

# Alcaldía de Bogotá

**Trabajamos para mejorar  
la experiencia en el servicio**

**SEPTIEMBRE 25 DE 2019**



CONGRESO INTERNACIONAL

**Servicio a la  
Ciudadanía**

BOGOTÁ TE ESCUCHA - 2019

# CANAL PRESENCIAL



Alcaldía de Bogotá

## RedCADE, una red a su servicio

**Nuevo CAD:** Incrementará en 50% el área de atención a la ciudadanía

Servicios con un estándar de calidad y mecanismos de evaluación y seguimiento

 **31.483.602**  
Servicios prestados

 **11.549.141**  
Visitas ciudadanas

 **Más de 800**  
Servidores



## IMPLEMENTAMOS

 Sistema de asignación de turnos

 Acuerdos de nivel de servicio

 Mecanismos de radicación calificada

 Seguimiento en tiempo real

# Mayor y mejor cobertura

*Servicios más cerca  
Espacios con mejor  
infraestructura*

Apertura SuperCADE Engativá (1)  
Apertura SuperCADE Social (2)  
Construcción SuperCADE Manitas (3)  
Reparaciones puntos RedCADE (4-6)  
Ferias de servicio SuperCADE Móvil (7-25)  
Remodelación / Adecuación (26-41)



# Mirando el futuro

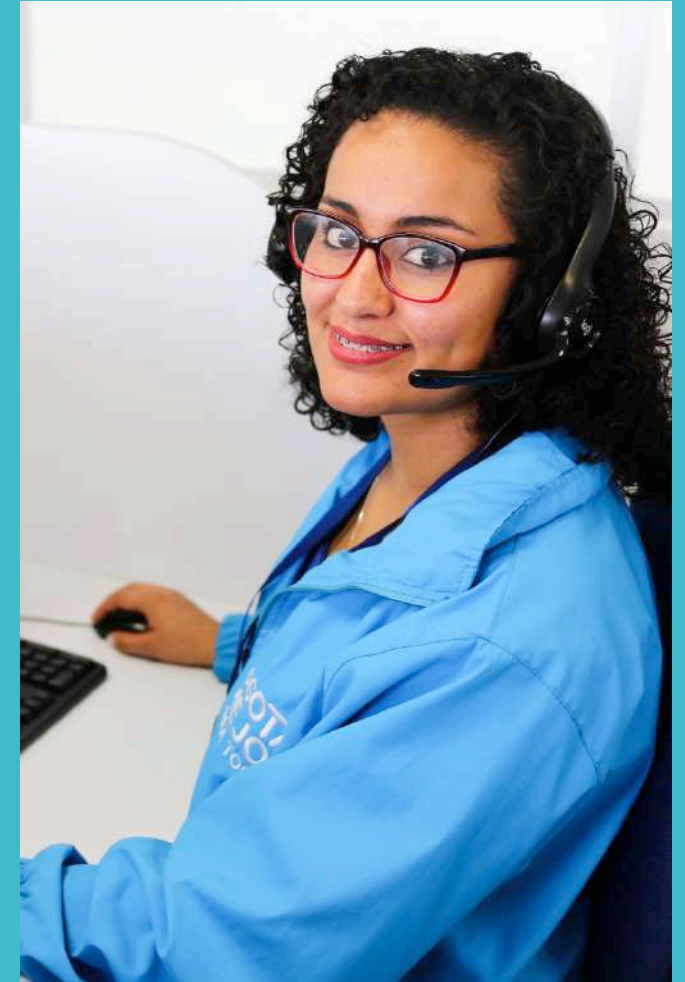
Plan Maestro de Servicio a la Ciudadanía

Aprovechamiento de la infraestructura de transporte (Primera línea del Metro) para la localización de nuevos puntos

Alcaldía de Bogotá



# CANAL TELEFÓNICO



Alcaldía de Bogotá

Servicios atendidos de forma rápida y eficiente



Integración del canal telefónico al presencial, para facilitar los trámites

Nuevo call center para la asignación de citas médicas



Contestador automático para requerimientos frecuentes



Nuevas línea especializadas (Línea Púrpura, Línea para turistas IDT, Línea IDRDR)



# CAPACIDAD Y ALCANCE



Agendamiento previo para citas en canal presencial (servicio de asesoría técnica IDPC, motociclistas SDM y contingencias SHD)



Notificación por mensaje de texto a propietarios de vehículos inmovilizados

Videollamada en lengua de señas

Servicios gestionados para reducir desplazamientos innecesarios



Opción 1 de **denuncias por actos de corrupción** en la Línea 195



Llevamos más de **2 millones 200 mil** llamadas



**CAPACIDAD  
Y ALCANCE**



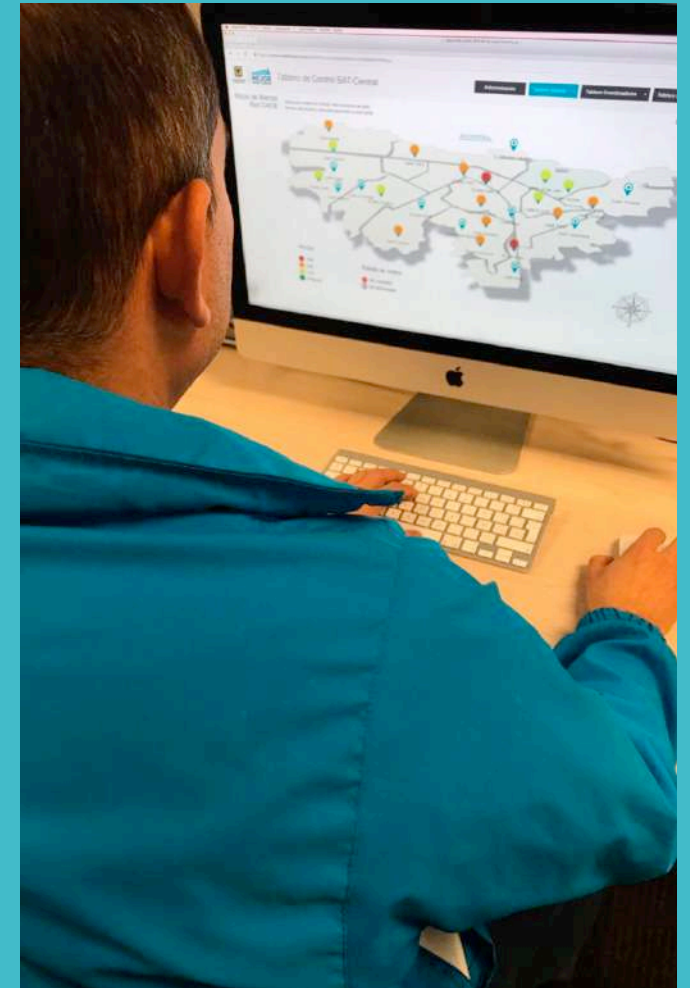
Ampliación de servicios en línea telefónica del IPES (inscripción ferias institucionales y formación a vendedores informales)



Chat inteligente con reconocimiento de texto para brindar respuestas oportunas, rápidas y acertadas.



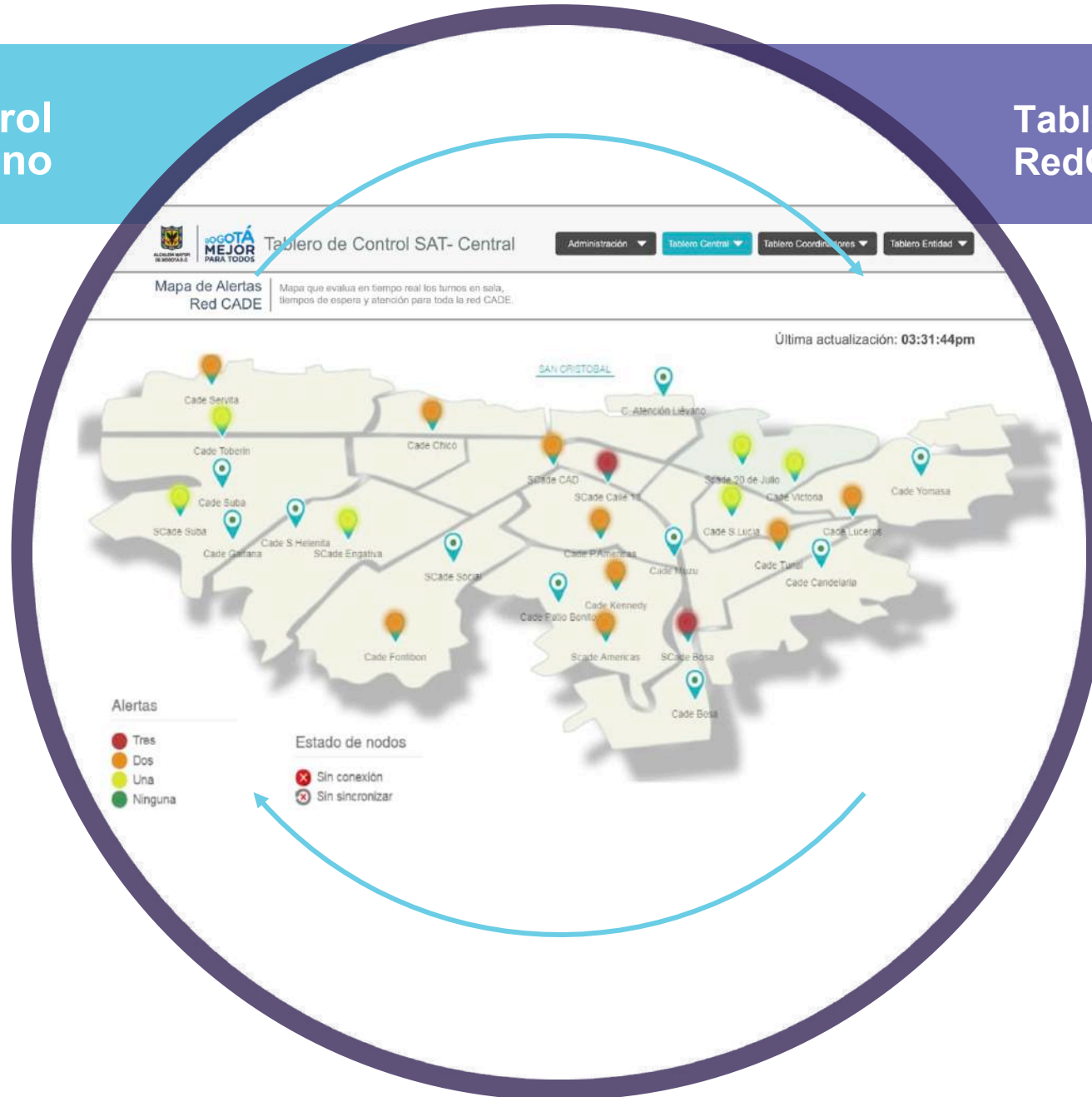
# TABLEROS DE CONTROL



Alcaldía de Bogotá

## Tablero de control Ciudadano

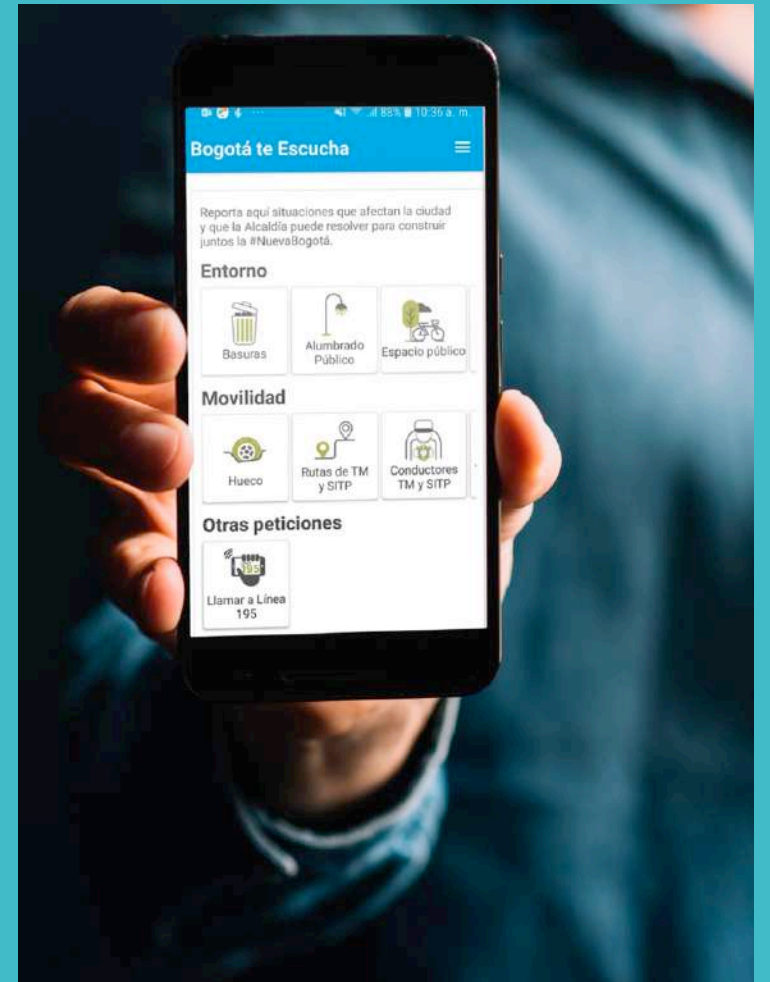
- Elaborado en conjunto con la Veeduría Distrital y el apoyo de Bloomberg Associates BA
- Permite conocer en tiempo real el comportamiento de las peticiones ciudadanas que llegan a Bogotá te Escucha
- La herramienta mapea la ubicación geográfica de las peticiones y clasifica la información por localidad, UPZ, tema, período y exporta resultados.



## Tablero de Control RedCADE

- Seguimiento en línea a los tiempos de atención en la RedCADE
- La herramienta permite visualizar un mapa con los puntos de atención de la RedCADE
- Reporta tiempos de atención, número de personas en sala de espera, tiempo promedio de espera y de respuesta, entre otros

# CANAL VIRTUAL



Alcaldía de Bogotá

**Bogotá te escucha** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones


BIENVENIDOS A BOGOTÁ TE ESCUCHA, SELECCIONA A CONTINUACIÓN ALGUNA DE LAS DOS OPCIONES PARA PODER CONSULTAR O CREAR UNA NUEVA PETICIÓN.

**Crea tu petición**  
Aquí podrás registrar tus peticiones ciudadanas para que sean atendidas por una Entidad Distrital en Bogotá.

**Consulta tu petición**  
Aquí podrás consultar las peticiones que ya registraste en el sistema.

**LUGAR DE LOS HECHOS**

Localidad: 17 - LA CANDELARIA



Departamento: BOGOTÁ Ciudad: BOGOTÁ, D.C.

Dirección de Hechos: KR 7 10 47 [Registra/Modifica Dirección](#)

UPZ: 94 - LA CANDELARIA Barrio: CENTRO ADMINISTRATIVO

Estrato: (Selecione) Código Postal: 111711

Ubicación Aproximada:



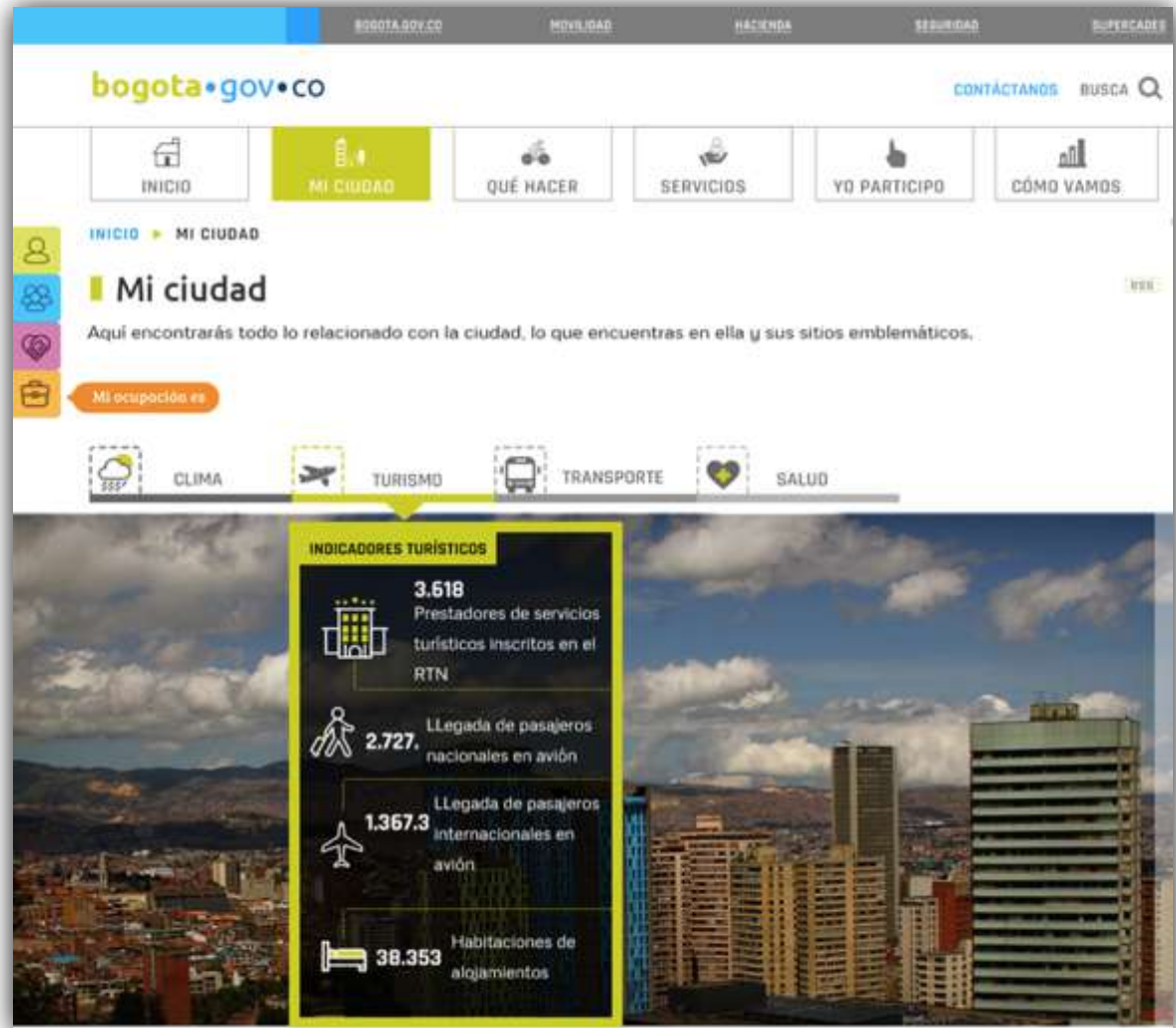
**Amigable** para la ciudadanía



**Eficiente** para los funcionarios



**Transparente** para los entes de control



 Diseño centrado en el usuario

 Accesible

 Seguro

 Moderno

# Guía de trámites



Búsqueda **sencilla e intuitiva** para el usuario



Acceso inmediato a trámites más consultados



Trámites clasificados por **temáticas y poblaciones**

# Racionalización

Bogotá inscribió 245 acciones de racionalización de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. Vamos en 98

La meta de acciones de racionalización para esta vigencia representa un tercio de la meta del Gobierno Nacional.

# SuperCADE virtual



App con más de  
**13 MIL DESCARGAS**

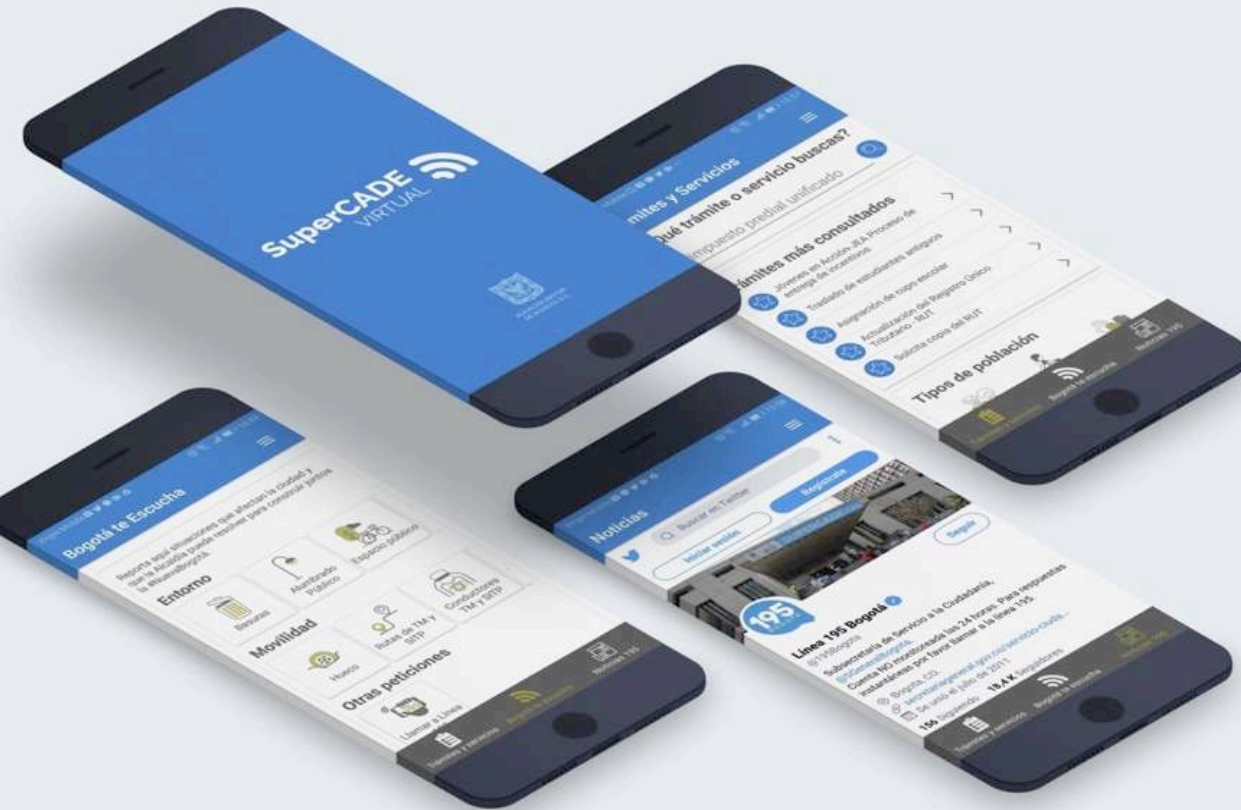


## TEMAS PRIORITARIOS

- Basuras
- Espacio Público
- Transmilenio y SITP
- Huecos



Finalista en el  
Premio **Engaged Cities**



# Aplicativos para solucionarle la vida a los ciudadanos

*Las 10 apps del Distrito más descargadas en tiendas virtuales*



SuperCADE  
Virtual



Bogotá DC  
Travel



Oficina Virtual  
Hacienda



SofiApp



Ángeles  
Azules



Distrito  
APPnimal



Registro Bici



SIMUR



CMPR



ConectAPP



# Cumplimos meta del Plan de Desarrollo



Bogotá es reconocida en la estrategia Estado Simple Colombia Ágil



**72 trámites virtualizados con ahorros por \$2.200 millones de pesos**



## Consulta ciudadana

Trámites consultados con la ciudadanía (encuesta presencial, Urna Virtual y Bogotá Abierta).



## Sectores

Educación, Gestión Pública y Jurídica, Hacienda, Movilidad, Planeación, Salud y Cultura, Recreación y Deporte

# Cualificación



Alcaldía de Bogotá



Total **Servidores**  
**Cualificados** a la fecha:  
más de **15 mil**



Gamificación  
**251 servidores**  
cualificados en 7  
entidades



Certificación SENA:  
**865**  
servidores



Lengua de señas  
Más de  
**100 servidores**  
cualificados

# GRACIAS

Los ciudadanos son nuestros jefes y cada uno de ustedes son el motor para hacer del servicio una experiencia diferente

Alcaldía de Bogotá



**GRACIAS**