ANEXO No.2: INFORME SEGUIMIENTO APLICACIÓN LINEAMIENTO APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIA

**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 octubre de 2017 al 31 de diciembre 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.

Así mismo, tiene como objetivos específicos:

* 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, comisarías de Familia, Centros de Desarrollo Comunitario, Centros Amar, Centros día, Centros noche, Casa juventud, Casa LGTB). Se realizaron veintitrés (23) visitas aleatorias en jardines infantiles, centros Día, CD, Casa de la Juventud, Centro Amar, Comedor comunitario y Subdirecciones Locales relacionadas en el siguiente en el periodo comprendido entre 1 de septiembre del 2017 hasta el 31 de diciembre de 2017; debido a que en el mes de diciembre no se realizo programo ninguna visita desde el SIAC

| **No.** | **FECHA** | **UNIDAD OPERATIVA** | **NOMBRE** | **LOCALIDAD** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 19/10/2017 | Jardín Infantil Casa de Pensamiento | Payacua | Mártires |
| 2 | 19/10/2017 | Jardín Infantil | Jorge Bejarano | Mártires |
| 3 | 19/10/2017 | Jardín Infantil | La Ciudad que Soñamos | Mártires |
| 4 | 19/10/2017 | Casa de la Juventud | Cama | Mártires |
| 5 | 19/10/2017 | Jardín Infantil | Ojo de Perdiz | Mártires |
| 6 | 19/10/2017 | Jardín Infantil | La Cabaña | Mártires |
| 7 | 19/10/2017 | Jardín Infantil | Rio Negro | Mártires |
| 8 | 19/10/2017 | Comedor | Porvenir | Mártires |
| 9 | 19/10/2017 | Jardín Infantil | San Luis | Mártires |
| 10 | 19/10/2017 | Jardín Infantil | Juan XIII | Mártires |
| 11 | 23/10/2017 | Jardín Infantil | La Cabaña de Fontibón | Fontibón |
| 12 | 23/10/2017 | Jardín Infantil | La Giralda | Chapinero |
| 13 | 23/10/2017 | Centro Amar | Fontibón | Fontibón |
| 14 | 23/10/2017 | Jardín Infantil | Sabana Grande | Fontibón |
| 15 | 23/10/2017 | Jardín Infantil | Rafael Pombo | Fontibón |
| 16 | 23/10/2017 | Centro Día | Amarú | Fontibón |
| 17 | 15/11/2017 | Jardín Infantil | Atanasio Girardot | Fontibón |
| 18 | 15/11/2017 | Jardín Infantil | Ata | Santa fe- Candelaria |
| 19 | 18/11/2017 | Jardín Infantil | Góticas de Roció | Santa fe- Candelaria |
| 20 | 15/11/2017 | CDC | Santa fe- Candelaria | Santa fe- Candelaria |
| 21 | 15/11/2017 | Jardín Infantil | El Triunfo | Santa fe- Candelaria |
| 22 | 15/11/2017 | Subdirección Local | Santa fe- Candelaria | Santa fe- Candelaria |
| 23 | 15/11/2017 | Subdirección Local | Ici | Santa fe- Candelaria |

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 23 unidades operativas visitadas se observó que 7 buzón no es hermético:   * Jardín Infantil El triunfo * Subdirección ICI * Casa de Pensamiento Payacua * Jardín Infantil Ojo de Perdiz * Comedor Porvenir * Jardín Infantil La Cabaña * Centro Día Amaru |
| ¿Se encuentra ubicado en un lugar visible y de fácil acceso para la ciudadanía? | 6 de los buzones verificados no se encuentran en lugares visibles y fácil accesibilidad a la ciudadanía.   * Casa de Pensamiento Payacua * Jardín Infantil Ojo de Perdiz * Centro Amar Fontibón * Jardín Infantil Rafael Pombo * Centro Día Amarú * Jardín Infantil El triunfo |
| ¿Se encuentra provisto de formatos  Yo opino? | 16 Dependencias no contaban con el formato YO OPINO.   * Jardín Infantil La Giralda * Casa de la Juventud -CACMA * Jardín Infantil Gotitas de Roció * Jardín Infantil Ojo de Perdiz * Jardín Infantil La giralda * Jardín Infantil La Cabaña * Jardín Infantil La Cabaña - Fontibón * Casa de Pensamiento Payacua * Centro Amar Fontibón * Jardín Infantil Rafael Pombo * Centro Día Amarú * Jardín Infantil El triunfo * Jardín Infantil Jorge Bejarano * Jardín Infantil Sabana Grande * Jardín Infantil Atanasio Girardot * Subdirección Local ICI   Cabe la aclaración que a las 23 dependencias visitadas se les suministro formatos YO OPINO. |
| ¿Se realiza la apertura conforme a la periodicidad? | Al consultar sobre la apertura de buzón en las 23  Dependencias visitadas se constato que hay 17 Dependencias no realizan la apertura del buzón de sugerencia las cuales relaciono a continuación:   * Casa de Pensamiento Payacua * Jardín Infantil Jorge Bejarano * Casa de la Juventud- CACMA * Jardín Infantil Ojo de Perdiz * Jardín Infantil La Cabaña * Jardín Infantil Sabana Grande * Jardín Infantil Rafael Pombo * Centro Día Amarú * Jardín Infantil La Cabaña- Fontibón * Jardín Infantil La giralda * Centro Amar Fontibón * Jardín Infantil Gotitas de Roció * Jardín Infantil Atanasio Girardot * Jardín Infantil El triunfo * Jardín Infantil Ata * Jardín Infantil El triunfo * Subdirección Local ICI |
| .  Gestión de los requerimientos de la Ciudadanía recibidos a través de los buzones de sugerencias de la SDIS | ¿Se diligencia la planilla de Apertura y control del buzón de sugerencia? | 17 de las 23 Dependencias visitadas no diligencian la planilla ni llevan control de ellas tal como se como lo menciona el lineamiento:   * Casa de Pensamiento Payacua * Jardín Infantil Jorge Bejarano * Casa de la Juventud- CACMA * Jardín Infantil Ojo de Perdiz * Jardín Infantil La Cabaña * Jardín Infantil Sabana Grande * Jardín Infantil Rafael Pombo * Centro Día Amarú * Jardín Infantil La Cabaña- Fontibón * Jardín Infantil La giralda * Centro Amar Fontibón * Jardín Infantil Gotitas de Roció * Jardín Infantil Atanasio Girardot * Jardín Infantil El triunfo * Jardín Infantil Ata * Jardín Infantil El triunfo * Subdirección Local ICI   A las 23 Dependencias visitadas se les informó la información sobre el procedimiento para la apertura de buzón y se les suministró los siguientes documentos:   * Afiche buzón de sugerencia * Carta de trato digno * Formatos YO OPINO * Formato apertura planilla buzón de sugerencia * Lineamiento apertura buzón de sugerencias |
| ¿Se registra en el SDQS los requerimientos de la ciudadanía? | Al consultar a las personas que atendieron las visitas solo 6 dependencias conocen con claridad el procedimiento para dar trámite a los requerimientos encontrados en el buzón de sugerencias y su registro en el Sistema de Quejas y Soluciones (SDQS) de los requerimientos recibidos por este canal.   * Centro Día Amarú * Subdirección Local ICI * Subdirección Santa fe- Candelaria * Cdc Santa fe- Candelaria * Jardín Infantil La Cabaña- Fontibón |

**Fuente: Formato de evaluación del lineamiento apertura de buzón y actas de visitas**

**OBSERVACIÓN:**

De las visitas realizadas se evidencia que las dependencias en general aun no tienen el conocimiento tanto del lineamiento como del proceso de apertura, a pesar de haberse efectuado las cualificaciones en las subdirecciones locales

Por lo anterior se recomienda realizar un seguimiento por parte de la subdirección local respecto del proceso de apertura y emitir un informe consolidado al nivel central para los ajustes pertinentes en el lineamiento.

Lo anterior se puede constatar con las vistas de seguimiento y remisión de planillas apertura de buzón.

**2. SEGIMIENTO PLANILLA APERTURA Y CONTROL DE BUZÓN DE SUGERENCIA**

Para el mes de octubre se recibieron 104 planillas apertura de buzón de sugerencias y en noviembre solo 70 planillas de buzón de sugerencias, las planillas del mes de diciembre se reflejaran en el informe del mes de enero de 2018.

Es de resaltar que la Localidad que mejor comportamiento tiene en las aperturas y envió de las mismas es la Localidad de Rafael Uribe Uribe, quienes reportan el 100% de sus dependencias (28 dependencias) de manera puntual

**DEPENDENCIAS QUE REFLEJAN REPORTE EN OCTUBRE Y NOVIEMBRE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Casa Rosada |  |
| 2 | CDC Santa Helenita |  |
| 3 | CDC Bellavista |  |
| 4 | Comisaria Santa fe |  |
| 5 | Comisaría de Familia de Barrios Unidos |  |
| 6 | Comisaría de Familia de Bosa 1 |  |
| 7 | Comisaría de Familia de Engativa 2 Turno 2 |  |
| 8 | Comisaría de Familia de Kennedy 5 |  |
| 9 | Comisaría de Familia de Kennedy 4 |  |
| 10 | Comisaría de Familia de Puente Aranda |  |
| 11 | Comisaría de Familia de Teusaquillo |  |
| 12 | Nivel Central Correspondencia |  |
| 13 | Nivel Central Piso 6 |  |
| 14 | Nivel Central Recepción |  |
| 15 | Subdirección Local Bosa |  |
| 16 | Subdirección Local Chapinero |  |
| 17 | Subdirección Local Ciudad Bolívar |  |
| 18 | Subdirección Local Engativa |  |
| 19 | Subdirección Local Fontibón |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 20 | Subdirección Local Kennedy |  |
| 21 | Subdirección Local Santa fe Candelaria |  |
| 22 | Subdirección Local Teusaquillo |  |
| 23 | Subdirección Local Tunjuelito |  |
| 24 | subdirección Barrios Unidos |  |
| 25 | Subdirección Local Usme Sumapaz |  |
| 26 | Jardín Infantil Babilonia- Usaquén |  |
| 27 | Jardín Infantil Las Orquídeas- Localidad Usaquén |  |
| 28 | Jardín Infantil María Goretti- Barrios Unidos |  |
| 29 | Jardín Infantil Lugar de Recreo - Localidad Barrios Unidos |  |
| 30 | Jardín Infantil Santa Sofía - Localidad Barrios Unidos |  |
| 31 | Jardín Infantil Rio negro- Localidad Barrios Unidos |  |
| 32 | Jardín Infantil La Ciudad que Soñamos |  |
| 33 | Jardín Infantil Verbenal- Localidad Usaquén |  |
| 34 | JINF-SDIS Acacias -Rafael Uribe Uribe |  |
| 35 | JINF-SDIS Acunar la Felicidad- Rafael Uribe Uribe |  |
| 36 | JINF-SDIS Acunar Mirador Mágico -Rafael Uribe Uribe |  |
| 37 | JINF-SDIS Castillo de Sueños -Rafael Uribe Uribe |  |
| 38 | JINF-SDIS Chiquitines del Bosque -Rafael Uribe Uribe |  |
| 39 | JINF-SDIS Colinas Rafael Uribe Uribe |  |
| 40 | JINF-SDIS El Refugio -Rafael Uribe Uribe |  |
| 41 | JINF-SDIS Granjas de San Pablo -Rafael Uribe Uribe |  |
| 42 | JINF-SDIS Las Lomas -Rafael Uribe Uribe |  |
| 43 | JINF-SDIS Loa Principitos |  |
| 44 | JINF-SDIS Lunas del Saber -Rafael Uribe Uribe |  |
| 45 | JINF-SDIS Marco A. Iriarte -Rafael Uribe Uribe |  |
| 46 | JINF-SDIS Mi Pequeña Casita -Rafael Uribe Uribe |  |
| 47 | JINF-SDIS Mi Pequeño Hogar- Rafael Uribe Uribe |  |
| 48 | JINF-SDIS Mi Taller Creativo -Rafael Uribe Uribe |  |
| 49 | JINF-SDIS Olaya -Rafael Uribe Uribe |  |
| 50 | JINF-SDIS Pijaos -Rafael Uribe Uribe |  |
| 51 | JINF-SDIS Samoré -Rafael Uribe Uribe |  |
| 52 | JINF-SDIS Satélite La Resurrección -Rafael Uribe Uribe |  |
| 53 | JINF-SDIS Socorro Sur -Rafael Uribe Uribe |  |
| 54 | JINF-SDIS Sueños y Sonrisas -Rafael Uribe Uribe |  |
| 55 | JINF-SDIS Travesuras de Colores -Rafael Uribe Uribe |  |
| 56 | JINF-SDIS El Reparador de los Sueños -Rafael Uribe Uribe |  |
| 57 | JINF-CC Chamina de Buenos Aires -Rafael Uribe Uribe |  |
| 58 | JINF-CC Chamina de Portal de los Sueños -Rafael Uribe Uribe |  |
| 59 | JINF-CC Chamina de Voz de Alerta -Rafael Uribe Uribe |  |
| 60 | Centro Día -Rafael Uribe Uribe |  |
| 61 | Centro Crecer -Rafael Uribe Uribe |  |
| 62 | Jardín Infantil El Principito- Localidad de Fontibón |  |
| 63 | Jardín Infantil Jorge Bejarano- Localidad Mártires |  |
| 64 | Jardín Infantil Buena vista |  |
| 65 | Jardín Infantil sol naciente |  |

Cabe mencionar que actualmente se tiene un promedio de 450 buzones de sugerencias instalados en las diferentes unidades operativas de SDIS, sin embargo y para facilitar el seguimiento y control se determinará que las unidades operativas reporten a cada Subdirección Local y posteriormente desde allí se allegue la información al SIAC.

Las nuevas dependencias que reportaron planillas en el bimestre son:

| **No.** | **NUEVOS REPORTES- DEPENDENCIAS** |
| --- | --- |
| 1 | Jardín Infantil El Principito- Localidad de Fontibón |
| 2 | Jardín Infantil Buena vista |
| 3 | Jardín Infantil sol naciente |
| 4 | Jardín Infantil El Rosario- Localidad Barrios Unidos |
| 5 | Centro día Carlos Gaviria |
| 6 | Centro Día Palabras Mayores - Localidad Rafael Uribe |
| 7 | JINF-SDIS Acacias -Rafael Uribe Uribe |
| 8 | JINF-SDIS Acunar la Felicidad- Rafael Uribe Uribe |
| 9 | JINF-SDIS Acunar Mirador Mágico -Rafael Uribe Uribe |
| 10 | JINF-SDIS Castillo de Sueños -Rafael Uribe Uribe |
| 11 | JINF-SDIS Chiquitines del Bosque -\*Rafael Uribe Uribe |
| 12 | JINF-SDIS Colinas \*Rafael Uribe Uribe |
| 13 | JINF-SDIS El Refugio -Rafael Uribe Uribe |
| 14 | JINF-SDIS Granjas de San Pablo -Rafael Uribe Uribe |
| 15 | JINF-SDIS Las Lomas -Rafael Uribe Uribe |
| 16 | JINF-SDIS Loa Principitos |
| 17 | JINF-SDIS Lunas del Saber -Rafael Uribe Uribe |
| 18 | JINF-SDIS Marco A. Iriarte -Rafael Uribe Uribe |
| 19 | JINF-SDIS Mi Pequeña Casita -Rafael Uribe Uribe |
| 20 | JINF-SDIS Mi Pequeño Hogar- Rafael Uribe Uribe |
| 21 | JINF-SDIS Mi Taller Creativo -Rafael Uribe Uribe |
| 22 | JINF-SDIS Olaya -Rafael Uribe Uribe |
| 23 | JINF-SDIS Pijaos -Rafael Uribe Uribe |
| 24 | JINF-SDIS Samore -Rafael Uribe Uribe |
| 25 | JINF-SDIS Satélite La Resurrección -Rafael Uribe Uribe |
| 26 | JINF-SDIS Socorro Sur -Rafael Uribe Uribe |
| 27 | JINF-SDIS Sueños y Sonrisas -Rafael Uribe Uribe |
| 28 | JINF-SDIS Travesuras de Colores -Rafael Uribe Uribe |
| 29 | JINF-SDIS El Reparador de los Sueños -Rafael Uribe Uribe |
| 30 | JINF-CC Chamina de Buenos Aires -Rafael Uribe Uribe |
| 31 | JINF-CC Chamina de Portal de los Sueños -Rafael Uribe Uribe |
| 32 | JINF-CC Chamina de Voz de Alerta -Rafael Uribe Uribe |
| 33 | Centro Día -Rafael Uribe Uribe |
| 34 | Centro Crecer -Rafael Uribe Uribe |
| 35 | Centro de Protección social Bello Horizonte- Ciudad Bolívar |
| 36 | Comunidad de Vida el Ricaurte |

**VERIFICACIÓN ALEATORIA DE LAS PETICIONES REGISTRADAS EN:**

**BUZON DE SUGERENCIAS**

**FORMATO DECRETO 371 DE 2010**

**y PLATAFORMA DEL SDQS**

Al verificar los derechos de petición recepcionados por buzón de sugerencias y sus registros el reporte mensual de requerimientos Decreto 371 de 2010, como también el cargue de requerimientos en la plataforma del SDQS, se pudo evidenciar:

| **PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 1 DE OCTUBRE DE 2017 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2017** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **REPORTE BUZÓN** | **DECRETO 371 DE 2017** | **CARGUE PLATAFORMA SDQS** | **NOVEDADES** |
| Comisaria de familia Barrios Unidos | 0 | 0 | 0 | Según los reportes tomados con del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones  SDQS si coinciden los reportes |
| Comisaria de Familia de Tunjuelito | 0 | 0 | 2141542017  2517692017  2474082017 | Según los reportes no concuerdan debido a que se registran tres cargues de requerimientos por medio del canal del buzón de |
| Comisaria de Antonio Nariño | 1 | 0 | 2626312017 | Según los reportes no concuerdan el reporte con el cargue del SDQS con medio o canal buzón de sugerencias |
| Comisaría de San Cristóbal 2 | 1 | 0 | 2353902017 | Según los reportes no concuerdan el reporte con el cargue del SDQS con medio o canal buzón de sugerencias |
| Comisaria de Engativa 1 | 0 | 0 | 0 | Según los reportes no concuerdan el reporte con el cargue del SDQS con medio o canal buzón de sugerencias |
| Comisaria de Candelaria | 0 | 0 | 0 | Según los reportes no concuerdan el reporte con el cargue del SDQS con medio o canal buzón de sugerencias |

Fuente: Lista de chequeo reporte correo electrónico

Del seguimiento adelantado se concluye que de 450 buzones instalados en las diferentes dependencias de la SDIS.

1. Del total de 450 buzones instalados han reportado planilla de apertura de buzón el bimestre se reporto un total de en el mes de octubre un máximo 139 las cuales corresponden a un porcentaje de 30%
2. Cabe resaltar que desde ahora se cuenta con un listado de 152 dependencias que si bien no reportan de manera continua si han reportado de manera esporádica muestra buenos resultados.
3. Antes de las evaluaciones y las visitas se tenía un listado de dependencias que realzaban la apertura de buzón y de igual forma con un reporte esporádico eran de 40 dependencias

**CRONOGRAMA DE VISITAS PARA EL MES DE ENERO DE 2018 EN LOCALIDADES**

A continuación se establece cronograma para adelantar el seguimiento y la socialización lineamiento de buzón de sugerencias:

| **CUALIFICACION Y SEGUIMIENTO DEL LINEAMIENTO APERTURA DE BUZON Y SEGUIMIENTO TRAMITE DE REQUERIMIENTOS POR ESTE MEDIO** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **HORA** | **SUBDIRECCION LOCAL** | **CUALIFICACION** | **SEGUIMIENTO** |
| ENERO 22 2018 | 8:00am -4:00am | USAQUEN |  | CLAUDIA MARCELA MEJÍA M. |
| ENERO 29 2018 | 10:00am -11:00am | TUNJUELITO |  | CLAUDIA MARCELA MEJÍA M. |

Se está realizando un consolidado en un cuadro el trabajo que se ha realizado desde el mes de abril de 2017 hasta el mes de diciembre de 2017, con respecto al seguimiento del buzón de sugerencia

**FECHA DE ELABORACIÓN:** 22 de Diciembre de 2017

**ELABORADO POR:** CLAUDIA MARCELA MEJÍA MURILLO

**REVISADO POR:** CLEMENTE GARAY GOMEZ