

SISTEMATIZACIÓN DEL ESPACIO DE DIÁLOGO CIUDADANO RELACIONADO CON LA VISIBILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS, INTERACCIONES Y LOGROS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN RESPECTO DE LA ATENCIÓN DE LA COMUNIDAD CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN LOS SUPERCADES DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C.

Fecha: 28 de noviembre de 2024.

Lugar: Centro de servicio SuperCADE Bosa, Cl. 57r Sur #72D-12, Bogotá

Hora: 09:00 a.m.

Sector: Discapacidad - Auditiva.

1. INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Planeación tiene el honor de dar la bienvenida a todos los asistentes al Tercer Diálogo Ciudadano del Espacio de Diálogo Ciudadano, un encuentro clave dedicado a la visibilización de los servicios, interacciones y logros alcanzados en la atención de la comunidad con discapacidad auditiva en los SuperCADES de la ciudad de Bogotá D.C. Este evento refleja nuestro compromiso con la inclusión y el acceso equitativo a los diferentes servicios.

El propósito de este espacio es fomentar un intercambio constructivo entre la comunidad con discapacidad auditiva y las entidades del Distrito. Se busca promover una mayor comprensión de las necesidades específicas de esta población, así como rendir cuentas sobre las acciones implementadas para garantizar una atención efectiva e inclusiva en los diferentes puntos de servicio. A través de este diálogo, reafirmamos nuestro compromiso de trabajar de manera conjunta para mejorar continuamente la experiencia ciudadana.

En esta jornada, contaremos con la participación activa de ciudadanos, líderes comunitarios, representantes de organizaciones que trabajan por la inclusión de personas con discapacidad auditiva, y servidores públicos responsables de los programas y servicios en los SuperCADES. Juntos, revisaremos los avances logrados, identificaremos desafíos pendientes y exploraremos nuevas oportunidades para fortalecer la inclusión.

Inspirados por el éxito de eventos como éste, buscamos que este diálogo genere un impacto positivo y tangible para la comunidad con discapacidad auditiva en Bogotá. Agradecemos de antemano su participación activa, ya que su voz y sus aportes son fundamentales para la construcción de una ciudad más incluyente, equitativa y accesible para todos.

2. Metodología y logística utilizada para el desarrollo del espacio del diálogo ciudadano.

La Secretaría Distrital de Planeación (SDP) continúa trabajando por la inclusión de todas las voces en los procesos de participación ciudadana, en especial aquellas de grupos históricamente marginados. En esta ocasión, se desarrolló un diálogo ciudadano dirigido al sector de la discapacidad auditiva, con el objetivo de generar un espacio inclusivo y accesible que permitiera a las personas con discapacidad auditiva expresar sus inquietudes, propuestas y necesidades.

Este evento se realizó de manera presencial, con el acompañamiento de diversas dependencias y entidades distritales, como la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, la Secretaría Técnica de Discapacidad, la Dirección de Registros Sociales y la Oficina de Participación y Diálogo de Ciudad de la SDP.

El principal objetivo de este diálogo fue socializar los avances, logros y desafíos en la atención a la ciudadanía en los diferentes canales de contacto: presenciales, virtuales, telefónicos y escritos. Además, se presentaron temas estratégicos del Sisbén y la estrategia “Sin Barreras”, la cual busca implementar mejoras en los protocolos de atención a las personas con discapacidad auditiva.

3. Temas o asuntos presentados por la Secretaría en el espacio de diálogo o Audiencia Pública

Desarrollo del Evento

El evento comenzó con una intervención de Juan Sebastián Gacharna, Director de Servicio a la Ciudadanía, quien dio inicio a la actividad, presentando la misión de su dirección y resaltando la importancia del espacio generado. Posteriormente, Ana María Pérez, Directora Administrativa del Supercade Bosa, ofreció una intervención sobre el trabajo realizado en este punto de atención.

Estrategia "Sin Barreras"

A continuación, Yamile Reyes, funcionaria de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, presentó la estrategia "Sin Barreras", que tiene como objetivo mejorar la experiencia de atención a las personas con discapacidad auditiva, mediante la implementación de técnicas pedagógicas y un lenguaje claro. Para ello, se contó con el apoyo de un video realizado por funcionarios sordos de la entidad, mostrando cómo la inclusión es una prioridad en el servicio.

Moderación y Conversatorio

La moderadora del espacio, Pilar Barreto, guió la conversación de manera dinámica y participativa. Se discutieron temas clave como la interacción de la ciudadanía con la Secretaría Distrital de Planeación a través de sus canales de atención, tanto presenciales como virtuales. Durante el evento, se abordaron las siguientes preguntas orientadoras:

¿Cómo puede interactuar la ciudadanía con la Secretaría Distrital de Planeación y qué trámites están disponibles?

Se destacó que la SDP atendió a 666.000 ciudadanos con diferentes interacciones, una de ellas de forma digital como la página oficial de la entidad distrital, como también hacer presencia en toda la red de CADE que se encuentra en la ciudad; servicios como la solicitud de visitas de encuesta SISBEN, el observatorio SINUPOT y otros más de interés ciudadano con enfoque poblacional a las personas discapacitadas. Se mencionan las líneas de atención telefónica 195 y la asesoría técnica de manera presencial (Asesoría, estratificación, SISBEN).

¿Qué es el Sisbén y cómo se registra una persona en este sistema?

Se expuso que el Sisbén es el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales, que permite clasificar a la población de acuerdo con sus condiciones de vida e ingresos.

Esta clasificación se utiliza para focalizar la inversión social y garantizar que sea asignada a quienes más lo necesitan. Aclarando que el Sisben no es sinonimio de atención en salud y tampoco es un programa que entrega subsidios o ayudas del Estado.

Por otro lado, se expresa que tampoco administra programas sociales (por ejemplo, Familias en Acción, Ingreso Mínimo, Renta Ciudadana, salud subsidiada, etc.), ya que

no asigna subsidios, ni ayudas, no selecciona beneficiarios de los programas sociales, ni establece los requisitos de ingreso a éstos.

¿Cómo hace una persona para estar registrado en el Sisbén?

Los requisitos para realizar el proceso de inscripción son: Ser mayor de 18 años, residir en un hogar particular, presentar los documentos de identidad válidos y vigentes de todos los integrantes del hogar (no es válido PTT o PEP), presentar algún documento que identifique la vivienda, como facturas de servicios públicos o impuesto predial. La información suministrada en la encuesta debe ser veraz y bajo gravedad de juramento.

¿Qué otros espacios presenciales ofrece la SDP para la atención a la ciudadanía?

Se mencionó que la SDP ha realizado presencia en 67 ferias, impactando a más de 7.000 personas.

¿Cuáles trámites se atienden en los puntos del Sisbén, cuál es el trámite más solicitado y quiénes son las personas que se acercan a realizar las solicitudes?

La solicitud de encuestas fue identificada como el trámite más solicitado y se expone que los trámites de Sisbén no tienen ningún costo.

Ahora, en los diferentes puntos de atención se pueden realizar los siguientes trámites:

- Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales.
- Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales
- Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales

Se menciona que el trámite más solicitado es la solicitud de encuesta del SISBEN, ya que en promedio mensual se reciben alrededor de 15 mil solicitudes. Mientras que el 24.8% corresponde a solicitudes de una segunda encuesta, mientras el 75.2% solicita la encuesta por primera vez. La mayoría de nuestros solicitantes se encuentran entre los 27 y 59 años de edad. Las personas que más solicitan este trámite se encuentran en estrato 2 y la mayoría de las solicitantes son mujeres.

El resultado de la encuesta es entregado por un sistema diseñado por el Departamento Nacional de Planeación - DNP (clasificación SISBEN): en donde se toma la información que aportó el hogar, siendo sistematizada y enviada al DNP, entidad que mediante el sistema computarizado definido por el gobierno nacional, procesa los datos y genera el resultado, por lo que ninguna persona tiene potestad para hacer el cambio de la clasificación de la encuesta.

Avances en Accesibilidad

Uno de los avances destacados fue la implementación de la estrategia “Sin Barreras” y la inclusión de GIF en lengua de señas en los portales web de la entidad. También se destacó la capacitación de funcionarios públicos en lengua de señas y el uso de pantallas visuales en los CADE, lo que facilita la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.

4. Principales inquietudes, observaciones o propuestas señaladas por las Consejeras durante el espacio de diálogo y sus correspondientes respuestas.

RELACIÓN DE PREGUNTAS Y SOLICITUDES CIUDADANAS			
#	NOMBRE ACTOR	PREGUNTAS / SOLICITUDES	RESPUESTAS
1	Julio Cesar Rodríguez Concejo Local de Discapacidad Acceso	¿Qué es acceso y accesibilidad?	Respuesta Laura Patarroyo El acceso es poder ingresar a algún lugar, mientras que la accesibilidad es que puedan gozar de los servicios. Este diálogo está enfocado para lograr informar cómo se ha avanzado para la atención de la ciudadanía, no solo en las partes físicas sino también de forma integral.
2	Marisol Lozano Ciudadana	¿Por qué solo la capacitación sobre lenguaje de señas esta dirigida a funcionarios mientras que yo como madre cuidadora no lo puedo tomar?	Respuesta Juan Sebastián Gacharna: Desde la misionalidad de la Secretaria Distrital de Planeación tiene que garantizar la atención, orientación y guía a toda la ciudadanía en general y es por ello que la formación está encaminada en garantizar dicha atención. Es por ello que no se realiza una formación hacia la ciudadanía.
3	Marisol Lozano Ciudadana	¿Cuáles son los criterios de las encuestas, ya que yo	Respuesta Daniela Pérez: Las encuestas se realizan por los instrumentos y lineamientos enviados por entidades de nivel nacional. Con

	me encuentro con “B” y no cuento con beneficios con indicaciones de integración social que planeación debe solucionar dicho inconveniente?	relación a los beneficios relacionados con la categoría, se realizará la solicitud interna entre instituciones para verificar las condiciones y beneficios. Se recomienda que si lo desea puede asistir al supercade a realizar la verificación de las rectificaciones del SISBEN.
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5. Compromisos asumidos por el Subsecretario con los ciudadanos durante el espacio de diálogo.

Desde la SDP queda pendiente de dar respuesta a las inquietudes y/o preguntas ciudadanas por responder y al envío de información y memorias del espacio.

6. Resultados de la encuesta de evaluación del espacio de diálogo Ciudadano.

Para el proceso de evaluación de la actividad de participación fue de un 31.25% siendo estos 15 evaluadores de 48 participantes a la jornada.

Teniendo en cuenta el objetivo de la actividad que era la de Visibilizar los servicios, interacciones y logros de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) en sus cuatro canales de atención: presencial, telefónico, virtual y escrito para con las personas que presentan alguna discapacidad y que requieren de los servicios de la SDP.

Se evidenciaron los siguientes resultados:

Análisis Estadístico y Resultados

A partir de las evaluaciones realizadas, se organizaron los resultados por ítems clave:

<p>1. Cumplimiento del Objetivo</p> <p>Evaluaciones: Deficiente: 0% Regular: 6.67% Aceptable: 20% Bueno: 26.67% Excelente: 46.67%</p>	<p>2. Claridad de los Temas</p> <p>Evaluaciones: Deficiente: 0% Regular: 6.67% Aceptable: 26.67% Bueno: 20% Excelente: 46.67%</p>	<p>3. Metodología</p> <p>Evaluaciones: Deficiente: 0% Regular: 6.67% Aceptable: 13.33% Bueno: 26.67% Excelente: 53.33%</p>
<p>4. Material de Soporte</p> <p>Evaluaciones: Deficiente: 13.33% Regular: 0% Aceptable: 6.67% Bueno: 33.33% Excelente: 46.67%</p>	<p>5. Cumplimiento de Tiempos</p> <p>Evaluaciones: Deficiente: 13.33% Regular: 13.33% Aceptable: 13.33% Bueno: 13.33% Excelente: 46.67%</p>	<p>6. Grado de Satisfacción</p> <p>Evaluaciones: Deficiente: 0% Regular: 6.67% Aceptable: 20% Bueno: 20% Excelente: 53.33%</p>
<p>7. Logística</p> <p>Salón, mobiliario y sonido: 60% evaluaron como Excelente. Ubicación: 53.33% evaluaron como Excelente.</p>		



Interpretación de los Gráficos y Contexto de los Resultados

Cumplimiento del Objetivo

Predomina una evaluación positiva con un 46.67% calificándolo como "Excelente" y un 26.67% como "Bueno".

Contexto: Esto refleja un cumplimiento adecuado del propósito del evento, aunque un 6.67% lo calificó como "Regular", lo que sugiere oportunidades de refinamiento en la comunicación o enfoque.

Claridad de los Temas

Similar al anterior, el 46.67% otorgó la máxima calificación.

Contexto: Los temas fueron en general bien comprendidos, pero un 26.67% lo encontró "Aceptable", indicando que podría haber sido más preciso.

Metodología

La metodología recibió la mayor proporción de evaluaciones "Excelente" (53.33%).

Contexto: La estructura del evento fue eficaz, aunque hay margen de mejora para captar completamente a los asistentes que evaluaron "Regular" o "Aceptable".

Material de Soporte

El 46.67% calificó el material como "Excelente", pero un 13.33% lo encontró "Deficiente".

Contexto: Esto sugiere una disparidad en la percepción de calidad o relevancia de los materiales proporcionados.

Cumplimiento de Tiempos

Aunque un 46.67% calificó este aspecto como "Excelente", hubo distribuciones en los niveles más bajos, incluyendo 13.33% en "Deficiente".

Contexto: Posibles retrasos percibidos respecto de la agenda.

Grado de Satisfacción

El 53.33% evaluó la actividad como "Excelente", mostrando una percepción general positiva.

Contexto: Esto valida el esfuerzo organizativo, aunque un pequeño porcentaje sugirió áreas de mejora.

Logística

Con un 60% en "Excelente", este ítem destacó como uno de los mejor evaluados.

Contexto: Refleja un entorno adecuado y bien equipado para el evento.

Ubicación

Recibió un 53.33% de calificaciones "Excelente", reflejando accesibilidad y conveniencia.

Contexto: Este aspecto fue altamente satisfactorio para la mayoría.