



## SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

## SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A CIUDADANIA - SUBSECRETARIA

**INFORME SEGUIMIENTO APLICACIÓN LINEAMIENTO APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIA****SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

Fecha del Informe: 1 de abril de 2017 al 30 de junio de 2017

**Objetivo del Lineamiento:**

Establecer las directrices para la ubicación, apertura, gestión y verificación de los requerimientos de la ciudadanía presentados a través de los Buzones de Sugerencias dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social, con el fin de dar trámite a los requerimientos de la ciudadanía interpuestos por este medio, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

- Garantizar el Derecho a la Información, Comunicación y Conocimiento a la Ciudadanía que acude a la SDIS.
- Gestionar a través de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS–, los requerimientos de la ciudadanía, encontrados en los buzones de sugerencias.
- Orientar la adecuada apertura de los buzones de sugerencias en la SDIS.

**1 APLICACIÓN LINEAMIENTO BUZÓN**

Con el fin de verificar el cumplimiento en el lineamiento apertura de buzón de sugerencias en las dependencias donde se cuenta con este canal de comunicación (Subdirecciones Locales, Jardines Infantiles, Centros Crecer, comisarias de Familia y Centros de Desarrollo Comunitario). Se realizaron 34 visitas aleatorias en jardines infantiles, centros de desarrollo comunitario y subdirecciones locales relacionadas en el siguiente en el periodo comprendido entre 1 de abril del 2017 hasta el 30 junio 2017.

FECHA	UNIDAD OPERATIVA	NOMBRE
08/03/2017	Jardín Infantil	Huellas con Ternura
08/03/2017	Jardín Infantil	Verbenal
08/03/2017	Jardín Infantil	San Gabriel
08/03/2017	Jardín Infantil	Servitá
08/03/2017	Comisaria	Usaquén 1
08/03/2017	Comisaria	Usaquén 2
14/03/2017	Jardín Infantil	Barbieri



14/03/2017	Jardín Infantil	Pablo de Tarso
14/03/2017	Subdirección Local	Tunjuelito
14/03/2017	CDC	Pablo de Tarso
14/03/2017	Comisaria	Tunjuelito
07/04/2017	Jardín Infantil	Satélite Primavera
07/04/2017	Jardín Infantil	Sala Cuna Primavera y Gorgonzola
07/04/2017	Jardín Infantil	Camelia
07/04/2017	Jardín Infantil	Bóchica
07/04/2017	Comisaria	Puente Aranda
07/04/2017	Subdirección Local	Puente Aranda
07/04/2017	Jardín Infantil	Calixto Torres
07/04/2017	Jardín Infantil	Trinidad Galán
02/05/2017	Jardín Infantil	San Marcos
02/05/2017	Casa de la Juventud	Engativa
02/05/2017	Jardín Infantil	Bellavista
02/05/2017	Wasi- Casa de Pensamiento	Wawakunapak yachachuna
18/05/2017	Jardín Infantil	Samore
18/05/2017	Jardín Infantil	Acunar Olaya
18/05/2017	Jardín Infantil	Marco A. Iriarte
18/05/2017	Subdirección Local	Rafael Uribe Uribe
18/05/2017	Jardín Infantil	Colinas
18/05/2017	Jardín Infantil	Sueños y Sonrisas
18/05/2017	Jardín Infantil	Pijaos
18/05/2017	Centro de Desarrollo Comunitario	Samore
18/05/2017	Centro de Desarrollo Comunitario	Porvenir



28/06/2017	Subdirección Local de	Usaquén
28/06/2017	Centro de Desarrollo Comunitario	Usaquén

Fuente: Formato de evaluación del lineamiento apertura de buzón

Tabulado los resultados de las visitas se tuvo los siguientes resultados:

EVALUACIÓN LINEAMIENTO APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIA		
Disposición de los buzones de Sugerencia	¿Es hermético?	Al verificar el estado físico de los buzones ubicados en las 34 unidades operativas visitadas se observó que 25 buzones se encuentran en buen estado y tan solo nueve averiados.
	¿Se encuentra ubicado en un lugar visible y de fácil acceso para la ciudadanía?	De acuerdo al punto de instalación verificados en los puntos visitados en los meses de abril, mayo y junio, se evidencia que 19 de ellos ósea el 56% se encuentran en lugares visibles y fácil accesibilidad a la ciudadanía. De los buzones instalados que no se encuentran ubicado visiblemente se le recomendó a la persona que atendió dicha visita se efectuó la respectiva ubicación
	Se encuentra provisto de formatos Yo opino	De los 34 buzones verificados 9 cuentan con el formato Yo opino y ubicado en el buzón de sugerencia.
	¿Se realiza la apertura conforme a la periodicidad?	Al consultar sobre la apertura de buzón el 24% de las Dependencias visitadas manifestaron que si se está realizando este procedimiento tal como se describe en el lineamiento.
Gestión de Requerimientos	¿Se diligencia la planilla de Apertura y control del buzón de sugerencia?	El 18% de las dependencias visitadas se evidencio la apertura del buzón entregando como evidencia las planillas apertura del buzón
	¿Se registra en el SDQS los requerimientos de la ciudadanía?	Al consultar a la persona que atendió la visita el 79%, manifestaron con claridad el procedimiento de registro en SDQS de los requerimientos recibidos por este canal.

Fuente: Lista de chequeo reporte correo electrónico.

Conclusión:

Por los resultados anteriormente evaluados, es pertinente efectuar cualificaciones del lineamiento apertura de buzón de sugerencias en los comités operativos u otros espacios donde subdirecciones locales no lo permitan, para lo cual se adelantara la respectiva concertación y coordinación del espacio con subdirecciones y dirección territorial.

Respecto al seguimiento a la planilla apertura de buzón de sugerencias, este procedimiento se está adelantando en comisarías, centros de desarrollo comunitario y subdirecciones locales, proceso que se debe extender a las



dependencias donde se llevo a cabo instalación de buzones como; jardines infantiles, centros crecer, comedores y demás dependencias donde se tenía provisto este canal de comunicación.

## 2. SEGUIMIENTO PLANILLA APERTURA Y CONTROL DE BUZÓN DE SUGERENCIA

Para el seguimiento a la planilla apertura de buzón de sugerencias por el periodo comprendido entre el 1 de abril y 30 de junio de 2017, se recibieron planillas de 60 dependencias que a continuación se relacionan

No	DEPENDENCIAS
1	Casa Rosada
2	CAVIF
3	CDC Santa Elenita
4	CDC Bellavista
5	CDC Galán
6	CDC Kennedy
7	CDC La victoria
8	CDC Molinos 2
9	CDC san Blas
10	CDC Usaquén
11	Centro día Monseñor Oscar Arnulfo Romero
12	comisaria de Familia de Tunjuelito
13	Comisaria de Familia Rafael Uribe Uribe
14	comisaria de Familia Usme 2
15	Comisaría de Familia de Antonio Nariño
16	Comisaría de Familia de Barrios Unidos
17	Comisaría de Familia de Bosa 1
18	Comisaría de Familia de Bosa 2
19	Comisaría de Familia de Bosa 3
20	Comisaría de Familia de Candelaria
21	Comisaría de Familia de Chapinero
22	Comisaría de Familia de Ciudad Bolívar 1
23	Comisaria de Familia de Engativa 1 Turno 1
24	Comisaría de Familia de Engativa 2 Turno 2
25	Comisaría de Familia de Kennedy 4
26	Comisaría de Familia de Mártires
27	Comisaría de Familia de Puente Aranda
28	Comisaría de Familia de San Cristóbal 1



29	Comisaría de Familia de San Cristóbal 2
30	Comisaría de Familia de Suba 1
31	Comisaría de Familia de Suba 2
32	Comisaría de Familia de Suba 4
33	Comisaría de Familia de Suba 3
34	Comisaría de Familia de Sumapaz
35	Comisaría de Familia de Teusaquillo
36	Comisaría de Familia de Usaquén 1 turno 1
37	Comisaría de Familia de Usaquén 2
38	Nivel Central Correspondencia
39	Nivel Central Piso 6
40	Nivel Central Recepción
41	Subdirección Local San Cristóbal
42	Subdirección Local Bosa
43	Subdirección Local Chapinero
44	Subdirección Local Ciudad Bolívar
45	Subdirección Local Engativa
46	Subdirección Local Fontibón
47	Subdirección Local Kennedy
48	Subdirección Local Mártires
49	Subdirección Local Puente Aranda- Antonio Nariño
50	Subdirección Local Rafael Uribe Uribe
51	Subdirección Local Santa fe Candelaria
52	Subdirección Local Suba
53	Subdirección Local Teusaquillo
54	Subdirección Local Tunjuelito
55	Subdirección Local Usaquén
56	subdirección Barrios Unidos
57	Subdirección Local Usme Sumapaz
58	Servicio Social Centro Integrarte JJ Vargas
59	Integrarte Brisas
60	Centro Único de recepción de niños y niñas CURN

Fuente: Lista de chequeo reporte correo electrónico.

Evaluadas las planillas se obtuvo el siguiente resultado:



REPORTE PLANILLA APERTURA BUZON		
MES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ABRIL	16	27%
MAYO	13	22%
JUNIO	23	38%

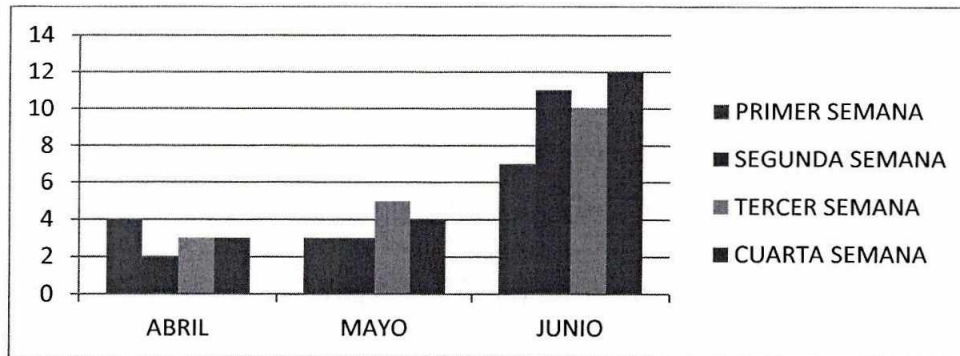
Fuente: Lista de chequeo reporte correo electrónico.

De la evaluación practicada se observa que de las 60 dependencias a las cuales se les viene efectuando el seguimiento el 73% es decir 44 dependencias no reportaron planilla del mes de abril, el 78% es decir 47 dependencias no reportaron planilla del mes de mayo y el 62% es decir 37 dependencias no reportaron planilla del mes de junio, reporte que fue remitido por correo a los jefes de dependencia con lo que se espera la actualización respectiva y mejora en los siguientes periodos.

#### PETICIONES RECEPCIONADAS EN BUZON DE SUGERENCIAS

PETICIONES RECIBIDAS EN BUZON					
MES	SEMANAS				TOTAL
	1	2	3	4	
ABRIL	4	2	3	3	12
MAYO	3	3	5	4	15
JUNIO	7	11	10	12	40
<b>TOTAL</b>	14	16	18	19	67

Fuente: Lista de chequeo reporte correo electrónico.



Fuente: Lista de chequeo reporte correo electrónico.



## VERIFICACIÓN ALEATORIA REGISTROS EN

### PLANILLA APETURA BUZÓN

#### DECRETO 371 DE 2010

#### PLATAFORMA DEL SDQS

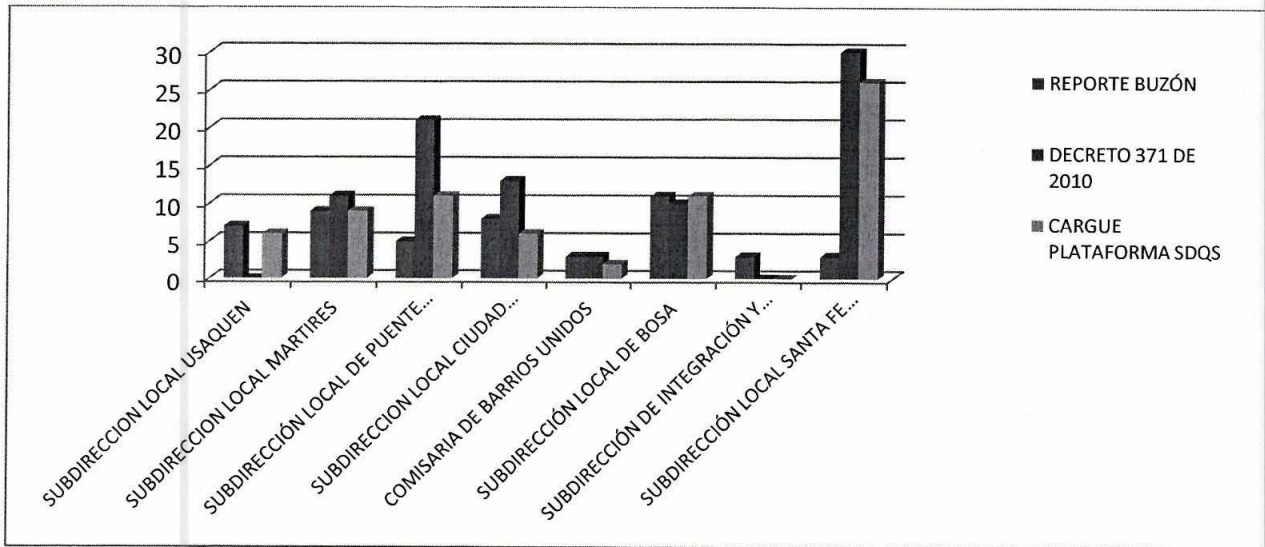
Al verificar los derechos de petición recepcionados por buzón en la muestra seleccionada y al comparar esta información con la información reportada en el reporte mensual de requerimientos Decreto 371 de 2010 y el cargue de requerimientos en la plataforma del SDQS, se pudo evidenciar:

PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ABRIL A JUNIO				
DEPENDENCIA	REPORTE BUZÓN	DECRETO 371 DE 2010	CARGUE PLATAFORMA SDQS	NOVEDADES
SUBDIRECCION LOCAL USAQUEN	7	0	Estos son los relacionados en el Filtro realizado por el Sistema de Quejas y Soluciones, 938082017, 65452017, 812182017, 538632017 938322017, 364962017	No se evidencia registros en el formato del reporte mensual Decreto 371 del 2010, de los registros reportados en formato apertura de buzón quedo pendiente de cargar 1 requerimiento en la plataforma del SDQS.
SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES	9	11	Estos son los relacionados en el Filtro realizado por el Sistema de Quejas y Soluciones 741062017, 37602017, 1002162017, 1092632017, 1235782017, 1364302017, 1364862017, 1365072017, 1405322017	A pesar de encontrarse cargado el número de requerimientos registrados en el formato apertura de buzón, la información no es coherente al compararlo con el reporte mensual de requerimientos Decreto 371 de 210.
SUBDIRECCIÓN LOCAL DE PUENTE ARANDA	5	21	Haciendo el filtro encontramos 11 requerimientos cargados en el SDQS fueron cargados con el canal de Buzón de Sugerencias: 844232017, 844432017, 844532017, 844732017, 844892017, 1157822017, 1157982017, 1235402017, 1298342017, 1321622017, 1343062017.	No se evidencia cargue total de requerimientos en la plataforma del SDQS, sin cargar 10 requerimientos, no es coherente lo reportado en el formato apertura de buzón y Decreto 371 de 210.
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	8	13	Se cargo seis Requerimientos con los siguientes números: 944472017, 1294822017, 1379312017, 1380772017 1382042017, 1438972017	No se evidencia cargue total de requerimientos en la plataforma del SDQS, sin cargar 13 requerimientos, no es coherente lo reportado en el formato apertura de buzón y Decreto 371 de 210.
COMISARIA DE BARRIOS UNIDOS	3	3	1382042017, 1438972017	Se recepcionaron 3 requerimientos de los cuales no se cargo uno de ellos por tener contenidos groseros soeces.
SUBDIRECCIÓN LOCAL DE BOSA	11	10	Al realizar la verificación aleatoria se puede evidenciar que durante los meses de abril, mayo, junio se cargaron 11 REQ al Sistema de Quejas y Soluciones con los números 801042017, 840252017, 1030362017, 1051632017, 1158752017, 1158892017, 1243202017, 1243262017, 1309922017, 1310022017, 1399052017.	En el reporte mensual de requerimientos Decreto 371 de 2010, nos se registro un requerimiento.
SUBDIRECCIÓN DE Y INTEGRACIÓN CARACTERIZACIÓN IDENTIFICACIÓN	3	0		No se evidencia registro de requerimientos en el reporte mensual de requerimientos Decreto 371 de 2010, ni cargue de los mismos en la plataforma del SDQS.
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	3	30	Al realizar la verificación aleatoria podemos evidenciar aunque en la planilla del formato de apertura aparecen 3 hallazgos los cuales no registran ningún número de requerimiento, pero si se evidencia el cargue de 26 requerimientos con el canal de Buzón de Sugerencia. 664902017, 665032017, 673222017, 780212017, 780322017, 780492017, 780612017, 786662017, 786782017, 796992017, 891752017, 891832017, 892082017, 892162017, 893912017, 941742017, 941742017, 941742017, 1035092017, 1177592017, 1283202017, 1283342017, 1284392017, 1284862017, 1362822017, 1362902017	No se evidencia cargue total de requerimientos en la plataforma del SDQS, sin cargar 4 requerimientos, no es coherente lo reportado en el formato apertura de buzón y Decreto 371 de 210.

Fuente: Lista de chequeo reporte correo electrónico



PERIODO REPORTADO ABRIL A JUNIO				
DEPENDENCIA	REPORTE BUZÓN	DECRETO 371 DE 2010	CARGUE PLATAFORMA SDQS	
SUBDIRECCION LOCAL USAQUEN	7	0	6	86%
SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES	9	11	9	100%
SUBDIRECCIÓN LOCAL DE PUENTE ARANDA	5	21	11	220%
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	8	13	6	75%
COMISARIA DE BARRIOS UNIDOS	3	3	2	67%
SUBDIRECCIÓN LOCAL DE BOSA	11	10	11	100%
SUBDIRECCIÓN DE INTEGRACIÓN Y CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN	3	0	0	0%
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	3	30	26	867%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>88</b>	<b>71</b>	



De la evaluación y análisis anterior se concluyeXXXXXXXXXXXXXXXXXX





Cra. 7 No. 32 - 16 / Ciudadela San Martín  
Secretaría Distrital de Integración Social  
Tel.: (1) 327 97 97  
www.integracionsocial.gov.co

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

### CRONOGRAMA DE VISITAS EN LAS LOCALIDADES

En contexto a los resultados observados en el segundo trimestre del 2017, respecto de la apertura de buzón, reporte mensual y seguimiento al trámite de requerimientos que lleguen por este medio, a continuación se propone cronograma de vistas en las localidades según los siguientes grupos, para la fecha se acordara previamente con cada localidad, para que se nos conceda un punto dentro del orden del día del comité operativo en el cual asistente coordinadoras de las diferentes unidades operativas donde se tiene la instalación de los nuevos buzones.

#### LOGROS ESPERADOS:

Al tener el reporte de aperturas de buzón al 100%, la información consolidada será un insumo para ser conciliada con la información reporte Decreto 371 de 210, cuantos requerimientos que llegan por buzón se están cargando en plataforma SDQS

#### SENSIBILIZACION APERTURA DE BUZON Y SEGUIMIENTO A REQUERIMIENTOS POR ESTE MEDIO

HORA	FECHA	SUBDIRECCION LOCAL
7:30- 4:00	AGOSTO 25	USME
7:30- 4:00	SEPTIEMBRE 08	BARRIOS UNIDOS
7:30-4:00	SEPTIEMBRE 08	FONTIBON
7:30-4:00	SEPTIEMBRE 12	CHAPINERO
7:30- 4:00	SEPTIEMBRE 19	KENNEDY
7:30- 4:00	SEPTIEMBRE 26	TUNJUELITO

FECHA DE ELABORACIÓN: Agosto 24 de 2017

ELABORADO POR: CLAUDIA MARCELA MEJÍA

*Claudia Marcela Mejía M.*

Cra. 7 No. 32 - 16 / Ciudadela San Martín  
Secretaría Distrital de Integración Social  
Tel.: (1) 327 97 97  
www.integracionsocial.gov.co

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**