**INFORME DE GESTIÓN II TRIMESTRE VIGENCIA 2018**

**SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-SIAC-**

SUBSECRETARÍA

[1. TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA 3](#_Toc521508684)

[1.1 MEDIOS DE INTERACCIÓN 3](#_Toc521508685)

[1.2 TIPOLOGÍAS 6](#_Toc521508687)

[1.3 COMPARATIVO 7](#_Toc521508688)

[1.4 REQUERIMIENTOS POR PROCESO 8](#_Toc521508689)

[1.5 CONSOLIDADO DE REQUERIMIENTOS POR GÉNERO – TIPO- TEMA 9](#_Toc521508690)

[1.6 TRASLADOS POR NO COMPETENCIA 12](#_Toc521508691)

[1.7 OPERACIÓN DEL BOGOTÁ TE ESCUCHA - SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES- –SDQS- 13](#_Toc521508692)

[1.8 TEMAS Y DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS 14](#_Toc521508693)

[1.8.1 Quejas 14](#_Toc521508694)

[1.8.1.3 Subdirecciones Locales con mayor número de quejas. 15](#_Toc521508695)

[1.8.1.4 Dependencias de Nivel Central con mayor número de quejas. 16](#_Toc521508696)

[1.8.2 Reclamos 18](#_Toc521508697)

[1.9 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA 20](#_Toc521508698)

[1.10 CALIDAD EN LAS RESPUESTAS 21](#_Toc521508699)

[1.10.1 Estado de los requerimientos 22](#_Toc521508701)

[1.10.2 Oportunidad de respuesta 23](#_Toc521508702)

[1.10.3 Procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en la SDIS 24](#_Toc521508703)

[2. CULTURA DE SERVICIO EN LA SDIS 26](#_Toc521508704)

[2.1 Atención Presencial 26](#_Toc521508705)

[2.2 Atención Telefónica 27](#_Toc521508706)

[2.3 Fortalecimiento y adecuación SIAC 28](#_Toc521508707)

[2.4 Estrategia comunicativa y divulgativa 29](#_Toc521508708)

[3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO 32](#_Toc521508709)

[3.1 Formación Continua en servicio 32](#_Toc521508710)

[3.2 Medición de percepción y satisfacción ciudadana 32](#_Toc521508711)

[3.3 Actualización de la información 32](#_Toc521508712)

[4. CONCLUSIONES 33](#_Toc521508713)

[5. RECOMENDACIONES 34](#_Toc521508714)

[6. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DEL PERÍDO ANTERIOR 34](#_Toc521508715)

**INFORME DE GESTIÓN**

**SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-SIAC-**

# TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

## MEDIOS DE INTERACCIÓN

## 

*Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-*

## 

Durante el segundo trimestre del año en curso se tramitaron (**3401)** tres mil cuatrocientos un requerimientos, respecto a los medios de interacción se observa que el más utilizado por la ciudadanía continua siendo el escrito con un **58,87%** que corresponde a 2.002 peticiones, seguido por e-mail con el **14.23%** (484), página web **10.11%** (344), buzón **8.53%** (290), presencial está representado en **6.76%** (230) y en menor porcentaje el telefónico con el **1.50%** (51).

En cumplimiento al Decreto 1166 de 19 julio de 2016 que establece: “las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos” desde el equipo SIAC en las diferentes cualificaciones, se enfatiza en el cumplimiento del mismo especialmente en el registro de dichas atenciones. Lo cual permite deducir que esto ha llevado al progresivo aumento en la utilización de este medio.

Conforme el desarrollo del segundo trimestre de 2018, la línea gratuita de la entidad **018000127007** presentó la siguiente gestión:

| **MES** | **LLAMADAS** |
| --- | --- |
| ABRIL | 6 |
| MAYO | 7 |
| JUNIO | 28 |
| **TOTAL TRIMESTRE** | **41** |

*Fuente: Sistema de Información y Registro de Beneficiarios – SIRBE / Usuario: Christian Farfán Bohórquez*

Sea importante mencionar que dados los ajustes para la nueva implementación del Call Center de la Entidad, el flujo de llamadas disminuyó con relación al anterior trimestre. En términos generales la atención a través de dicha línea telefónica se centra en el direccionamiento a servicios de la SDIS, sin embargo, también se realiza direccionamiento a otras entidades y el cargue de requerimientos ciudadanos en Bogotá te Escucha – SDQS:

*Fuente: Sistema de Información y Registro de Beneficiarios – SIRBE / Usuario: Christian Farfán Bohórquez*

En los meses relacionados predomina el direccionamiento a los servicios de la Entidad, permitiendo identificar que el objetivo de la disposición de la línea gratuita es entendido por la ciudadanía en general.

De manera diaria se realiza la atención a las distintas solicitudes ciudadanas y/o de entidades de carácter público y privado allegadas por medio del correo: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co), y del contáctenos de la entidad, este último direcciona las solicitudes al correo en mención.

| **MES** | **CORREOS** |
| --- | --- |
| ABRIL | 580 |
| MAYO | 526 |
| JUNIO | 288 |
| **TOTAL** | **1394** |

*Fuente: Base de datos de registro (Excel) / Usuario: Christian Farfán Bohórquez*

Cabe resaltar que el flujo de correos disminuyó durante el mes de Junio, debido a las fallas en el funcionamiento del Contáctenos de la Entidad ubicado en la página Web.

Dado el contenido y análisis de las solicitudes se pueden presentar un mínimo de tres mecanismos de respuesta, a saber:

* Respuesta inmediata (competencia).
* Cargue en Bogotá te Escucha - SDQS.
* Respuesta y direccionamiento (no competencia)\*

\*Puede incluir cargue en Bogotá te Escucha – SDQS

*Fuente: Base de datos de registro (Excel) Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC- / Usuario: Christian Farfán Bohórquez*

La respuesta inmediata le permite a la ciudadanía y/o las entidades un trámite ágil y oportuno a sus solicitudes, así como el direccionamiento por no competencia, de igual manera se garantiza a través del uso y cargue en Bogotá te Escucha – SDQS, un trámite adecuado a aquellas solicitudes objeto de trámite en dicho sistema.

## TIPOLOGÍAS

*Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-*

Por tipologías se evidencia que el derecho de petición de Interés Particular es el de mayor frecuencia representando un **63.86% (**2172**)**, los cuales hacen referencia a solicitudes de ingreso a los servicios sociales que presta la Secretaría, seguido por las peticiones de Interés General con el **7.44%** (253) refiriéndose al control de los habitantes de calle, le sigue las quejas con el **6.73%** (229), solicitudes de copia con el **6.44%** (219) las cuales hacen referencia a los procesos adelantados en comisarías de años anteriores, ahora atendiendo el procedimiento que emitieron desde la Subdirección para la Familia se continúan cargando en Bogotá te escucha Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- –SDQS- y enviando a la Comisaría, donde se adelantó el proceso, le sigue las felicitaciones o reconocimientos positivos con el **5.56%** (189), estos son atendidos desde el equipo SIAC; los reclamos con el **5,44%** (185), en menor porcentaje se evidencia las sugerencias con el **1.91%** (65), las solicitudes de acceso a la información aparecen con el **1.68%** (57), las consultas con el **0.53%** (18), y las denuncias por actos de corrupción con un minino porcentaje del **0.41%** (14).

Respecto al tipo de requerimientos es necesario llamar la atención en las consultas y los presuntos hechos de corrupción, ya que al verificar el contenido alguna hace referencia a peticiones de interés particular, lo cual no es susceptible de ajuste en el Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- – SDQS-, debido a la parametrización del mismo.

**ANEXO No. 1: REQUERIMIENTOS DEPENDENCIA X SUBTEMA X TIPO**

## COMPARATIVO

*Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-*

| **TIPO DE PETICIÓN** | **Trimestre  II 2017** | **Trimestre  II 2018** | **Comparación del periodo vigente con el del año anterior** |
| --- | --- | --- | --- |
| FELICITACIÓN | 182 | 189 | 7 |
| CONSULTA | 13 | 18 | 5 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 14 | 14 | 0 |
| QUEJA | 238 | 229 | -9 |
| SUGERENCIA | 85 | 65 | -20 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 315 | 253 | -62 |
| RECLAMO | 277 | 185 | -92 |
| SOLICITUD DE COPIA /SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 451 | 276 | -175 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 2791 | 2172 | -619 |
| **TOTAL** | **4366** | **3401** | **-965** |

Al realizar la comparación del total de los requerimientos entre el segundo trimestre de los años 2017 y 2018, se observa una disminución en el número de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía cargados en Bogotá Te Escucha Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- (SDQS) del **22%** (965), cabe mencionar que pese a la disminución, el comportamiento de las tipologías y los medios de interacción utilizados por la ciudadanía, es estable ya que los de mayor frecuencia son peticiones de interés particular solicitando el ingreso a los servicios de la SDIS y se recibieron por el canal escrito.

## REQUERIMIENTOS POR PROCESO

*Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-*

Los requerimientos tramitados se relacionan con los procesos del sistema Integrado de Gestión (SIG) de la SDIS así:

**Prestación de los servicios sociales** : los cuales constituyen el **94%** (3197)de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía que hacen referencia a: Solicitudes de ingreso a los diferentes servicios sociales de la SDIS (Jardines Infantiles, subsidio económico para el adulto mayor, Centros de protección para adulto mayor, Centros día y noche, Centros Integrarte y Centros Avanzar entre otros), inconformidad por demora para acceder a los mismos, largas listas de espera, por no continuidad en los servicios, demora en la asignación de cupos Centros día y noche, inconformidad en el servicio recibido en los comedores comunitarios, reclamación de los aportes recaudados en el inicio de los comedores comunitarios.

**Gestión del Talento Humano**: con él.**2.68%** (91) se encuentran las solicitudes que se relacionan con temas de administración del talento humano, como certificaciones, reclamaciones laborales, conductas indebidas de los servidores, solicitud de los estudiantes para realizar prácticas en los servicios de la entidad.

**Adquisiciones**: con el **1.35%** (46) los cuales hacen referencia a convenios interadministrativos e interinstitucionales, solicitud de desvinculación, pagos, instalaciones, prestaciones del servicio tercerizados.

**Direccionamiento de los Servicios Sociales**: representan el **1.18%** (40) de los requerimientos ciudadanos y en estos se evidencian que la ciudadanía expone las mismas problemáticas descritas en la prestación de los servicios sociales, solo que los dan a conocer a las Direcciones y Subdirecciones Técnicas para ser atendidas desde allí, dado que consideran que son instancias superiores que les pueden solucionar sus peticiones.

**Gestión de Bienes y Servicios**: Con el **0.53%** (18) seguridad y transporte de servicios generales, infraestructura e instalaciones.

El **0.27%** restante de los requerimientos están relacionados con los procesos del Construcción e implementación de Políticas **0.15%** (5), Gestión del conocimiento **0.12%** (4).

## 

## CONSOLIDADO DE REQUERIMIENTOS POR GÉNERO – TIPO- TEMA

| **TIPO DE REQUERIMIENTO** | **MUJER** | **HOMBRE** | **NO IDENTIFICADO** | **TOTAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 1272 | 729 | 171 | 2172 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 89 | 83 | 81 | 253 |
| QUEJA | 83 | 54 | 92 | 229 |
| SOLICITUD DE COPIA | 165 | 53 | 1 | 219 |
| FELICITACIÓN | 74 | 43 | 72 | 189 |
| RECLAMO | 93 | 42 | 50 | 185 |
| SUGERENCIA | 20 | 21 | 24 | 65 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 39 | 15 | 3 | 57 |
| CONSULTA | 12 | 5 | 1 | 18 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 0 | 2 | 12 | 14 |
| **TOTAL** | **1847** | **1047** | **507** | **3401** |

| **TEMAS** | **MUJER** | **HOMBRE** | **NO IDENTIFICADO** | **TOTAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 379 | 303 | 24 | 706 |
| COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 255 | 111 | 39 | 405 |
| ADULTOS: CIUDADANOS HABITANTES DE LA CALLE | 115 | 109 | 105 | 329 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 162 | 29 | 65 | 256 |
| ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCION | 109 | 101 | 18 | 228 |
| EMERGENCIA SOCIAL ATENCION A FAMILIAS Y PERSONA | 136 | 52 | 29 | 217 |
| ATENCION Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 71 | 52 | 23 | 146 |
| ATENCION INTEGRAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD A FAMILIAS CUIDADORAS | 91 | 30 | 18 | 139 |
| ATENCION INTEGRAL PARA PERSONAS MAYORES DE 18 AÑOS CON DISCAPACIDAD | 80 | 25 | 31 | 136 |
| APOYO ALIMENTARIO: CANASTA COMPLEMENTARIA, BONOS CANJEABLES POR ALIMENTOS | 80 | 35 | 5 | 120 |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 43 | 30 | 31 | 104 |
| ADULTOS MAYORES PERSONAS MAYORES EN CENTRO DIA Y CENTROS NOCHE | 41 | 29 | 29 | 99 |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO: CERTIFICACIONES, RECLAMACIONES LABORALES,CAPACITACION, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES,SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACION | 44 | 25 | 21 | 90 |
| (en blanco) | 36 | 36 | 12 | 84 |
| INFANCIA: AMBITO FAMILIAR | 41 | 3 | 4 | 48 |
| CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO | 25 | 9 | 7 | 41 |
| INSPECCION Y VIGILANCIA: INSCRIPCION Y REGISTRO DE INSTITUCIONES O ESTABLECIMIENTOS SERVICIO DE EDUCACION INICIAL Y ADULTO MAYOR | 18 | 4 | 10 | 32 |
| PROCESOS DE CONTRATACION: CERTIFICACIONES DE CONTRATOS, PAGO OPORTUNO Y DESVINCULACION Y FAMILIARES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOLICITANDO PAGOS POR FALLECIMIENTO DEL ASISTIDO. | 8 | 14 | 9 | 31 |
| PROPUESTA PARA ATENCION DE POBLACION CON DISCAPACIDAD | 18 | 5 | 2 | 25 |
| ATENCION INTEGRAL EXTERNA ADAPTATIVA/OCUPACIONAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA QUE REQUIEREN DE APOYOS | 19 | 5 | 1 | 25 |
| JUVENTUD: DERECHO Y PRACTICAS JUVENILES | 10 | 8 | 0 | 18 |
| ATENCION INTEGRAL A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CON DISCAPACIDAD Y/O BAJO MEDIDA DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS RENACER | 10 | 4 | 2 | 16 |
| CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES, SOLICITUD DE DESVINCULACION, PAGOS, INSTALACIONES, PRESTACIONES DEL SERVICIO TERCERIZADO | 9 | 2 | 4 | 15 |
| INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES | 4 | 5 | 4 | 13 |
| ATENCION INTEGRAL DE LAS PERSONAS DE LOS SECTORES LGBTI, SUS FAMILIAS Y REDES | 5 | 5 | 1 | 11 |
| INFANCIA: PREVENCION, PROTECCION Y RESTITUCION DE DERECHOS A NIÑOS | 8 | 0 | 1 | 9 |
| ATENCION NIÑOS Y ADOLESCENTES CON DISCAPACIDAD COGNITIVA | 5 | 1 | 1 | 7 |
| RESTITUCION DE DERECHOS DE LOS SECTORES LGBTI | 1 | 1 | 5 | 7 |
| POLITICAS PUBLICAS | 3 | 1 | 2 | 6 |
| INFANCIA: AMBIENTES ALTERNATIVOS CENTROS AMAR | 5 | 0 | 0 | 5 |
| ATENCION Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 4 | 0 | 1 | 5 |
| MEDIDAS DE PROTECCION | 2 | 3 | 0 | 5 |
| SEGURIDAD Y TRANSPORTE DE SERVICIOS GENERALES | 0 | 1 | 3 | 4 |
| ATENCION PERSONAS EN EJERCICIO DE PROSTITUCION | 0 | 3 | 0 | 3 |
| EMERGENCIA O DESASTRES DE ORIGEN NATURAL O ANTROPICO | 3 | 0 | 0 | 3 |
| INFANCIA: CENTROS DE PROTECCION DE NIÑOS Y ADOLESCENTES | 2 | 1 | 0 | 3 |
| SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE | 2 | 0 | 0 | 2 |
| BAÑOS PUBLICOS | 0 | 2 | 0 | 2 |
| INFANCIA: NIÑOS Y ADOLESCENTES VICTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACION COMERCIAL. | 1 | 1 | 0 | 2 |
| INFANCIA: NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACION O RIESGO DE TRABAJO INFANTIL. | 1 | 0 | 0 | 1 |
| VEEDURÍA CIUDADANA | 0 | 1 | 0 | 1 |
| INFANCIA: NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACION O RIESGO DE TRABAJO INFANTIL | 1 | 0 | 0 | 1 |
| ENFOQUE DIFERENCIAL ETNIAS | 0 | 1 | 0 | 1 |
| **TOTAL** | **1847** | **1047** | **507** | **3401** |

## 1.6 TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

| **TIPO / CANAL** | **WEB** | **ESCRITO** | **E-MAIL** | **PRESENCIAL** | **TELEFONO** | **TOTAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 9 | 12 | 6 | 3 | 0 | 30 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 6 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 |
| SOLICITUD DE COPIA | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| CONSULTA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| RECLAMO | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| QUEJA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **TOTAL** | **17** | **13** | **7** | **6** | **1** | **44** |

*Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-*

Durante este periodo del total de requerimientos recibidos **3401** se dio traslado a **44** de ellos por tratarse de temas que no eran competencia de la SDIS), los cuales se remitieron a las Entidades competentes.

El mayor porcentaje de traslados fue la Secretaria de Salud 22% con temas de citas, seguimiento e inspección a ONG; La Secretaria de Gobierno con el 12% por inconvenientes entre vecinos, propiedad horizontal, demora en el pago del subsidio C para adulto mayor. Transmilenio con temas de inconvenientes en la utilización del servicio, Policía Metropolitana por inseguridad en los barrios donde hay presencia de habitantes de calle, prostitución, microtráfico por venta de estupefacientes, delincuencia.

Con el 50% los traslados a Entidades Nacionales como ICBF por temas de inconvenientes presentados en Jardines Infantiles que son coordinados por ellos; Alcaldías, Fiscalías Municipales, Comisarias (Soacha, Cundinamarca, Cali) por solicitudes a ingreso de los servicios principalmente al de apoyo económico para el adulto mayor que viven en esos municipios, por manejo de procesos de violencia intrafamiliar. Ministerio de Educación por cobros exagerados en los jardines infantiles privados, donde la ciudadanía solicita inspección y vigilancia.

## OPERACIÓN DEL BOGOTÁ TE ESCUCHA - SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES- –SDQS-

Con el fin de dar cumplimiento al uso eficiente de Bogotá Te Escucha –SDQS- se realiza acompañamiento y seguimiento en la operación del mismo, a los designados de las dependencias parametrizadas por medio telefónico, presencial, correo.

En el segundo trimestre se realizaron **207** soportes, en el siguiente cuadro se relacionan las dependencias con mayor número de soportes.

| **DEPENDENCIA** | **No. Soportes** |
| --- | --- |
| OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS | 29 |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA | 29 |
| DIRECCIÓN POBLACIONAL-PROYECTO 1113 | 23 |
| DIRECCIÓN POBLACIONAL | 20 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL FONTIBÓN | 15 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS | 14 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA | 13 |
| SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT | 12 |
| SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO | 11 |
| DIRECCIÓN TERRITORIAL | 11 |
| AREA DE INSPECCION Y VIGILANCIA | 10 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL DE ENGATIVA | 10 |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA-APOYO LOGÍSTICO | 10 |

Las dependencias que requirieron mayor número de soportes fueron en las que se realizó cambio de los designados.

Al observar la matriz de seguimiento y acompañamiento del SDQS, el motivo de seguimiento a las dependencias fue reenvió de clave, verificación de requerimientos por competencia, diligenciamiento del formato de publicación de anónimos, fallas de ingreso al sistema por actualización del mismo, evento respuesta consolidada, ubicación de los datos del ciudadano en el requerimiento ciudadano.

Aclaración de las solicitudes de información, aclaración fecha de fuera de términos, reasignación por competencia a otra dependencia, realizar cargue de respuestas para cierre en el sistema, definición y utilización de las tipologías, creación nueva petición ciudadana, notificación entrega de respuestas por correo una vez cargada en el sistema, fecha de asignación del requerimiento.

Activación usuaria de apoyo en el periodo de vacaciones, envió de reporte de gestión, cargue requerimientos que llegan por buzón, cargue de insumo de respuesta una vez cerrada en el sistema, información trámite de gestión documental, fallas en el cargue de la respuesta en el sistema arroja error, canal de salida de la respuesta, asignación a dos dependencias por competencia, asistencia reinducción, evento trasladar.

Apoyo en el cargue a las dependencias cuando por alguna situación no pueden cargar sus requerimientos, creación nuevo ciudadano en el sistema, desbloqueo de la petición, aclaración tipos de eventos en el sistema, firma informe de publicaciones anónimas, actualización datos del ciudadano en el sistema, evento cierre por no competencia.

Envío de formato reporte del Decreto 371-2010, actualizar la tipología, informar cómo responder una solicitud de información a un niño/a, registro de un requerimiento de un ciudadano anónimo. Estos soportes se le brindan y orientan al designado en la mayor brevedad posible dando respuestas por los diferentes canales de interacción.

## TEMAS Y DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS

## Quejas

Tiene como propósito dar a conocer a las autoridades pertinentes, las conductas irregulares de servidores públicos o contratistas a quienes se les ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

A continuación, se relacionan las 5 Subdirecciones Locales, Subdirecciones técnicas y Comisarías que recibieron mayor número de quejas:

## Subdirecciones Locales con mayor número de quejas.

| **SUBDIRECCIONES LOCALES** | |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIA/SUBTEMA** | **SUBTEMAS** |
| **SUBDIRECCION LOCAL SUBA** | **14** |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 9 |
| ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCION | 1 |
| ADULTOS MAYORES PERSONAS MAYORES EN CENTRO DIA Y CENTROS NOCHE | 1 |
| APOYO ALIMENTARIO: CANASTA COMPLEMENTARIA, BONOS CANJEABLES POR ALIMENTOS | 1 |
| ATENCION Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 1 |
| INFANCIA AMBITO FAMILIAR | 1 |
| **SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE** | **10** |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 6 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 2 |
| INFANCIA AMBITO FAMILIAR | 1 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 1 |
| **SUBDIRECCION LOCAL BOSA** | **9** |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 3 |
| ATENCION INTEGRAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD A FAMILIAS CUIDADORAS | 2 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 2 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 2 |
| **SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES** | **8** |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 3 |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO CERTIFICACIONES, RECLAMACIONES LABORALES, CAPACITACION, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES, SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACION | 2 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 2 |
| SEGURIDAD Y TRANSPORTE DE SERVICIOS GENERALES | 1 |
| **SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTÓBAL** | **7** |
| APOYO ALIMENTARIO: CANASTA COMPLEMENTARIA, BONOS CANJEABLES POR ALIMENTOS | 2 |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO: CERTIFICACIONES, RECLAMACIONES LABORALES, CAPACITACION, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES, SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACION | 1 |
| ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCION | 1 |
| ADULTOS MAYORES PERSONAS MAYORES EN CENTRO DIA Y CENTROS NOCHE | 1 |
| CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO | 1 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 1 |
| **SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY** | **7** |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 5 |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO: CERTIFICACIONES, RECLAMACIONES LABORALES, CAPACITACION, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES, SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACION | 1 |
| PROCESOS DE CONTRATACION: CERTIFICACIONES DE CONTRATOS, PAGO OPORTUNO Y DESVINCULACION Y FAMILIARES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOLICITANDO PAGOS POR FALLECIMIENTO DEL ASISTIDO. | 1 |

*Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-*

## Dependencias de Nivel Central con mayor número de quejas.

| **ÁREAS TÉCNICAS** | |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **SUBTEMAS** |
| **OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS** | **28** |
| COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 18 |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO: CERTIFICACIONES, RECLAMACIONES LABORALES, CAPACITACION, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES, SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACION | 6 |
| ATENCION Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 3 |
| PROCESOS DE CONTRATACION: CERTIFICACIONES DE CONTRATOS, PAGO OPORTUNO Y DESVINCULACION Y FAMILIARES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOLICITANDO PAGOS POR FALLECIMIENTO DEL ASISTIDO. | 1 |
| **SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA** | **18** |
| COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 14 |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO: CERTIFICACIONES, RECLAMACIONES LABORALES, CAPACITACION, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES, SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACION | 2 |
| ATENCION Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 1 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 1 |
| **AREA DE INSPECCION Y VIGILANCIA** | **14** |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 8 |
| INSPECCION Y VIGILANCIA: INSCRIPCION Y REGISTRO DE INSTITUCIONES O ESTABLECIMIENTOS SERVICIO DE EDUCACION INICIAL Y ADULTO MAYOR | 6 |
| **SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ** | **13** |
| ADULTOS MAYORES PERSONAS MAYORES EN CENTRO DIA Y CENTROS NOCHE | 6 |
| ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCION | 5 |
| ATENCION INTEGRAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD A FAMILIAS CUIDADORAS | 1 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 1 |
| **SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ** | **10** |
| ADULTOS: CIUDADANOS HABITANTES DE LA CALLE | 9 |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO: CERTIFICACIONES, RECLAMACIONES LABORALES, CAPACITACION, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES, SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACION | 1 |

*Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-*

#### Comisarías de Familia mayor número de Quejas

#### 

| **COMISARÍAS DE FAMILIA** | |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **SUBTEMAS** |
| **COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 1** | **2** |
| COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 2 |
| **COMISARIA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2** | **2** |
| ATENCION Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 1 |
| **COMISARIA DE FAMILIA SAN CRISTOBAL 2 LA VICTORIA** | **2** |
| ATENCION Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 1 |
| COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 1 |
| **COMISARIA DE FAMILIA MARTIRES** | **2** |
| ADULTOS: CIUDADANOS HABITANTES DE LA CALLE | 1 |
| COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 1 |

*Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-*

Las quejas allegadas a las Subdirecciones técnicas están relacionadas con el trato dado por los líderes de las diferentes dependencias de la SDIS a los servidores públicos, son tramitadas a la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios, al igual que las inconformidades presentadas por la ciudadanía atendida en Comisarías de Familia que refieren que las decisiones tomadas en los procesos de Comisarías de Familia los servidores no fueron objetivos en el manejo de su caso.

Las demás son enviadas directamente a los jefes inmediatos, siguiendo lo estipulado en el procedimiento de trámite de requerimientos ciudadanos de la SDIS.

## Reclamos

Definidos como la manifestación presentada por la ciudadanía a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

#### Subdirecciones Locales con mayor número de reclamos.

| **SUBDIRECCIONES LOCALES** | |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIA/SUBTEMA** | **SUBTEMAS** |
| **SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY** | **23** |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 12 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 5 |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 2 |
| EMERGENCIA SOCIAL ATENCION A FAMILIAS Y PERSONA | 2 |
| CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO | 1 |
| PROPUESTA PARA ATENCION DE POBLACION CON DISCAPACIDAD | 1 |
| **SUBDIRECCION LOCAL BOSA** | **11** |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 5 |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO: CERTIFICACIONES, RECLAMACIONES LABORALES, CAPACITACION, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES, SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACION | 2 |
| PROCESOS DE CONTRATACION: CERTIFICACIONES DE CONTRATOS, PAGO OPORTUNO Y DESVINCULACION Y FAMILIARES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOLICITANDO PAGOS POR FALLECIMIENTO DEL ASISTIDO. | 1 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 1 |
| EMERGENCIA SOCIAL ATENCION A FAMILIAS Y PERSONA | 1 |
| ATENCION Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 1 |
| **SUBDIRECCION LOCAL TUNJUELITO** | **10** |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 3 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 3 |
| ATENCION INTEGRAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD A FAMILIAS CUIDADORAS | 2 |
| ADULTOS MAYORES PERSONAS MAYORES EN CENTRO DIA Y CENTROS NOCHE | 1 |
| ATENCION INTEGRAL PARA PERSONAS MAYORES DE 18 AÑOS CON DISCAPACIDAD | 1 |
| **SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ** | **7** |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 4 |
| ATENCION INTEGRAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD A FAMILIAS CUIDADORAS | 1 |
| ATENCION Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 1 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 1 |
| **SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE** | **4** |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 2 |
| ATENCION Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 1 |
| NFANCIA: AMBITO FAMILIAR | 1 |

*Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-*

En las 5 Subdirecciones locales que recibieron el mayor número de reclamaciones se observa que estos hacen referencia al subsidio para el adulto mayor, en el cual reclaman por egreso injustificado; demora en el pago mensual o bimensual, Jardines infantiles inconformidad por el no otorgamiento del servicio, demora en lista de espera para el ingreso, este tema se presenta con mayor frecuencia al inicio de año, reclamaciones por las reglas en el manejo de horarios (entrada y salida). En relación a los jardines infantiles privados solicitan inspección para verificación de las condiciones de calidad en la prestación del servicio.

En el servicio de comedores comunitarios, se ha reactivado las reclamaciones de devolución de los dineros recaudados en años anteriores por el pago de $300 para recibir el almuerzo, inconformidad por las raciones recibidas, cierre de comedores, no continuidad de los mismos. En el servicio de discapacidad las reclamaciones se dan más por inconformidad en la atención recibida por parte de los servidores de esta modalidad.

* + - 1. Dependencias de Nivel Central con mayor número de reclamos.

| **ÁREAS TÉCNICAS** | |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **SUBTEMAS** |
| **AREA DE INSPECCION Y VIGILANCIA** | **18** |
| ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCION | 7 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 6 |
| INSPECCION Y VIGILANCIA: INSCRIPCION Y REGISTRO DE INSTITUCIONES O ESTABLECIMIENTOS SERVICIO DE EDUCACION INICIAL Y ADULTO MAYOR | 5 |
| **SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ** | **18** |
| ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCION | 2 |
| ADULTOS MAYORES PERSONAS MAYORES EN CENTRO DIA Y CENTROS NOCHE | 7 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 9 |
| **SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ** | **9** |
| ADULTOS: CIUDADANOS HABITANTES DE LA CALLE | 9 |
| **SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA** | **8** |
| COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 8 |
| **SUBDIRECCION PARA LA INFANCIA** | **7** |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 7 |

*Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-*

Las 5 Subdirecciones técnicas que recibieron más reclamaciones hacen referencia a la ciudadanía que manifiesta inconformidad porque en el servicio para adultos mayores hay demora en la adjudicación de cupo en centro de protección y en los Centros día y noche. Las solicitudes que hacen desde los hospitales en su mayoría son de adultos mayores que son pensionados, pero se encuentran solos, a quienes se les aclara los criterios para ingreso al servicio, sin embargo, reiteran las solicitudes.

Reiteran la problemática por la presencia e invasión de los habitantes de calle, lo que atrae inseguridad y suciedad a los sectores, solicitando el retiro de los mismos, a la vez requieren conocer las acciones que hasta la fecha se han adelantado para ayudar a la erradicación de este flagelo.

De otra parte, los peticionarios también refieren inconformidad por los traslados de los participantes realizados entre los Centros Integrarte Atención Interna, sin tener en cuenta la ubicación de la familia que los visita.

En los Jardines Infantiles con temas de solicitud de información de cómo acceder a los jardines y de cupo para ingreso, inconformidad por el no otorgamiento del servicio.

#### Comisarías de Familia con mayor número de reclamos.

| **COMISARÍAS DE FAMILIA** | |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **SUBTEMAS** |
| **COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 2** | **16** |
| COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 16 |
| **COMISARIA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 1** | **3** |
| COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 2 |
| ATENCION Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 1 |

*Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-*

Las reclamaciones en las Comisarías de Familia se presentan en su mayoría por incumplimiento en los horarios de atención (como que los citan a una hora y los atienden hasta dos horas después).

## SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Durante el período comprendido entre el 1 de abril al 31 de junio de 2018, se tramitó en la Secretaría Distrital de Integración Social un total de TRES MIL CUATROCIENTO UNO (3.401) requerimientos, de los cuales el 8%, corresponde a solicitudes de acceso a la información pública, es decir 276: solicitudes de información (57) y solicitudes de copias (219).

**ANEXO No. 2: REPORTE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA**

## CALIDAD EN LAS RESPUESTAS

La Subsecretaría a través del equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC – desarrolla un protocolo para el análisis de oportunidad, coherencia, claridad y calidad de las respuestas y tramites efectuados por las diferentes dependencias, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos a efectos de brindarle al requirente una atención de calidad, eficaz y oportuna.

En razón al análisis mencionado se tomaron en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad que se definen así:

**Coherencia:** Atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la concordancia entre el asunto del requerimiento ciudadano y el contenido de la respuesta brindada por la entidad.

**Claridad:** Atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos necesitan conocer.

**Calidez:** Atributo de la calidad en la respuesta que hace referencia a los términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

**Oportunidad:** Atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

Por lo anterior y teniendo en cuenta el procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en la SDIS, se efectúo la evaluación a través de un muestreo aleatorio de 74 requerimientos cerrados de abril a junio de 2018.

Del total de requerimientos analizados, 10 es decir el (13.51%) de la muestra, no cumple con alguno de los criterios, los mismos fallan en respuestas fuera de termino.

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Población** | **Coherencia** | | **Claridad** | | **Calidez** | | **Oportunidad** | |
| 74 | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% | 86% | 14% |

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

| **Número petición** | **Dependencia** | **Oportunidad** | **Coherencia** | **Claridad** | **Calidez** | **Situación Evidenciada** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 109692018 | Área de Inspección y vigilancia | NO | SI | SI | SI | Fue contestado dentro de términos de ley, pero fuera de términos en plataforma |
| 387922018 | Subdirección Para La Vejez | NO | SI | SI | SI | Fue contestado dentro de términos de ley, pero fuera de términos en plataforma |
| 514302018 | Proyecto 1113 | NO | SI | SI | SI | Se encuentra por fuera de términos de ley en plataforma |
| 841342018 | Subdirección Talento Humano | NO | SI | SI | SI | se encuentra por fuera de términos de ley en plataforma |
| 852852018 | Proyecto 1113 | NO | SI | SI | SI | se encuentra por fuera de términos de ley en plataforma |
| 538062018 | Subdirección Para La Vejez | NO | SI | SI | SI | Fue contestado dentro de términos de ley, pero fuera de términos en plataforma |
| 833812018 | Subdirección Para La Juventud | NO | SI | SI | SI | se encuentra por fuera de términos de ley en plataforma |
| 1156292018 | Subdirección Para La Familia | NO | SI | SI | SI | Fue contestado dentro de términos de ley, pero fuera de términos en plataforma |
| 1003432018 | Subdirección Para La Vejez | NO | SI | SI | SI | se encuentra por fuera de términos de ley en plataforma |
| 183942018 | Proyecto 1113 | NO | SI | SI | SI | se encuentra por fuera de términos de ley en plataforma |

*Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-*

En el anterior cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos a mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas, además de los diferentes aspectos relacionados con la operatividad del Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-.

### 1.10.1 Estado de los requerimientos

| **ESTADO** | **TOTAL** |
| --- | --- |
| Solucionado - Por respuesta definitiva | 3348 |
| Cerrado por desistimiento tácito - expreso | 33 |
| En trámite - Por respuesta parcial | 17 |
| Cerrado por vencimiento de términos | 2 |
| Sin respuesta | 1 |
| **TOTAL** | **3401** |

Solucionado - por respuesta definitiva: Al generar el evento Respuesta Definitiva, el sistema genera este estado siguiente en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del funcionario que estaba atendiendo la petición y en el registro del funcionario que debe atender la petición.

Cerrado - por desistimiento: Cuando se ha solicitado una ampliación y el peticionario supera el límite de tiempo que se tiene para dar la respuesta, el sistema genera un evento de cierre por desistimiento, para que el funcionario encargado genere el evento Cierre por Desistimiento, el sistema genera un cierre automático con este estado, como estado y estado siguiente.

En trámite - por respuesta parcial: Al generar el evento Respuesta Parcial, el sistema genera este estado y estado siguiente en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del funcionario que estaba atendiendo la petición y en el registro del funcionario que debe atender la petición.

Cerrado - por vencimiento de términos: Cuando se ha solicitado una aclaración y el peticionario supera el límite de tiempo que se tiene para dar la respuesta, el sistema genera un cierre automático con este estado, como estado y estado siguiente.

### 1.10.2 Oportunidad de respuesta

Una vez exportada la base de estos requerimientos de Bogotá Te Escucha Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- –SDQS, se encuentra que el **15.31%** de los requerimientos, fueron respondidos extemporáneamente, por lo que se solicitó por correo electrónico a cada una de las dependencias que tenían requerimientos con respuestas fuera del término legal, para que los revisaran e informara por este mismo medio, la fecha real de la respuesta a fin de no reportar datos errados a la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios. Lo anterior teniendo en cuenta que la mayoría de estos requerimientos fueron respondidos dentro de términos, pero cargados de manera extemporánea al sistema.

Adelantada esta verificación por parte de las dependencias y el equipo SIAC se corrigieron las fechas en la base exportada del SDQS encontrando únicamente **101** respuestas arequerimientos fuera de términos, alcanzando **97%** en oportunidad de respuesta.

El promedio de días utilizados fuera del término legal para dar respuesta durante el período fue:

| **FRECUENCIA** | **TIPO DE REQUERIMIENTO** | **DÍAS FUERA DE TERMINOS PROMEDIO** |
| --- | --- | --- |
| 95 | Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG) y Peticiones de Interés particular (PIP). | Cinco (5) |
| 6 | Solicitudes de Información (SI) | Uno (1) |

**ANEXO No. 3: INFORME DE REQUERIMIENTOS FUERA DE TERMINOS**

### 1.10.3 Procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en la SDIS

Se realizó la evaluación del procedimiento del trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS, en el mes de abril del año en curso, dando cumplimiento a las directrices del Sistema Integrado de Gestión.

Lo anterior se realizó a 28 servidores designados de la operación de Bogotá te Escucha SDQS en la jornada de re-inducción que se adelantó los días 23 y 24 de abril. Los datos arrojaron como resultado un 98% de conocimiento de la existencia del procedimiento y en un porcentaje menor se identificó que no tienen claro el paso a paso, para lo cual se tiene proyectado realizar visita de seguimiento a estos servidores, con el fin de socializar el procedimiento individualmente.

**Interface SDQS – sistema de correspondencia SDIS:** Desde la Subdirección de Investigación e Información refieren que el proyecto de implementación del sistema de gestión documental web tiene dentro del contrato la integración de AZDIGITAL con SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Dentro de los avances se encuentra una reunión con la Dirección Distrital de Calidad del Servicio (Secretaría General - Alcaldía de Bogotá) donde se dio inicio al conocimiento de los servicios expuestos por el sistema SDQS para ser utilizados por los diferentes sistemas que requieran interoperar, así mismo se acuerda, que a partir del 15 de junio el grupo de ingenieros están en disposición para brindar cualquier ayuda y soporte frente a incidencias que informan las entidades.

Para el segundo trimestre del año 2018 se realizaron **11** espacios de socialización desarrollados de la siguiente manera. Primer un espacio inducción personalizada a los designados responsables del manejo de Bogotá te escucha ¨Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-¨ de las dependencias de Subdirección para la Juventud, Oficina Asesora Jurídica, Centro Integral de Protección Álvaro López Pardo, Jairo Aníbal Niño y Camilo Torres, Subdirección Local Usme-Sumapaz y Subsecretaria, en el proceso se les brindo en una primera parte la socialización del marco jurídico-trámite de requerimientos de la ciudadanía en la Secretaria Distrital de Integración Social, características para brindar respuestas que den cumplimiento a los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez, tipologías y términos legales, actualización de los formatos ( Aviso, formato publicación de respuestas anónimas, carta, acto administrativo motivado, formato decreto 371 y formato apertura de buzón de sugerencias y en el segundo momento se realizó todo el ejercicio práctico para el ingreso al SDQS.

Con el objetivo de continuar brindando elementos conceptuales y de operatividad para el trámite de requerimientos en la Secretaría Distrital de Integración Social, desde la Subsecretaría se programó dos espacios de re-inducción y cualificación dirigido a los designados de la operación de “Bogotá Te Escucha Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- –SDQS-. En la cual se desarrollaron los temas del trámite del Archivo de las PQRS, Procedimiento Trámite de Requerimientos Ciudadanos en la SDIS, Re-inducción funcionamiento Bogotá Te Escucha Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- –SDQS-, Taller y Evaluación al procedimiento Trámite de requerimientos ciudadanos y Taller y Evaluación al procedimiento Trámite de requerimientos ciudadanos por parte de la Veeduría Distrital.

Se llevó a cabo 6 espacios de socialización del procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en las Subdirecciones Locales de Kennedy, Usme-Sumapaz, Suba, Antonio Nariño-Puente Aranda, Engativá y la Subdirección para la Vejez.

Con el objeto de actualizar la información de Bogotá Te Escucha, Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- - SDQS-, se solicitó a los designados para este trimestre la actualización de la información (Jefe de dependencia en el formato de designación)

# 2. CULTURA DE SERVICIO EN LA SDIS

## 2.1 Atención Presencial

Durante el segundo trimestre de 2018 y conforme al reporte de atención mensual generada desde el SIRBE se realizó un total de cincuenta y siete mil doscientos cuatro **(57.204)** atencionesciudadanas en los puntos SIAC, así:

| **DEPENDENCIAS** | **ABRIL** | **MAYO** | **JUNIO** |
| --- | --- | --- | --- |
| FORTALECIMIENTO PARA LA GESTIÓN INTEGRAL LOCAL | 149 | 186 | 95 |
| NIVEL CENTRAL | 215 | 130 | 174 |
| CDC BELLAVISTA | 803 | 1441 | 1221 |
| CDC KENNEDY | 972 | 433 | 375 |
| CDC PORVENIR | 429 | 277 | 241 |
| CDC MOLINOS | 269 | 164 | 691 |
| CDC SAMORE | 353 | 352 | 277 |
| SLIS BARRIOS UNIDOS | 494 | 567 | 406 |
| SLIS BOSA | 1214 | 2450 | 2120 |
| SLIS CHAPINERO | 318 | 548 | 185 |
| SLIS CIUDAD BOLÍVAR | 1845 | 2096 | 1486 |
| SLIS ENGATIVÁ | 448 | 726 | 403 |
| SLIS FONTIBON | 562 | 617 | 464 |
| SLIS LAGOS DE TIMIZA | 440 | 549 | 371 |
| SLIS MARTIRES | 705 | 1133 | 622 |
| SLIS PUENTE ARANDA | 266 | 113 | 87 |
| SLIS RAFAEL URIBE | 1038 | 1532 | 1184 |
| SLIS SAN CRISTÓBAL | 1439 | 1647 | 1119 |
| SLIS SANTAFE-CANDELARIA | 135 | 230 | 112 |
| SLIS SUBA | 2081 | 3462 | 2575 |
| SLIS TEUSAQUILLO | 227 | 325 | 302 |
| SLIS TUNJUELITO | 84 | 204 | 172 |
| SLIS USAQUEN | 604 | 962 | 670 |
| SLIS USME- SUMAPAZ | 1370 | 3013 | 2235 |
| **TOTAL** | **16460** | **23157** | **17587** |

*Fuente: Aplicativo SIRBE julio 9 de 2018 responsable: Claudia Milena Bulla*

En comparación con el número de ciudadanos/as atendidos durante el primer trimestre de 2018, el promedio de atención presenta una leve disminución durante el mes de junio.

Los puntos SIAC que presentaron cifras altas en la atención durante los dos trimestres fueron: Subdirección Local Suba, Subdirección Local Ciudad Bolívar y Subdirección Local Usme, donde se concentra el mayor número de ciudadanía que acude a los servicios sociales de la SDIS.

## 2.2 Atención Telefónica

En el marco del Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDIS, numeral 3.4 Protocolo atención telefónica, durante los meses de abril a junio, se da continuidad siguientes actividades:

* Articulación con la Subdirección de Investigación e Información con el fin de establecer acciones de mejorar en la atención telefónica del conmutador las cuales están dirigidas a la implementación del Call Center en la SDIS, el cual a la fecha se encuentra por parte de esa dependencia en validación y ajustes técnicos con el proveedor.
* En el mes de junio se llevó a cabo proceso de formación con los responsables SIAC de Subdirecciones Locales y de Nivel Central, como referentes del Call Center. Sin embargo, es preciso aclarar que no fue posible adelantar el proceso de manera satisfactoria por dificultades técnicas, por lo tanto, se reprogramara el proceso de formación de acuerdo con directrices de la Subdirección de Investigación e Información.
* Se dio continuidad a las charlas de sensibilización y apoyo a la Atención Telefónica, las cuales durante el trimestre se dirigieron a las Subdirecciones Locales de Chapinero, San Cristóbal, Usme Sumapaz, Bosa, Kennedy, Teusaquillo - Barrios Unidos, de Mártires, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar permitiendo evidenciar desconocimiento del procedimiento por parte de los servidores/as de estas dependencias. Por lo cual se difundió el protocolo de atención telefónica, solicitando a los participantes la ubicación de este en un lugar visible a los servidores/as.





Registro fotográfico del mes de mayo 2018. Jenny Katherine Galindo.

* Aplicación aleatoria de encuestas de verificación a la atención telefónica en la Oficina de Control Interno, Subdirección de Investigación e Información, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección de Análisis y Diseño Estratégico. Los resultados de la encuesta permitieron identificar que aún algunos servidores/as de estas dependencias no han apropiado del protocolo de atención telefónica. Por lo cual se adelantarán reuniones con los jefes de dependencia a fin definir acciones de mejora en la implementación del protocolo.

## 2.3 Fortalecimiento y adecuación SIAC

Con el objeto de adelantar seguimiento y acompañamiento a la atención ciudadana en cumplimiento de la Política Púbica Distrital de Servicio al Ciudadano y al Manual de Servicio a la Ciudadanía de la SDIS se dio continuidad a las siguientes acciones:

* Visitas a las Subdirecciones Locales de Barrios Unidos, Engativá, Chapinero, Suba, Teusaquillo, Ciudad Bolívar, Santa Fe Candelaria, Kennedy, Puente Aranda Antonio Nariño y CDC Kennedy estableciendo contacto con funcionarios, contratistas, vigilantes, personal de servicios generales y comunidad en general e identificando fortalezas y debilidades que fueron dadas a conocer en su momento a los Subdirectores Locales y coordinadores administrativos para el establecimiento de recomendaciones y sugerencias de mejorar en la atención ciudadana.
* Se adelantó seguimiento a memorando INT 13421 del 3 de marzo 2018 relacionado con informe de evaluación, diagnóstico y arquitectónico de la Veeduría Distrital de servicio al ciudadano, del cual se recibe respuesta por parte de la Dirección corporativa dando respuesta a cada una de las recomendaciones hechas por la Veeduría Distrital para tener en cuenta en el segundo semestre de 2018.
* A fin de dar cumplimiento a la estrategia de implementación y sensibilización de Centro de Relevo en la SDIS, durante el segundo trimestre de la vigencia, se adelantaron acciones como:
* Asistencia de los responsables SIAC al proceso de formación por parte de Centro de Relevo para su operatividad en cada uno de los puntos.
* Coordinación con Centro de Relevo para la realización de pruebas técnicas en 20 puntos SIAC.
* Desde la Oficina Asesora de Comunicaciones se está desarrollando la campaña de divulgación Centro de Relevo de acuerdo con los parámetros establecidos por las Mintic.
* Inclusión del protocolo de atención de Centro de Relevo en instructivos canales de atención ciudadana.

Por otra parte se precisa que a corte del presente informe, se cuenta con quince (15) puntos SIAC habilitados para la atención de personas con discapacidad auditiva a través de centro de relevo, actualmente otros cinco (5) puntos se encuentran en verificación por parte de la Subdirección de Investigación e Información por presentar inconsistencias tecnológica.

## 2.4 Estrategia comunicativa y divulgativa

El 2 de marzo de 2018 se diseña la estrategia comunicativa y divulgativa del SIAC con el objetivo de fortalecer y adelantar un proceso constante y articulado que permita cumplir con los propósitos trazados en materia comunicativa, garantizando que la ciudadanía conozca las condiciones de tiempo, modo y lugar en los que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus solicitudes; y que los servidores públicos de la entidad, conozcan, se apropien e implementen los protocolos de atención y el procedimiento “Para el Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la SDIS”.

Se Desarrollo un informe parcial de la implementación de la estrategia comunicativa y divulgativa del SIAC.

**ANEXO No. 4: INFORME DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA COMUNICATIVA Y DIVULGATIVA**

Por otra parte, y con el objeto de dar cumplimiento a la Ley 1437 de 2011, por la cual expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, artículo 8 “Deber de información al público. Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga”.

Se entrega el siguiente material impreso para ubicarlo en un lugar visible y de fácil acceso a la ciudadanía en las unidades operativas de la SDIS.

* Afiche carta de trato digno
* Afiche medios de contacto
* Afiche buzón de sugerencias
* Formato buzón YO OPINO



Este material se ha distribuido a las siguientes dependencias técnicas y Subdirecciones Locales de la SDIS, en las cuales se encuentran la Subdirección para la Infancia, Subdirección para la Juventud, Subdirección para la Adultez, Subdirección para la Vejez, proyecto de discapacidad, Subdirección para Asuntos LGBTI, Subdirección para la Familia, Subdirección de Gestión Integral Local, Subdirección de Nutrición y proyecto infancia de la Subdirección Local Ciudad Bolívar, Subdirección Local Bosa, Subdirección Local Mártires, Subdirección local Santafé Candelaria, Subdirección Local Kennedy, Subdirección local Puente Aranda, Subdirección Local Fontibón, Subdirección Local San Cristóbal y responsables SIAC.

# 3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO

## 3.1 Formación Continua en servicio

Para la vigencia 2018 se definió una estrategia de capacitación continua que se desarrollará en seis (6) módulos para desarrollar habilidades y buenas prácticas en el servicio y adecuado trámite de requerimientos ciudadanos. Dicha estrategia tuvo el siguiente avance durante el segundo trimestre de 2018:

Respeto a la sensibilización en cultura del servicio, el cual contiene 6 módulos de formación en temas alineados con la prestación de los servicios por parte de los referentes de proyectos, contratistas y colaboradores en las subdirecciones locales, entre los meses de abril, mayo y junio se realizaron 57 espacios de cualificación con 1.112 asistentes, con un promedio de 23 participantes por sesión, así mismo asistieron 324 participantes a la socialización del procedimiento de trámite de requerimientos.

Así mismo se elaboró un informe parcial del desarrollo de la estrategia de formación definida desde el SIAC.

**ANEXO No. 5: INFORME DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE FORMACIÓN CONTINUA EN CULTURA DE SERVICIO**

## 3.2 Medición de percepción y satisfacción ciudadana

Durante el segundo trimestre de 2018 no se aplicaron encuestas de percepción como sea que se realizó revisión del formulario, dejando preguntas cortas y puntuales, adicionalmente se determina:

\* A partir del tercer trimestre de 2018 la aplicación de las encuestas se realizará desde nivel central.

\*La selección de la muestra se tomará de la atención registrada del SIRBE, y será de manera aleatoria a través de la herramienta EPI INFO.

**ANEXO No. 6 FORMULARIOS MODIFICADOS.**

## 3.3 Actualización de la información

Teniendo en cuenta que en el mes de febrero la herramienta para la publicación de los servicios sociales fue modificada, se inicia la actualización correspondiente así:

* Actualización nombre de Representante Legal y datos de la SDIS
* Nombres de los servicios sociales
* Clasificación y marcación de servicios y trámites
* Publicación de la información de las subdirecciones locales (direcciones, teléfonos y horarios de atención
* Se actualizan directorios de los Centros noche, centros amar, centros crecer, centros de protección, centros forjar, centros proteger, comisarías de familia, Atención Integral a la diversidad sexual y de géneros, jardín infantil diurno y jardín infantil nocturno.

De manera mensual se revisó y actualizó en la guía de trámites y servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá la información de los Servicios sociales de la SDIS, emitiendo el certificado de confiabilidad de la información.

El 14 de junio de 2018 se expide la Resolución “por la cual se adoptan los criterios de focalización, priorización, ingreso, egreso y restricciones para el acceso a los servicios sociales y apoyos de la Secretaría Distrital de Integración Social”, por parte de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico se inicia la revisión de hojas de vida para la actualización de la información en el Sistema Único de Información de Tramites -SUIT-, actividad que será apoyada desde el SIAC.

# 4. CONCLUSIONES

4.1 En el uso eficiente de Bogotá Te Escucha Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- –SDQS-se observa que la rotación de los designados influye negativamente no solo en el manejo operativo del aplicativo, sino en la implementación del procedimiento del trámite de requerimientos ciudadanos.

4.2 Es importante que desde el momento del cargue los designados de la operación de Bogotá Te Escucha –SDQS- y en general a los servidores que cargan los requerimientos en el mismo, registren el mayor número de variables posibles, con el fin de obtener información fidedigna de los ciudadanos que interponen sus peticiones ante la SDIS.

4.3 A pesar que se presenta dificultad con los servidores que son asignados para brindar apoyo durante las ausencias de los responsables SIAC, los Subdirectores locales de las dependencias donde se adelantan las visitas de seguimiento y acompañamiento han demostrado interés y disposición por mejorar la atención de la ciudadanía no solamente en los puntos SIAC sino también en cada uno de los servicios sociales que se prestan las localidades, como es el caso de la conformación de turnos con los equipos de trabajo para garantizar la atención continua de la ciudadanía.

4.4 La actividad de comunicación directa ha permitido el acercamiento con la ciudadanía para llevarles información adicional sobre los servicios sociales y canales de atención ciudadana, por lo cual se considera necesario dar continuidad a esta actividad mediante nuevos espacios de innovación.

4.5 En los procesos de cualificación respecto de protocolos de servicio al equipo de vigilancia en las dependencias de la entidad, se identificó una mayor apropiación de estos protocolos, pero solicitan un mejor trato por parte de los servidores públicos cuando se le requiere la presentación del carné y revisión de bolsos y paquetes.

# 5. RECOMENDACIONES

5.1 Brindar respuestas con términos sencillos, claros que apunte al asunto, es decir brindando la información que la ciudadanía solicita.

5.2 Cargar la documentación completa del requerimiento (antecedente, respuesta parcial, definitiva, informe secretarial de anónimo, aviso, acto administrativo motivado).

5.3 Que las dependencias tengan en cuenta los temas recurrentes para propiciar las mejoras pertinentes.

5.4 Teniendo en cuenta la implementación del call center y centros de relevo para la vigencia 2018, se recomienda que desde la Dirección Poblacional y Dirección Te3rritorial se dé línea técnica a las dependencias de la SDIS, a fin de que emitan oportunamente la información de interés a la ciudadanía al SIAC Central para su escalamiento a los responsables de trasmitirla.

5.6 Teniendo en cuenta el proceso de formación continua que se va a ejecutar en las localidades, es pertinente que en cada localidad se designe un servidor público para que preste servicios de apoyo en el SIAC en el momento en que se requiera.

Por lo anterior, al interior del proyecto de implementación de AZDIGITAL en la SDIS se estará generando un cronograma de actividades para el desarrollo de esta integración y puesta en funcionamiento del módulo de PQRS que hace parte de la herramienta AZDIGITAL.

# 6. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DEL PERÍODO ANTERIOR

En el cumplimiento del Decreto 371/2010 en el art. 3, que hace referencia al cargue de la totalidad de los requerimientos ciudadanos; desde el SIAC se ha venido realizando seguimiento, solicitando la información a los designados de la operación del SDQS de las peticiones que recibieron directamente y cargaron en el sistema, el cual a la fecha no ha permitido tener constancia de este registro al cien por ciento.

En este sentido, se está gestionando junto con la Subdirección de Investigación e Información la interface del SDQS con el sistema de correspondencia hoy AZ digital, con la cual se estaría garantizando que todas las solicitudes radicadas queden con el número del SDQS y toda petición cargada en este, quede con número de radicado de Entrada. Para lo cual se ha asistido a reuniones y suministrado la información requerida por AZ digital, para la creación del módulo de PQRS.

**FECHA DE ELABORACIÓN: 31 DE JULIO DE 2018**

**ELABORADO POR: EQUIPO SIAC NIVEL CENTRAL**

**REVISADO Y APROBADO: JASBLEIDI MOJICA CARDONA**

Profesional Universitario 2019-16

Subsecretaría - SIAC