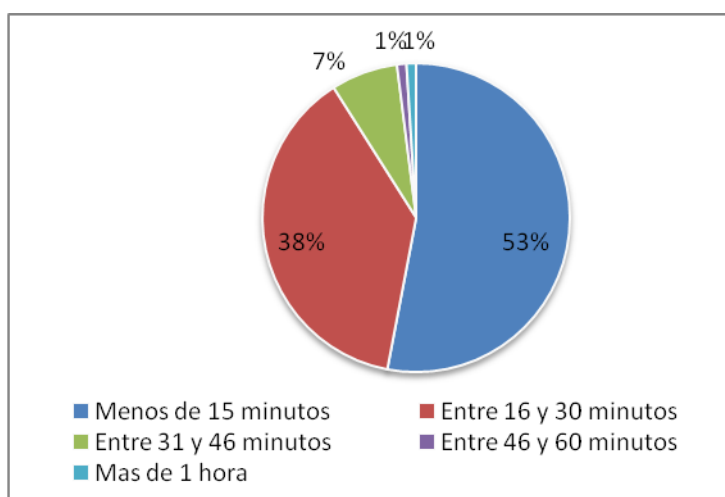
Como se puede observar en los datos aproximadamente el 90% de las personas que frecuentan el CADE lo hacen por lo queda cerca de las casas o cerca del lugar de trabajo, con lo cual se está cumpliendo el objetivo del CADE el cual es generar beneficio a la comunidad del sector con el recaudo de servicios público, atención de entidades distritales y área de ayuda a la comunidad.

Por otra parte las personas que tardaban más de 30 minutos en llegar hasta el punto de atención en su mayoría era porque desde el SUPERCADÉ de las Américas los habían enviado o desde la registraduría de Kennedy.

En términos generales podemos decir que el CADE en su gran mayoría es conocido y utilizado por los habitantes del sector.

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

#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	Menos De 15 Minutos	159	65,8%
2	Entre 15 y 30 Minutos	113	29,5%
3	Entre 31 y 45 Minutos	21	2,7%
4	Entre 46 y 60 Minutos	4	0,3%
5	Más De Una Hora	3	0,0%
99	NS/NR	0	1,8%
TOTAL		300	100,0%



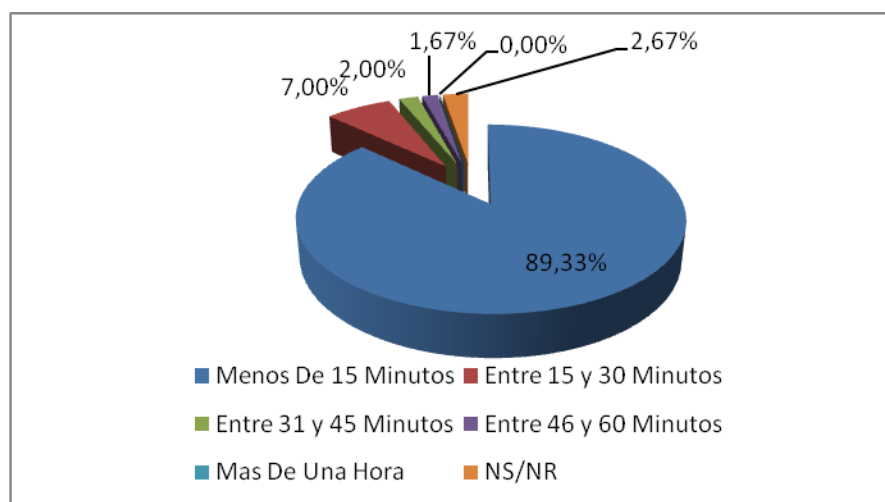
Dentro de lo encontrado en los resultados de la tabulación de la encuesta se puede encontrar que la mayoría de los encuestados tuvieron que esperar

menos de 15 minutos para ser atendidos con lo cual podemos afirmar que el servicio es rápido.

Por otro lado podemos encontrar que en el resto de las opciones encontradas son cuando se congestiona el punto de atención y genera congestión. Dentro de la atención normal siempre las filas no pasan de 15 minutos (formato de toma de medición de tiempos) con lo cual el servicio es óptimo dentro del punto para atender a los usuarios.

8. ¿Cuánto tiempo duro su consulta?

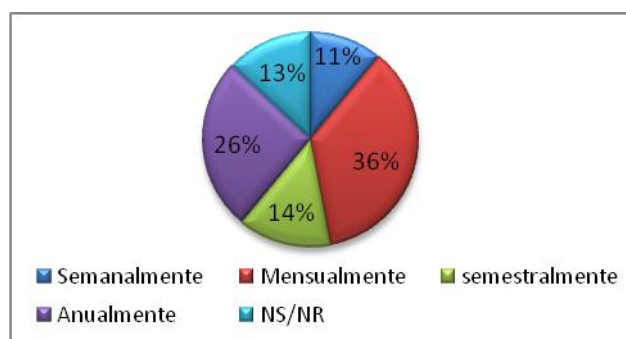
#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	Menos De 15 Minutos	268	89,33%
2	Entre 15 y 30 Minutos	21	7,00%
3	Entre 31 y 45 Minutos	6	2,00%
4	Entre 46 y 60 Minutos	5	1,67%
5	Más De Una Hora	0	0,00%
99	NS/NR	8	2,67%
TOTAL		300	100%



En este numeral podemos encontrar que las consultas se hacen de manera rápida y eficaz es raro el caso donde el servicio dure más de 15 minutos.

9. ¿con que frecuencia realiza sus trámites en este punto?

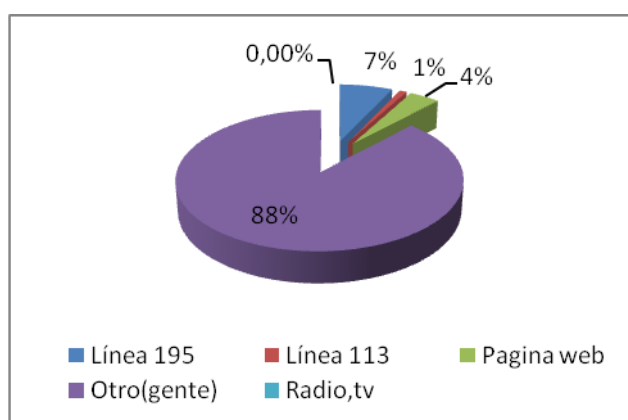
#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	Diariamente	0	0%
2	Semanalmente	32	11%
3	Mensualmente	108	36%
4	Semestralmente	43	14%
5	Anualmente	78	26%
99	NS/NR	39	13%
TOTAL		300	100,0%



En esta pregunta podemos encontrar que el 36% de los encuestados visita el punto de atención y en este porcentaje la mayoría de personas iban mensualmente debido a que realizaban pagos de servicios públicos. En segundo lugar encontramos que el 26% de los encuestados lo hace anualmente esto primordialmente porque vienen a realizar una consulta en el área de las entidades distritales o en el área de la registraduría.

14. ¿a través de que medio se entero de la existencia de este punto de atención?

#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	Línea 195	20	7%
2	Línea 113	4	1%
3	Pagina web	13	4%
4	Otro(gente)	163	88%
5	Radio, tv	0	0,0%
TOTAL		300	100,0%

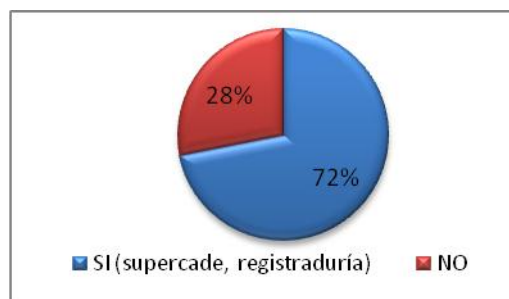


En este numeral podemos observar el voz a voz es el primordial para que la gente se entere de la existencia del punto, como también lo es información en otros puntos de atención para el ciudadano.

También con un porcentaje del 7% encontramos la línea 195 y con un 4% la pagina web, con lo cual queremos hacer referencia que la publicidad de este punto y de muchos otros es muy pequeña y que la gente no está enterada de los servicios que este le puede ofrecer debido a que no hay publicidad ni radial ni televisiva que le indique a las personas de los beneficios que se puede prestar.

15. ¿conoce otros sitios en donde usted pueda realizar estos trámites?

#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	Si	63	72%
2	No	272	28%
99	NS/NR	1	0,3%
TOTAL		300	100,0%

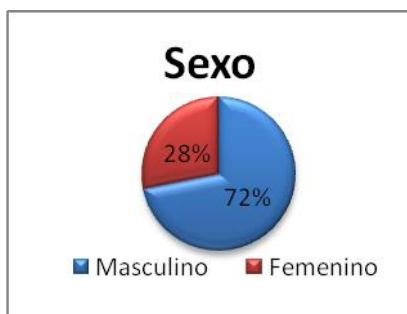


En este numeral nos podemos dar cuenta de la cantidad de usuarios que son consientes que de no tener este punto de atención, podrían ir a otros sitios aledaños a realizar sus trámites y en el cual el trabajo de des congestionamiento del punto es bueno.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Sexo

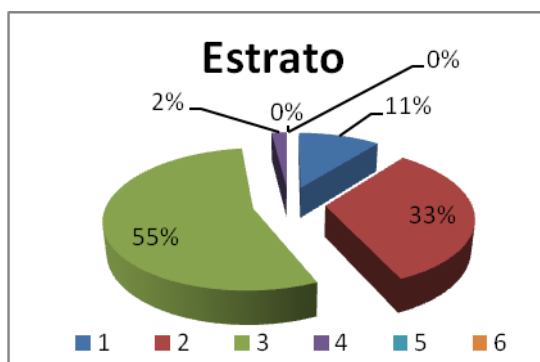
#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	Masculino	84	28%
2	Femenino	215	72%
TOTAL		300	100,0%



Dentro de la muestra conseguida podemos observar que el 72% de los encuestados es de sexo femenino con lo cual la afluencia de público en su mayoría la conforman mujeres las cuales en un gran porcentaje son amas de casa y en caso del sexo masculino son independientes y empleados.

Estrato

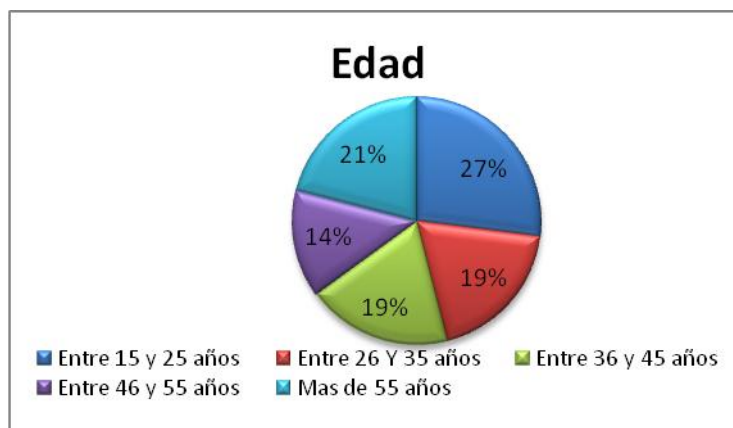
#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	1	32	11%
2	2	98	33%
3	3	164	55%
4	4	6	2%
5	5	0	0%
6	6	0	0%
TOTAL		300	100%



En la localidad de Kennedy predomina la población de estrato 3 la cual es del 55% de los encuestados que en su mayoría habitan dentro de la localidad y es seguida del estrato 2 y 1, por ultimo casi de manera nula dentro de la encuesta aparece el estrato 4 con tan solo 6 encuestados.

Edad

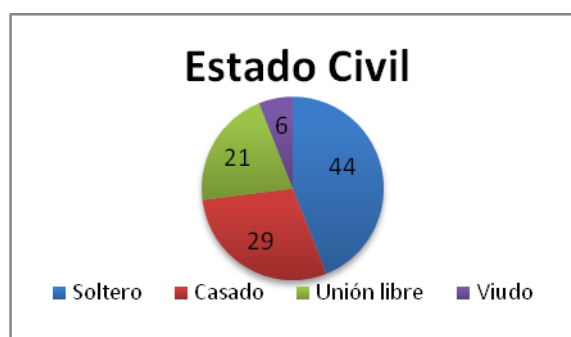
#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	Entre 15 y 25	81	27%
2	Entre 26 y 35	57	19%
3	Entre 36 y 45	57	19%
4	Entre 46 y 55	8	14%
5	Más de 55	63	21%
TOTAL		300	100,0%



La mayoría de los encuestados fueron personas entre 15 y 25 años este ocurrido porque la mayoría de las personas de esta edad iban a solicitar la cedula de ciudadanía y en el caso que le sigue con un 21% se debió a personas mayores de 55 años las cuales fueron en su mayoría a pagar servicios públicos.

Estado civil

#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	Soltero	131	44%
2	Casado	88	29%
3	Unión Libre	62	21%
5	Viudo	19	6%
	TOTAL	300	100,0%



En el estado civil la mayoría de los encuestados son solteros debido a que en una gran cantidad de encuestados tiene entre 15 y 35 años con lo cual el rango de soltería es mucho mayor.

Ocupación

#	Respuesta	Cant	Porcentaje
1	Empleado	109	30%
2	Desempleado	39	3%
3	Independiente	70	24%
4	Ama De Casa	63	21%
5	Estudiante	43	14%
6	Pensionado	12	8%
	TOTAL	300	100,0%



La gente que más visita el punto de atención al ciudadano de Kennedy son personas que tienen un trabajo estable y es seguido por las amas de casa con lo cual confirma del porque las mujeres visitan mas el punto que los hombres.

Dentro de las expectativas y percepciones del ciudadano respecto al centro de atención al ciudadano de Kennedy. En términos generales los resultados son buenos si se sugiere como base que la intención de la mayoría de los usuarios del punto es adquirir un servicio de manera rápida y eficiente. Los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por la entidad pública de igual manera el servicio prestado en la entidad, el cual es rápido y exacto con las necesidades de los usuarios que frecuentan las instalaciones.

El servicio en la zona de recaudos no es el mejor debido a que las 5 cajas de atención al público no satisfacen la demanda de los ciudadanos y de igual manera es literalmente imposible que todos los usuarios estén contentos con los servicios recibidos.

En el área de las entidades distritales y la alcaldía lo que espera el ciudadano es más complejo debido a que es un servicio especializado, en el cual se encuentra inconformidad por la falta de entidades distritales.

Una de las áreas con más inconvenientes en cuanto a servicio al cliente es el área de la registraduría aunque de igual manera es entendible debido a que prestan servicio a más de 10.000 personas al mes.

En cuanto a las expectativas de los ciudadanos respecto al servicio no son muchas. Dentro de los CADES se ha generado una cultura donde lo primordial es la rapidez en el servicio. Se debe dar prioridad a generar programas de atención a la comunidad con lo cual la gente los frecuente para mejorar su calidad de vida, que le sea útil en otros aspectos diferentes al pago de servicio y en el diligenciamiento de trámites en las entidades distritales.

5.5.2.3.2 Tiempos de atención y espera en servicios y recaudo y su correlación con la expectativa del ciudadano

El análisis de tiempos dentro del CADE de Kennedy se encuentra que el tiempo promedio de recaudo por recibo es de 20 a 25 segundos en otros casos es más lento, dentro del análisis de tiempos también se puede encontrar que las operaciones de los cajeros son casi perfectas para poder realizar operaciones en 20 segundos. Estos datos suministrados fueron tomados en marzo en dos sesiones en época de gran afluencia de usuarios y con poca afluencia de usuarios.

A partir del formato de toma de datos suministrado por la alcaldía mayor de Bogotá en el cual se realiza un excelente análisis de las funciones por parte de los empleados encargados de recaudar los servicios públicos domiciliarios como lo vemos a continuación:

FORMATOS DE TOMA DE DATOS SUMINISTRADOS POR LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

FORMATO TOMA DE DATOS										
CENTRO ANALIZADO:		CADE PATIO BONITO		FECHA DE REALIZACION:		DIA 10	MES 03	ANO 2010	CICLO DE:	
BANCO OPERADOR:		COLPATRIA		TUTOR DEL PUNTO:				No. DE CAJAS DEL PUNTO	5	
ELABORADO POR:		CRISTHIAN GONZALEZ		TELEFONO:				No. DE CAJEROS ASIGNADOS	4	
Persona Analizadas	No Recibos Analizados (n)	No de Caja	Hora de Llegada	Hora Inicio de Atención	Tiempo de Atención (m/s)	Tiempo de Espera (h/m/s) TXE (x persona)	TASA DE LLEGADA. TXLL (personas/15')	TASA DE LLEGADA. TXLL (personas/cada HORA) CONTEO GENERAL DE PERSONAS		
1	2	1	12:00:00 PM	12:03:00 PM	00:53	0:03:00	7:00 A 7:15	34	12:00 A 1:00	26
2	1	2	1:00:00 PM	1:04:00 PM	00:40	0:04:00	8:00 A 8:15	38	1:00 A 2:00	46
3	2	4	2:00:00 PM	2:01:00 PM	00:46	0:01:00	9:00 A 9:15	43	2:00 A 3:00	56
4	1	3	3:00:00 PM	3:04:00 PM	12:00:20a.m.	0:04:00	10:00 A 10:15	40	3:00 A 4:00	39
5	2	1	4:00:00 PM	4:03:00 PM	00:54	0:03:00	11:00 A 11:15	23	4:00 A 5:00	23
TOTAL	8			SUMAS	03.13	0:15:00	SUMA	178	SUMA	190
				PROMEDIOS	0:00:24	0:03:00	PROMEDIO	36	PROMEDIO	0
	Cajero 1	Cajero 2	Cajero 3	Cajero 4						
No Operaciones	306	230	349	258						
Tde R (Aprox)										
(%)	26,8%	20,1%	30,53%	22,57%						
ENTIDAD	S/gnrals	CODENSA	ASEO	ETB	GAS NATURAL	EAAB	TELECOM	IMP. SHD	OTROS	
No.Operaciones		559		139	225	220				
(%)	0,0%	48,9%	0,0%	12,2%	19,7%	19,2%	0,0%	0,0%	0,0%	
No. Personas Atendidas	1143									
No. Personas antes 7 am	0									
No. Personas sin atender	0									
No. Personas Analizadas	5									
Total Operaciones/Caj	1.143									
Total Operaciones/Emp	1.143									
Prom op/Cajero	0									
Total Tiempo Reposo	0:00:00									
TdeR/Cajero	0:00:00									
Total No Recibos	1.143									
BANCO OPERADOR	COLPATRIA			DÍAS DE CICLO PARA LAS EMPRESAS EN EL MES						
CAJERO PRINCIPAL				ETB	TELECOM		OTRO/ CUAL			
TELEFONO PUNTO	HORARIO: 7 AM - 4 PM			CODENSA	GAS NAT.					
DIRECCION ACTUAL	cra 78 k 36-65			EAAB	IMP. SHD					

CENTRO ANALIZADO:	CADE PATIO BONITO	FECHA DE REALIZACION:	DIA 20	MES 05	AÑO 2010	CICLO DE:	
BANCO OPERADOR:	COLPATRIA	TUTOR DEL PUNTO:			No. DE CAJAS DEL PUNTO		5
ELABORADO POR:	CRISTHIAN GONZALEZ	TELEFONO:			No. DE CAJEROS ASIGNADOS		5

Persona Analizadas	No Recibos Analizados (n)	No de Caja	Hora de Llegada	Hora Inicio de Atención	Tiempo de Atención (m/s)	Tiempo de Espera (h/m/s) TXE (x persona)	TASA DE LLEGADA. TXLL (personas/15')		TASA DE LLEGADA. TXLL (personas/cada HORA) CONTEO GENERAL DE PERSONAS		
1	5	1	7:00:00 AM	7:20:00 AM	02:45	0:20:00	7:00 A 7:15	83	7:00 A 8:00	68	
2	7	4	8:00:00 AM	8:14:00 AM	12:04:26a.m.	0:14:00	8:00 A 8:15	55	8:00 A 9:00	75	
3	8	5	9:00:00 AM	9:10:00 AM	06:40	0:10:00	9:00 A 9:15	50	9:00 A 10:00	58	
4	3	3	10:00:00 AM	10:20:00 AM	12:00:58a.m.	0:20:00	10:00 A 10:15	48	10:00 A 10:11	89	
5	2	2	11:00:00 AM	11:10:00 AM	00:50	0:10:00	11:00 A 11:15	46	11:00 A 12:00	65	
6	4	4	12:00:00 PM	12:05:00 PM	01:57	0:05:00	12:00 A 12:15	35	12:00 A 1:00	89	
TOTAL	29				SUMAS	12:12	1:19:00	SUMA	317	SUMA	444
					PROMEDIOS	0:00:25	0:13:10	PROMEDIO	53	PROMEDIO	0

	Cajero 1	Cajero 2	Cajero 3	Cajero 4	Cajero 5
No Operaciones	618	594	650	614	585
Tde R (Aprox)					
(%)	20,2%	19,4%	21,23%	20,06%	19,11%

ENTIDAD	S/ignrais	CODENSA	ASEO	ETB	GAS NATURAL	EAAB	TELECOM	IMP. SHD	OTROS
No.Operaciones		1.658		546	389	468			
(%)	0,0%	54,2%	0,0%	17,8%	12,7%	15,3%	0,0%	0,0%	0,0%

No. Personas Atendidas	444	Total Operaciones/Caj	3.061
No. Personas antes 7 am		Total Operaciones/Emp	3.061
No. Personas sin atender	0	Prom op/Cajero	0
No. Personas Analizadas	6	Total Tiempo Reposo	0:00:00
		TdeR/Cajero	0:00:00
		Total No Recibos	3.061

BANCO OPERADOR	COLPATRIA	DÍAS DE CICLO PARA LAS EMPRESAS EN EL MES			
CAJERO PRINCIPAL		ETB		TELECOM	OTRO/ CUAL
TELEFONO PUNTO		HORARIO: 7 AM - 4 PM	CODENSA		GAS NAT.
DIRECCION ACTUAL	CRA 78k No. 36 - 65	EAAB		IMP. SHD	

Uno de los problemas que se encontró dentro de la investigación de los tiempos es que en época de corte de servicios las afluencias de público son altas, con lo cual las filas se hacen largas y hacen que la espera en servicios sea un punto a mejorar dentro del CADE y con lo cual hace que el gran trabajo de recaudo de los cajeros pase a un segundo plano.

La expectativa del ciudadano en términos generales podemos decir que es aceptable debido que en época de poca afluencia de público la calificación para el recaudo es excelente y cuando la afluencia de alta demanda un gran porcentaje de los usuarios sigue calificando bien (análisis de las encuestas suministradas por la alcaldía), con lo cual el ciudadano se siente conforme con el servicio prestado por el CADE.

Las expectativas y percepciones del ciudadano respecto al CADE y términos generales los resultados son buenos, si se pone como base que la intención de la mayoría de los usuarios del punto es adquirir un servicio de manera rápida y eficiente, con lo cual podemos decir que los usuarios se encontraban satisfechos con el servicio ofrecido por la entidad pública.

5.5.2.3.3 Pertinencia de la presencia institucional en la Red CADE y coherencia con la estrategia de desconcentración.

El CADE de Kennedy hace un servicio a la comunidad de la localidad y el cual puede abarcar la alta demanda de los ciudadanos del sector, primordialmente a su reestructuración en el año de 2005, con lo cual se busca prestar servicio a más ciudadanos. Además en la mayoría de servicios que ha puesto al público ha tenido bastante éxito en sus programas (tabla 6 cantidades de ciudadanos que utilizaron el punto de diciembre de 2009 a febrero de 2010).

La investigación realizada ha servido como ente de desconcentración como de concentración, en primer lugar de desconcentración porque los ciudadanos ya saben que servicios no se encuentren en ese CADE lo pueden encontrar en el SUPERCADÉ de las Américas y en segundo lugar como ente de concentración como en el caso que desde diciembre de 2009 hasta julio de 2010 se encuentra la registraduría distrital con el objetivo de concentrar ciudadanos y a si descongestionar el SUPERCADÉ de las Américas y la registraduría local.

5.5.2.3.4 Evaluación de la efectividad de Planes de Contingencia.

En el CADE de Kennedy no se cuenta con un plan de contingencia para todos los meses del año, dentro de lo poco que se tiene en este punto es una salida de emergencia y en época de afluencia de público una persona de seguridad que apoye al personal de seguridad, de igual manera cuando hay demasiadas filas, se le da prioridad a personas de la tercera edad, mujeres embarazadas y discapacitados pero como tal el hecho de que se tenga un plan de contingencia por escrito no se encuentra.

5.5.2.3.5 Pertinencia y efectividad del portafolio de servicios por punto de atención.

Dentro del portafolio de servicios que ofrece el punto podemos encontrar las entidades distritales y el área de recaudo. En el primero podemos encontrar que la fluencia de ciudadanos no es abrumadora y con lo cual se podría evaluar que entidades distritales presentes dentro de las instalaciones podrían pasar de prestar el servicio en ese punto al SUPERCADÉ de las Américas, por otra parte está el área de recaudo en el cual el banco es quien define si la labor de sus funcionarios y el recaudo que estos hacen es aceptable, para así determinar si sirve ser la entidad encargada de los recaudos, por lo cual podemos analizar que Colpatria ya lleva varios años haciendo el recaudo tanto en este CADE como en otros puntos de la RED CADE.

5.5.2.3.6 Trámites de mayor impacto de la RED CADE y propuesta de racionalización.

Los tramites más realizados son los de recaudo, solicitud y entrega de cédulas según la investigación (análisis encuestas suministradas por la alcaldía mayor de Bogotá). En primer lugar el área de recaudo podría tener una cabina mas para así prestar servicio a más público. En segundo lugar se encuentra la registraduría la cual ha cumplido una excelente labor a través de estos meses prestando servicio a más de 10.000 personas por mes y donde hay una pregunta a hacerse. ¿Este ente mantendrá la suficiente demanda luego del plazo de renovar las cédulas el cual vence a mediados de julio de este año?

6. Propuesta de Mejoramiento Basados en el Modelo DEMING

Basados en este proceso continuo de mejora, la investigación realizada a través de entrevistas con los funcionarios, la realización de dos tipos diferentes de encuestas, la toma de tiempos, el diagnóstico y análisis de los recursos, el impacto social y sobre todo la calidad del servicio, se han detectado muchas fortalezas pero también algunas debilidades, por lo consiguiente queremos presentar una propuesta que permitirá mejorar las falencias que presenta el Cade de Patio Bonito y el de Kennedy con el fin de prestar una atención óptima y justa a cada uno de los usuarios.

Esta propuesta está basada en el modelo DEMING, el cual consiste en generar una mejora continua dentro de las organizaciones, el cual emplea cuatro (4) indicadores de gestión los cuales deben ser ejecutados de manera consecutiva, cada proceso cuenta con catorce (14) puntos a aplicar, pero en este proceso de investigación solo se llevaran a cabo los que más se ajusten a este punto y a la vez sea más fácil de aplicar para garantizar el éxito.

6.1. Modelo de servicio de DEMING

El modelo DEMING, se desarrolla en Japón en 1951 por la JUSE (Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros). Este modelo recoge la aplicación práctica de las teorías japonesas del Control Total de la Calidad (TQC) y control de calidad en toda la empresa (CWQC).

El premio DEMING lo otorga de manera anual la JUSE a la empresa que logra la mejor aplicación de la calidad. Todo esto ha sido fundamental para el desarrollo en Japón de la cultura de la Calidad Total.

La evaluación en este modelo tiene como principal objetivo comprobar que mediante la implantación del control de calidad en toda la organización, se obtengan buenos resultados. La producción es vista como un sistema, por lo que la mejora de la calidad abarca a toda la línea de producción, desde la recepción de los materiales hasta el consumidor (que se sitúa como la pieza más importante). La calidad se debe orientar a las necesidades de los consumidores actuales y futuros.

Este modelo en primera instancia lo podemos definir como un generador de mejoras continuas dentro de las empresas donde la calidad es su punto de estudio y el cual es un ciclo conocido como PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

6.1.1 Políticas y Objetivos del modelo DEMING

Se analiza cómo se establecen las políticas de dirección, calidad y control de calidad, y cómo se transmiten a todos los sectores de la empresa. También se evalúa si los contenidos de esta política son adecuados y si se presentan con claridad.

Subcriterios:

- Políticas de calidad y de control de calidad, y su lugar en la gestión global del negocio.
- Claridad de las políticas (objetivos y mediciones prioritarias).
- Métodos y procesos para el establecimiento de las políticas.
- Relación de las políticas con los planes a corto y largo plazo.

- Comunicación (despliegue) de las políticas, comprensión y gestión para alcanzarlas.
- Liderazgo de los ejecutivos y mandos.

6.1.2 Indicadores de Gestión

Para poder tener éxito en un modelo de calidad es fundamental establecer unos indicadores de gestión en los cuales tengamos un sistema de calificación de objetivos y metas que se estén cumpliendo.

En el caso del modelo DEMING, sus indicadores de gestión se dividen en cuatro partes o pasos que son: **Planear, Hacer, Verificar y Actuar**, los cuales se van a medir en una tabla de calificación, la cual medirá el estado de cada uno de los cuatro pasos empleados y en los cuales el trabajo en equipo y las reuniones son un aspecto fundamental para el éxito del modelo.

Tabla de Calificación del Modelo

VALORACIÓN	PUNTUACIÓN
Malo	1
Regular	2
Bueno	3
Muy bueno	4
Excelente	5

6.2 Factores deficientes dentro de la red Cade

Mediante la investigación y el análisis realizado durante ocho meses a través del trabajo de campo, realización de encuestas, toma de tiempos, entrevistas con los funcionarios y sobre todo la observación de la satisfacción de cada uno de los usuarios se han citado las principales fallas para luego encaminar la propuesta de mejoramiento a construir un modelo de servicio funcional en pos del beneficio de la comunidad en general.

El análisis de los recursos, el impacto social y la calidad del servicio son los aspectos claves para investigar, analizar y dar soluciones pertinentes a la problemática generada en los Cade de Patio Bonito y Kennedy la cual se desarrollara con parámetros estipulados y unas políticas definidas, destacando las siguientes deficiencias:

6.2.1 Instalaciones

El Cade de Patio Bonito aunque se encuentra bien ubicado no tiene la apariencia que debería tener un punto de tanta importancia para la comunidad, la parte externa no se encuentra limpia, demarcada y la parte del aviso se ve muy deteriorado, borrado y oxidado por la lluvia y el sol, la parte interna no tiene una buena ventilación, hay cuatro (4) sillas de espera y el espacio al público es muy pequeño, cuenta con cuatro (4) ventanillas de servicio al cliente de las cuales solo se utiliza una (1) para la Secretaria General, hay varias oficinas y solo en una de ellas se ve una utilización parcial prestándose ahí el servicio de consultorías.

Esto contrasta con las instalaciones e infraestructura de otros Cades, por lo menos el de Kennedy se encuentra dentro de la zona principal y comercial de la localidad, proporcionado esto, que la accesibilidad de los usuarios sea sencilla y fácil de relacionar, tiene instalaciones amplias y hay suficiente espacio para la demanda del público, cuenta con suficientes sillas de espera y ventilación acorde, generando un ambiente cómodo para el público ya que también posee una excelente iluminación y una excelente distribución de las entidades que prestan servicio allí.

Una falencia que presentan los dos (2) Cade es la falta de demarcación de las salidas de emergencia y la falta de guías en caso de accidentes o emergencias.

6.2.2 Portafolio de servicios

El Cade de Patio Bonito al iniciar su funcionamiento de atención y prestación de servicios al ciudadano contaba con todo el portafolio que por ley tendría que estar brindando, pero al abrir al Supercade de Plaza de las Américas sufrió una reestructuración quedando con la misma funcionalidad de un Rapicade ya que solo quedo brindando, el servicio de recaudo de recibos públicos.

El Cade de Kennedy desde su inicio y hasta la fecha se encuentra brindado al usuario todo el paquete de servicios para el que fue designado.

Adicionalmente en los dos Cades se presta el servicio de consultorías (Jurídica y Psicológica) las cuales son brindadas por Universidades a través de convenios previamente establecidos. Aunque este servicio de bienestar al

ciudadano está siendo subutilizado por la comunidad, esto debido al desconocimiento por parte de los usuarios y falta de información por parte de la red Cade, este servicio puede llegar a ser muy importante en este sector de la ciudad por no contar con los recursos socio económicos para realizar estas asesorías o consultas con una persona o entidad privada por los altos costos que pueden representar.

Un aspecto que han solicitado en gran cantidad los usuarios de los dos (2) Cade, es que dentro del servicio de recaudo se puedan realizar pagos de facturas de celular y de televisión por cable.

6.2.3 Calidad del servicio

El nivel de usuarios que frecuenta el Cade de Patio Bonito es muy continuo, esto debido a que es visto únicamente como un punto donde solo se pueden realizar los pagos de los servicios públicos y están consientes que si necesitan otro servicio tienen que ir al Cade de Kennedy o al Supercade de Plaza de las Américas, la comunidad en general no está interesada en que este Cade amplíe el portafolio de servicios ya que esto ocasionaría mas filas y demoras en la prestación del servicio, en cuanto a la atención por parte de los funcionarios opinan que es muy buena, rápida y eficiente. Al realizar las entrevistas con los funcionarios y analizando las diferentes encuestas se denota que hay una buena aceptación del servicio que se presta por parte de ellos, pero cabe rescatar que se puede mejorar y llegar a un punto muy cercano a los rangos de excelencia. El servicio de Secretaria General no es muy utilizado por la comunidad, en promedio no supera las 20 consultas por mes, aunque cabe rescatar que la persona que brinda este servicio se

encuentra bien capacitada para las funciones e indicaciones que tiene que dar.

El Cade de Kennedy no cuenta con un plan de contingencia en caso de momentos con alta demanda de usuarios, tanto en el área de recaudo como en el área de las entidades distritales, la mayoría de los reclamos y mala calificación de la calidad del servicio se debe a que los usuarios están inconformes con la atención recibida en épocas de afluencia de público ya que tienen que pasar por largos tiempos de espera e incomodidad en las filas de cada uno de los servicios que desean utilizar, a la vez esta alta demanda de usuarios ocasiona cansancio y fatiga tanto físico como mental en los funcionarios, lo cual se ve reflejado en el trato hacia los usuarios, no es el más rápido, eficiente y atento.

Los anteriores son los problemas y falencias que se detectaron en el análisis de los Cade de Patio Bonito y Kennedy. Como siguiente paso, se expondrá y realizara el modelo de DEMING con el cual se dará vida a un sistema de mejoramiento continuo dentro de esta red Cade.

6.3 Indicadores de gestión basados en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) del modelo DEMING.

6.3.1 Planear

Anteriormente se han citado y planteado los problemas que se encuentran en el Cade de Patio Bonito y Kennedy, con lo cual se empezara a trabajar sobre el modelo de calidad basados en los datos encontrados dentro de esta

investigación, punto clave para que los funcionarios se retroalimenten generando mejoras continuas en el bienestar de la comunidad.

Para poder aplicar este modelo debemos tener presente que todos los funcionarios deben estar alineados con respecto a los objetivos y metas a cambiar dentro del proceso de mejoramiento del servicio y de la eficiencia en las funciones que desempeñan.

Luego de plantear los objetivos y metas a cumplir, se debe realizar un cronograma de planeación donde queda estipulado y bien discriminado el tiempo, la duración y el desarrollo de cada tema para poder especificar los resultados que se quieren obtener dentro de estos Cade, esto se debe hacer en conjunto con todos los funcionarios para que estén de acuerdo con los objetivos y metas planteadas y así garantizar el éxito en la consecución de logros y por ende tener un mejoramiento continuo.

Por último, se deben colocar factores de éxito de estos objetivos, los cuales deben ser cuantificables por medio de la tabla de calificación del modelo (calificación del 1 al 5, de acuerdo a su cumplimiento), estos deben ser tanto individuales como grupales para poder verificar el cumplimiento y el nivel de efectividad de estos objetivos, a la vez se deben plantear en corto, mediano y largo plazo de acuerdo a la necesidad e intensidad del tema.

6.3.2 Hacer

El segundo paso, es involucrar las posibles soluciones con todos los participantes, y con ellas generar un cronograma de ejecución definiendo claramente el tiempo para la verificación en el cumplimiento de todos los

objetivos y metas a alcanzar, con la tabla de calificación del modelo (calificación del 1 al 5, de acuerdo a su cumplimiento).

Como soluciones para mejorar y optimizar el portafolio de servicios y la calidad de los Cade de Patio Bonito y Kennedy son:

- Concientizar a cada uno de los funcionarios que lo más importante es la calidad del servicio, donde prima la atención, rapidez, cordialidad, amabilidad, calidez y eficiencia que se tiene que tener con cada uno de los usuarios sin importar la edad, el sexo, la raza y el tipo de servicio, sin importar el día que visite el punto.
- Realizar diariamente aseo a las instalaciones y un mantenimiento tanto interno como externo de manera mensual para prevenir el desgaste de la infraestructura y la dotación que se tiene para la buena atención al usuario.
- Generar planes de contingencia para las fechas de mayor acumulación de usuarios, estas pueden ser de infraestructura realizando una mejor distribución del punto, de personal aumentándolo para cubrir más usuarios y disminuir los tiempos de espera en las filas.
- Realizar periódicamente capacitaciones a todos los funcionarios, en las cuales se tocaran temas de producto, servicio, atención y de productividad, el tema, las fechas y la duración dependerá de la necesidad que se tenga en el momento.

- Generar campañas publicitarias e informativas en los puntos de atención y en toda la localidad, para que los ciudadanos estén enterados de todo el portafolio que están ofreciendo los Cade, tanto los servicios como los convenios, días y horarios de atención.
- Realizar una urna de quejas, sugerencias y felicitaciones para que el ciudadano tenga un medio de opinión sobre el servicio que se está prestando, a la vez generar un proceso de medición con esta información, la cual nos permitirá crear nuevas estrategias de mejora y sostenimiento.

6.3.3 Verificar

Al llegar a este paso, desarrollaremos dos aspectos muy importantes, la ejecución de los objetivos planteados y sus posibles desviaciones o variaciones, para así obtener un proceso de retroalimentación en línea y al instante en el desarrollo del modelo, generando con esto un ciclo continuo de oportunidad de mejora dentro de los puntos de la red Cade.

Es fundamental que por parte de los funcionarios se designe una persona específica la cual debe estar pendiente del desarrollo de los objetivos, mediciones de tiempo y cualquier cambio o variación que pueda llegar a tener el objetivo en marcha. La persona seleccionada anteriormente, debe generar un sistema de retroalimentación basada en el resultado del análisis de la información y a la vez debe informar a todos los funcionarios de esto a través de reuniones periódicas, la intensidad debe ser dependiendo de las características del objetivo y del cronograma de ejecución estipulado, esto

proporciona el mejoramiento continuo que es lo que pretende el modelo de DEMING.

6.3.4 Actuar

Como cuarto y último paso, aquí es donde se toman medidas basados en el análisis de los puntos anteriores y dependiendo de las variaciones en los tiempos estipulados para la consecución de los objetivos que se establecieron, por medio de retroalimentaciones semanales, quincenales o mensuales (según cronograma) se realizan los ajustes necesarios para que estos objetivos y metas pactadas lleguen a efectuarse de manera satisfactoria, siguiendo así con la filosofía del modelo que estamos utilizando, ya que nuestras falencias y debilidades las estamos convirtiendo en oportunidades de mejora a medida que van surgiendo y vamos avanzando en el desarrollo de la optimización de la calidad del servicio.

Por último a partir de los nuevos ajustes surgen nuevos problemas y nuevos objetivos por solucionar, con lo cual se está generando un proceso continuo de mejora, ya que vuelve a empezar desde cero, donde se vuelve a aplicar los cuatro pasos del ciclo PHVA, es importante documentar bien estos procesos para que sirvan de consulta o de punto de partida para posteriores procesos de mejora en beneficio de estos dos (2) puntos o del sistema red Cade en general.

6.4 Programa de Mejoramiento Continuo de Calidad del Servicio

Se realiza el programa de mejoramiento continuo para la consecución de los resultados y objetivos esperados dentro del Cade de Patio Bonito y Kennedy.

- Los funcionarios deben tener en claro la filosofía de la calidad del servicio “el cliente y su satisfacción es lo más importante”, a la vez deben tener el propósito de ir mejorándolo día a día, este proceso se logra si se realiza de una manera continua y constante.
- Se debe realizar un proceso de auto-calificación y auto-valoración, donde el funcionario se califica a conciencia y analiza cuáles son sus fortalezas, falencias y errores a la hora de brindar atención al cliente.
- La Secretaria General debe orientar a los otros funcionarios del punto para así crear un liderazgo individual, lo cual generara más seguridad a la hora de realizar las funciones encargadas.
- Desterrar los miedos comunes de entrega de información a los usuarios, sobre todo cuando no hay un conocimiento claro sobre el tema, se debe preguntar a un superior del área, esto también permite generar un mejor clima organizacional.
- Eliminar las metas numéricas de usuarios a atender, lo único que genera esto es crear en el empleado una limitación y ver a los usuarios como un numero mas para cumplir su meta, dejando la calidad de servicio a un lado, debemos crear conciencia en cada funcionario de que primero está la calidad y luego la cantidad, se puede llegar a un punto optimo

donde se atenderá la mayor cantidad de usuarios y a la vez brindando la mejor calidad en el servicio.

- Generar un excelente clima laboral, donde todos los funcionarios se apoyen y vayan de la mano por el mismo objetivo, generando una satisfacción por el buen trabajo realizado, se puede crear un sistema de incentivos a la calidad en la atención al usuario.
- Realizar reuniones periódicas entre los funcionarios de cada punto para comentar el análisis de la urna de quejas, sugerencias y felicitaciones, creando planes estratégicos de mejora, luego de esto los Coordinadores de Cades, Rapicades y Supercades se reunirán para así generar un plan de acción el cual pueda ser empleado para todos los puntos de la red, con el objetivo de hacer un mejoramiento continuo y estandarizado del servicio.

Este es un programa que se debe realizar a mediano y largo plazo para llegar a obtener los resultados y objetivos esperados, de igual manera debe haber un líder por punto, otro por zona y otro general los cuales tienen que llevar este proceso paso a paso.

6.5 Reestructuración Física

El Cade de Patio Bonito cuenta con una excelente ubicación para el acceso de público, pero no es aprovechado porque las instalaciones se ven bastante viejas y deterioradas haciéndolo poco agradable, visualmente hablando, no se parece a otros Cades de la ciudad.

En la planta exterior se debe cambiar el aviso principal por uno nuevo donde se informe bien qué tipo de entidad es “Rapicade” para que los usuarios sepan qué tipo de servicios presta, colocar una mejor iluminación y pintar completamente la fachada para que tenga una vista más agradable para los ciudadanos que lo frecuentan.

En la planta interior se debe realizar una adecuación de espacio para mejorar su aprovechamiento, hay que reubicar el área de recaudo, información, oficinas y espacio público.

Como no se están utilizando cuatro (4) ventanillas esas deben ser tumbadas para suministrar más espacio para ser utilizado al público y puedan ingresar más de las 20 personas que lo pueden hacer en este momento, las ventanillas de recaudo deben ser reubicadas hacia el frente de la entrada y donde estaban ubicadas colocar ventanas para que ingrese más luz y aire fresco, adicionalmente al ampliar el espacio al público podemos incrementar de cuatro (4) a doce (12) sillas de espera, utilizar en su totalidad las oficinas que hay disponibles para realizar las capacitaciones a los funcionarios o para ampliar la cantidad de convenios que se tienen. Se debe brindar seguridad a las personas mayores, personas incapacitadas y mujeres embarazadas dándoles prioridad y creando filas especializadas para ellos.

Es recomendable realizar un cambio de equipos de computo y de oficina, los cuales ya tienen más de 5 años de uso y están dando una muy mala presentación a este Cade, por no decir que al compararlo con otros se nota la baja inversión realizada, un claro ejemplo es, en los otros Cade podemos encontrar equipos de computo de última tecnología (computadores con pantalla plana) y pantallas de turno de espera.

En el Cade de Kennedy no hay necesidad de realizar ajustes en la infraestructura externa, mientras que en la interna se podría desarrollar una reubicación de los servicios para optimizar más los espacios y poder crear un clima físico y visual más agradable al público.

Por último el Cade de Patio Bonito como el de Kennedy, tienen que realizar una óptima demarcación con carteles y letreros informativos de las salidas de emergencia y acciones a seguir en cada de accidentes.

Todos los días, el área encargada debe realizar un completo aseo a toda la instalación y mensualmente se debe generar un programa de mantenimiento preventivo con el fin de no dejar deteriorar la infraestructura interna y externa, ni los objetos que hacen parte de ella.

6.6 Capacitación de los Funcionarios

Para generar una óptima calidad en el servicio a los usuarios que utilizan el Cade de Patio Bonito y de Kennedy es necesario que los funcionarios tengan unos parámetros claramente estipulados para la atención al cliente, los cuales deben ser suministrados por la alcaldía y para poderlos ejercer a cabalidad es necesario reforzarlos continuamente y que tenga como finalidad que el ciudadano es quien debe beneficiarse con el servicio en cuanto a la información suministrada, la rapidez y la atención recibida.

Estos parámetros se deben dar en capacitaciones como mínimo una (1) vez al mes, las cuales se realizaran de manera obligatoria y continua garantizando una participación activa de los funcionarios que asisten a ella,

no debe ser premiada la asistencia pero si debe ser sancionada la inasistencia.

La capacitación dentro de este ente distrital se podría definir como un proceso de enseñanza en el cual los empleados dependiendo de sus debilidades en sus diferentes campos de acción se instruyen sobre conocimientos a partir de cursos, conferencias, actividades, etc. Por consiguiente el trabajador desarrolla mejores conocimientos en su campo laboral tanto como la eficiencia y eficacia de sus actividades diarias dentro de la entidad, por lo tanto la capacitación siempre debe estar presente dentro de esta entidad distrital ya que es el pilar que nos permite mejorar la calidad del servicio y de las funciones desarrolladas por cada uno de los funcionarios, y con lo cual la productividad en el desarrollo de servicios se mejora elevando el rendimiento de las tareas como la moral, la creación y el ánimo de los trabajadores.

De igual manera las capacitaciones también se deben realizar para ampliar el conocimiento de los funcionarios sobre la información y los temas que manejan a diario así como actualizaciones de los mismos, con esto se mejora las condiciones de eficacia y eficiencia para generar un nivel más alto de aprendizaje y conocimiento en los empleados, con lo cual se generara un mayor beneficio para los ciudadanos.

Las capacitaciones ya se emplean dentro del sistema red Cade con lo cual solo señalaremos las que debemos aplicar dentro del punto de patio bonito y Kennedy:

- **Capacitación preventiva:** las entidades distritales que prestan el servicio dentro de los dos (2) Cade, como los mismos funcionarios deben tener por lo menos una capacitación bimensual sobre avances tecnológicos, de producto, nuevos portafolios y de desarrollos de métodos para que los funcionarios estén al día en el manejo de procesos, la adopción de nuevas metodologías de trabajo y de los sistemas de funcionamiento técnico de los procedimientos empleados dentro del distrito.
- **Capacitación correctiva:** En esta capacitación se deben corregir los errores de atención al cliente y de las funciones realizadas, las cuales deben hacerse por lo menos una (1) vez al mes para procurar que los Cade tengan un crecimiento en calidad del servicio y cumplimiento de las funciones, estas capacitaciones se pueden realizar basadas en el análisis de la información recolectada en las urnas de sugerencias, quejas y felicitaciones.

Estas capacitaciones se tienen que dar dentro de los Cade de manera rotativa para generar una a _ personalización de cada uno de los puntos, se dará paso a paso las diferentes modalidades de tratamiento:

- **Formación:** En esta modalidad se reforzaran los procesos ya infundados en la inducción que reciben los funcionarios y se corregirán los procesos mal empleados por los mismos.
- **Actualización:** Este proceso va ligado con la capacitación preventiva y busca evitar errores en las funciones y la atención del cliente a futuro.

- **Especialización:** Como la palabra lo dice, perfeccionamiento en este caso del servicio que se brinda a todos los ciudadanos, desarrollando aptitudes en post de una mayor calidad, atención y conocimiento del producto y sus funciones.
- **Complementación:** En este punto se refuerzan las actividades normales que realizan los funcionarios y con lo cual mejorar tiempos de atención y realización de actividades sistemáticas.

Por última parte dentro de la aplicación de un modelo de capacitaciones debemos considerar que estas pueden darse por los siguientes niveles:

- **Nivel básico:** En este caso no se emplea para los funcionarios que ya trabajan en el Cade de Patio Bonito ni el de Kennedy, pero se aplica para los nuevos empleados que inician una nueva ocupación dentro de la entidad. Para verificar el cumplimiento de este nivel, se deben realizar revisiones semanales.
- **Nivel intermedio:** En este nivel se profundizaran los servicios prestados a la comunidad como de igual manera los niveles de atención prestados. Con el fin de ampliar un mejor servicio al cliente como también mejorar las funciones sistémicas realizadas a diario. Para verificar el cumplimiento de este nivel, se deben realizar revisiones quincenales.

- **Nivel avanzado:** En este nivel se busca una preparación más a fondo para que los funcionarios tengan una visión a futuro sobre los logros que quiere obtener el punto a un determinado tiempo.

Con el objeto de que ellos cumplan funciones con mayor responsabilidad y que estas se conviertan en una meta que se debe realizarse día a día y que el desarrollo de la misma sea su filosofía, generando con esto un ciclo continuo de aprendizaje y evolución en la calidad del servicio para una comunidad. Para verificar el cumplimiento de este nivel, se deben realizar revisiones mensuales.

6.7 Ampliar los Programas de Ayuda al Ciudadano y Realizar Campañas de Publicidad e Información

Los Cade de Patio Bonito y Kennedy brindan de forma gratuita dos servicios adicionales como valor añadido para mejorar en el bienestar y calidad del servicio al ciudadano, el de Consultorías (Jurídicas – Psicológicas) y el de Centro de Atención a Víctimas de Violencia y Delitos (CAVID), estos servicios son utilizados por las personas que viven en Patio Bonito, El Tintal, Kennedy y barrios vecinos, los cuales deben ser potencializados debido a que la mayoría de personas que frecuentan estos Cade son de estrato 1 y 2, y viven en barrios marginales de la localidad de Kennedy.

El programa CAVID tiene como función principal, brindar a la comunidad una oportunidad de solucionar de manera pacífica problemas de violencia y delincuencia, tan normales hoy en día en nuestra ciudad, la alcaldía de la zona con este programa podría solucionar muchos problemas de una

manera diferente y en lo cual, con personal calificado dar orientación a las personas involucradas en este tema para poder rehabilitar a jóvenes conflictivos y convertirlos en personas de bien y útiles a la sociedad.

Las consultorías (Jurídicas – Psicológicas) son brindadas por estudiantes de Universidad, las cuales tienen un convenio con el distrito y son dadas de forma gratuita, en estos barrios de bajos recursos serian muy útiles, ya que podrían guiar a los usuarios a tomar buenas decisiones en cuanto a su presente y su futuro, sin llegar a tomar medidas violentas y erradas, a la vez no tendrían la necesidad de buscar abogados o psicólogos que si les van a cobrar por la consulta.

El éxito de estos programas gratuitos de servicio para el bienestar de los ciudadanos dependen de la difusión que se tenga en la comunidad, esto tiene que ir ligado con una buena distribución de tiempos y espacios por parte del Cade.

Hoy en día no son muy utilizados por la falta de conocimiento de los usuarios y la falta de información por parte de los Cade, para poder optimizar estos convenios es necesario colocar carteles informativos dentro de cada uno de los puntos informando para que sirven, los días y horas en que se encuentran disponibles, se realizaran jornadas quincenales o mensuales de manera masiva informándolas con carteles, pancartas y volantes para la prestación de estos servicios y que los usuarios los utilicen y a la vez se identifiquen con la esencia y uso de estos convenios y puedan utilizarlos sin ningún tipo de prejuicio, esto también servirá de publicidad ya que ellos se encargaran de difundir estos servicios y convenios en los demás miembros de la comunidad.

7. Conclusiones

A partir de este trabajo de investigación en el cual hemos empleado herramientas como lo son: el diagnóstico, el análisis, la aplicación de modelos administrativos y una propuesta de mejora buscamos garantizar la calidad del servicio de manera estable y continua.

Se pudo observar de manera detallada el funcionamiento de los dos (2) Cade, del trabajo específico de los cajeros, de las personas de información, de los servicios que se brindan y sobre todo de la forma en que se atiende a la comunidad.

Se aplicaron dos diferentes tipos de encuesta y se midieron los tiempos de los procesos para poder determinar los problemas y falencias que presentaba el Cade de Patio Bonito y Kennedy, también fue fundamental para sacar estas problemáticas la colaboración de los funcionarios y la comunidad en general por medio de entrevistas, las cuales brindaron una mayor profundidad del tema y los objetivos a alcanzar.

Al realizar la adecuación de las instalaciones y la infraestructura del Cade de Patio Bonito tanto en la parte interna como externa garantizaremos un punto cómodo, cálido y apto para el buen desarrollo en la prestación de los servicios que se ofrecen, esta adecuación en primera instancia tardaría aproximadamente un (1) mes ya que toca intervenir en pintura, un nuevo aviso, sillas nuevas, reubicación de la parte interna, carteles informativos, etc., pero de aquí en adelante y con los mantenimientos preventivos no habría que invertir nuevamente de una manera masiva, para el Cade de Kennedy solo sería invertir en la parte de los carteles informativos y de seguridad.

El Cade de Patio Bonito tiene una optima aceptación de los usuarios, ellos perciben este centro como una fuente de solución para sus problemas con respecto al pago de los servicios públicos, pero desconocen todos los servicios que el estado les está ofreciendo en este punto, pero brindando una buena información sobre los convenios podremos optimizar todos los recursos y servicios en post de mejorar la calidad de vida de la comunidad.

Para el Cade de Kennedy es necesario mejorar en la creación de planes de contingencia para los días de mayor flujo de usuarios, los cuales no tienen que verse afectados en los tiempos de espera y mucho menos en el trato ofrecido por los funcionarios.

El modelo de capacitación debe ser aplicado de forma inmediata para garantizar que cada funcionario tenga como filosofía que la atención y el bienestar de los usuarios es la mayor prioridad que se tiene, es importante reforzar esta idea y los conocimientos adquiridos en post de un crecimiento sostenido y estable.

Basados en el análisis de esta investigación nos damos cuenta que siempre hay procesos que presentan falencias y no están siendo óptimos, pero si aplicamos bien el modelo de mejora continua y el ciclo PHVA, siempre estaremos un paso adelante en pos de brindar un servicio con alta eficacia y eficiencia a la comunidad, ya que se irán resolviendo las dificultades y falencias a medida que van surgiendo.

Todas las etapas plateadas en la propuesta de mejora deben ser medidas y analizadas de una forma cuantitativa basándose en la tabla de calificación del modelo (calificación del 1 al 5, de acuerdo a su cumplimiento), esto nos

permite llevar un seguimiento de cada uno de los objetivos y los tiempos de desarrollo planteados en los diferentes cronogramas.

La propuesta de mejora debe ser implantada de forma inmediata y tiene un proceso de desarrollo no superior a los seis meses en su primera etapa, realizando los cuatro pasos (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) de una manera programada y claramente estipulada con claridad, las etapas posteriores tienen que tener un desarrollo inferior a tres meses ya que son las diferentes desviaciones o cambios de los objetivos planteados en la etapa anterior.

El modelo DEMING nos ayuda a crear políticas claras de calidad, con sus respectivos procesos, controles claramente estipulados y con tiempos fijos de ejecución para asegurar un crecimiento sostenido y continuo con planes a corto, mediano y largo plazo, a la vez se generara una comunicación más clara y un liderazgo de los ejecutivos y mandos.

Esta investigación en definitiva es para todos nosotros y la propuesta empleada es para el bienestar de nosotros y de cómo el distrito intenta estar en un proceso de mejora continuo para el bienestar de todos los ciudadanos.

Bibliografía

[Http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=21534](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=21534)

[Http://www.bogota.gov.co/art/mapareforma.gif](http://www.bogota.gov.co/art/mapareforma.gif)

[Http://www.bogota.gov.co/direccion/e1.htm](http://www.bogota.gov.co/direccion/e1.htm)

[Http://www.bogota.gov.co/mad/info_sitio.php?id_sitio=24973](http://www.bogota.gov.co/mad/info_sitio.php?id_sitio=24973)

<http://www.enda.atarraya.org/Kennedy.html>

[Http://www.herramientasparapymes.com/herramienta-para-la-mejora-continua-ciclo-deming](http://www.herramientasparapymes.com/herramienta-para-la-mejora-continua-ciclo-deming)

[Http://www.scribd.com/doc/12843869/Modelo-Deming](http://www.scribd.com/doc/12843869/Modelo-Deming)

[Http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2164](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2164)

[Http://www.philipcrosby.com/main.html](http://www.philipcrosby.com/main.html)

[Http://www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)

Hernández Sampieri, Roberto. (1.998) Metodología de la Investigación. Editorial McGraw-Hill. México

J. M. Juran y F. M. Tryna. Análisis y planeación de la calidad. Mc Graw Hill