SUBSECRETARÍA

**INFORME DE GESTIÓN**

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

SUBSECRETARÍA

[1. TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA 3](#_Toc524954165)

[1.1 MEDIOS DE INTERACCIÓN 3](#_Toc524954166)

[1.2 TIPOLOGÍAS 4](#_Toc524954168)

[1.3 REQUERIMIENTOS POR PROCESO 9](#_Toc524954169)

[1.4 TRASLADOS POR NO COMPETENCIA 9](#_Toc524954170)

[1.5 OPERACIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES –SDQS- 10](#_Toc524954171)

[1.6 CALIDAD EN LAS RESPUESTAS 11](#_Toc524954172)

[1.6.1 Oportunidad de respuesta 11](#_Toc524954173)

[2. CULTURA DE SERVICIO EN LA SDIS 11](#_Toc524954174)

[2.1 Atención Presencial 11](#_Toc524954175)

**INFORME DE GESTIÓN**

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

# TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

## MEDIOS DE INTERACCIÓN

## 

*Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*

## 

Durante el período comprendido del 22 al 31 de diciembre de 2017 se tramito un total de doscientos noventa y tres **(293)** requerimientos, se observa que medio de interacción más utilizado por la ciudadanía es el escrito con un **64,16%** que corresponde a 188 peticiones, seguido por buzón de sugerencias **12,29** (36), página web **10,24%** (30), e-mail con el **5,8%** (17), presencial está representado en **4,78%** (14) y telefónico con el **2.73%** (8).

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.

## TIPOLOGÍAS

*Fuente: 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 **63,14% (185)**, los cuales hacen referencia a solicitudes de ingreso a los servicios sociales que presta la Secretaría, seguido por quejas con el **8,87%** (26), felicitaciones con el **7.85%** (23), peticiones de Interés General con el **6.48%** (19), solicitudes de copia con el **5,46%** (16) que hacen referencia a los procesos adelantados en comisarías de años anteriores, los reclamos con el **3,75%** (11), en menor porcentaje las sugerencias con el **3,07%** (9), solicitudes de acceso a la información aparecen con el **1.02%** (2) y una consulta con **0,34%.**

Durante este período no se tramitaron denuncias por presuntos hechos de corrupción.

| **DEPEDENCIA/ SUBTEMA** | **TIPOLOGIA** | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **IP** | **Q** | **F** | **IG** | **SC** | **R** | **SG** | **SI** | **C** | **TOTAL** |
| **SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA** | **27** | **5** | **13** | **6** | **7** | **3** | **0** | **0** | **1** | **62** |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO: CERTIFICACIONES, RECLAMACIONES LABORALES, CAPACITACION, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES, SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACION | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCION | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ADULTOS: CIUDADANOS HABITANTES DE LA CALLE | 1 | 0 | 5 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| APOYO ALIMENTARIO: CANASTA COMPLEMENTARIA, BONOS CANJEABLES POR ALIMENTOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 1 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| ATENCION Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 5 |
| CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 4 | 1 | 0 | 1 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES, SOLICITUD DE DESVINCULACION, PAGOS, INSTALACIONES, PRESTACIONES DEL SERVICIO TERCERIZADO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| EMERGENCIA SOCIAL ATENCION A FAMILIAS Y PERSONA | 7 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| INFANCIA: NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACION O RIESGO DE TRABAJO INFANTIL. | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| INSPECCION Y VIGILANCIA: INSCRIPCION Y REGISTRO DE INSTITUCIONES O ESTABLECIMIENTOS SERVICIO DE EDUCACION INICIAL Y ADULTO MAYOR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 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. | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| RESTITUCION DE DERECHOS DE LOS SECTORES LGBTI | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ** | **35** | **0** | **0** | **0** | **0** | **1** | **0** | **0** | **0** | **36** |
| EMERGENCIA SOCIAL ATENCION A FAMILIAS Y PERSONA | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 29 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 30 |
| **SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ** | **29** | **0** | **0** | **2** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **31** |
| ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCION | 26 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 26 |
| ADULTOS MAYORES PERSONAS MAYORES EN CENTRO DIA Y CENTROS NOCHE | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| **SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ** | **6** | **1** | **2** | **5** | **0** | **1** | **8** | **1** | **0** | **24** |
| ADULTOS: CIUDADANOS HABITANTES DE LA CALLE | 6 | 1 | 2 | 5 | 0 | 1 | 8 | 1 | 0 | 24 |
| **SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE** | **14** | **0** | **6** | **1** | **0** | **1** | **0** | **0** | **0** | **22** |
| ADULTOS: CIUDADANOS HABITANTES DE LA CALLE | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| APOYO ALIMENTARIO: CANASTA COMPLEMENTARIA, BONOS CANJEABLES POR ALIMENTOS | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| EMERGENCIA SOCIAL ATENCION A FAMILIAS Y PERSONA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| **SUBDIRECCION LOCAL SUBA** | **18** | **1** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **19** |
| ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCION | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| ADULTOS MAYORES PERSONAS MAYORES EN CENTRO DIA Y CENTROS NOCHE | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| APOYO ALIMENTARIO: CANASTA COMPLEMENTARIA, BONOS CANJEABLES POR ALIMENTOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| EMERGENCIA SOCIAL ATENCION A FAMILIAS Y PERSONA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| **SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA** | **2** | **1** | **0** | **0** | **9** | **0** | **0** | **0** | **0** | **12** |
| COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 2 | 1 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| **SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO** | **10** | **1** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **11** |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO: CERTIFICACIONES, RECLAMACIONES LABORALES, CAPACITACION, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES, SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACION | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL** | **7** | **3** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **10** |
| APOYO ALIMENTARIO: CANASTA COMPLEMENTARIA, BONOS CANJEABLES POR ALIMENTOS | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ATENCION Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR** | **9** | **0** | **0** | **1** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **10** |
| APOYO ALIMENTARIO: CANASTA COMPLEMENTARIA, BONOS CANJEABLES POR ALIMENTOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 5 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| **SUBDIRECCION LOCAL BOSA** | **5** | **2** | **0** | **0** | **0** | **1** | **0** | **0** | **0** | **8** |
| APOYO ALIMENTARIO: CANASTA COMPLEMENTARIA, BONOS CANJEABLES POR ALIMENTOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| ATENCION INTEGRAL A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CON DISCAPACIDAD Y/O BAJO MEDIDA DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS RENACER | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| EMERGENCIA SOCIAL ATENCION A FAMILIAS Y PERSONA | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| **DIRECCION POBLACIÓN PROYECTO 1113** | **4** | **1** | **0** | **0** | **0** | **1** | **0** | **0** | **0** | **6** |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO: CERTIFICACIONES, RECLAMACIONES LABORALES, CAPACITACION, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES, SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACION | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| APOYO ALIMENTARIO: CANASTA COMPLEMENTARIA, BONOS CANJEABLES POR ALIMENTOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ATENCION INTEGRAL EXTERNA ADAPTATIVA/OCUPACIONAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA QUE REQUIEREN DE APOYOS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ATENCION INTEGRAL PARA PERSONAS MAYORES DE 18 AÑOS CON DISCAPACIDAD | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| **SUBDIRECCION LOCAL USAQUEN** | **1** | **0** | **0** | **1** | **0** | **2** | **0** | **1** | **0** | **5** |
| ADULTOS: CIUDADANOS HABITANTES DE LA CALLE | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ATENCION INTEGRAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD A FAMILIAS CUIDADORAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| **SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY** | **4** | **0** | **0** | **0** | **0** | **1** | **0** | **0** | **0** | **5** |
| EMERGENCIA SOCIAL ATENCION A FAMILIAS Y PERSONA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| **SUBDIRECCION LOCAL ANTONIO NARIÑO - PTE. ARANDA** | **3** | **1** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **4** |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| **SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA** | **0** | **0** | **1** | **1** | **0** | **0** | **1** | **0** | **0** | **3** |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| INFANCIA: CENTROS DE PROTECCION DE NIÑOS Y ADOLESCENTES | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA** | **3** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **3** |
| ATENCION INTEGRAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD A FAMILIAS CUIDADORAS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ATENCION INTEGRAL PARA PERSONAS MAYORES DE 18 AÑOS CON DISCAPACIDAD | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS** | **1** | **1** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **2** |
| COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| **DIRECCION TERRITORIAL** | **1** | **1** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **2** |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO: CERTIFICACIONES, RECLAMACIONES LABORALES, CAPACITACION, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES, SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACION | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO** | **0** | **2** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **2** |
| ATENCION Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| **AREA DE INSPECCION Y VIGILANCIA** | **0** | **1** | **0** | **1** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **2** |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| INSPECCION Y VIGILANCIA: INSCRIPCION Y REGISTRO DE INSTITUCIONES O ESTABLECIMIENTOS SERVICIO DE EDUCACION INICIAL Y ADULTO MAYOR | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **SUBDIRECCION PARA LA INFANCIA** | **1** | **1** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **2** |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| INFANCIA: NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACION O RIESGO DE TRABAJO INFANTIL. | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **SUBDIRECCION LOCAL FONTIBON** | **1** | **0** | **1** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **2** |
| EMERGENCIA SOCIAL ATENCION A FAMILIAS Y PERSONA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES** | **0** | **2** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **2** |
| ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCION | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **SUBDIRECCION DE INVESTIGACION E INFORMACION** | **1** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **1** |
| CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES, SOLICITUD DE DESVINCULACION, PAGOS, INSTALACIONES, PRESTACIONES DEL SERVICIO TERCERIZADO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES** | **1** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **1** |
| ATENCION Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **COMISARIA DE FAMILIA SANTAFE** | **1** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **1** |
| COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **SUBDIRECCION LOCAL TUNJUELITO** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **1** | **0** | **1** |
| ATENCION INTEGRAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD A FAMILIAS CUIDADORAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| **COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 1** | **1** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **1** |
| COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **COMISARIA DE FAMILIA ANTONIO NARIÑO** | **0** | **0** | **0** | **1** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **1** |
| COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **COMISARIA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 1** | **0** | **1** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **1** |
| COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **COMISARIA DE FAMILIA MARTIRES** | **0** | **1** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **1** |
| COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **TOTAL** | **185** | **26** | **23** | **19** | **16** | **11** | **9** | **3** | **1** | **293** |

## REQUERIMIENTOS POR PROCESO

*Fuente: 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 **94,2%** (276)de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía que hacen referencia a: Solicitudes de ingreso a los diferentes servicios sociales de la SDIS.

**Gestión del Talento Humano**: con él.**4.44%** (13) 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.

**Gestión del Conocimiento y Direccionamiento Político**: Representado en 0.34% (1) cada uno.

## TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

| **TIPO / MEDIO** | **ESCRITO** | **E-MAIL** | **BUZON** | **WEB** | **TOTAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 16 | 5 | 0 | 4 | 25 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 |
| QUEJA | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| RECLAMO | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **TOTAL** | **23** | **6** | **5** | **4** | **38** |

*Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*

Durante este periodo del total de requerimientos recibidos **293** se dio traslado a **38** de ellos por tratarse de temas que no eran competencia de la SDIS), los cuales se remitieron a las Entidades competentes.

## OPERACIÓN DEL 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.

Durante el corte del 22 al 31 de diciembre del año 2017 se brindaron **29** soportes, en el siguiente cuadro se relacionan las dependencias con mayor número de soportes.

Al observar la información de las dependencias que requirieron mayor número de soportes, fueron cargue de respuestas, activación de usuario oficial de la dependencia de la Subsecretaria, cambio y activación usuario apoyo en periodo de vacaciones, reenvió de clave, tramite de felicitaciones, envió actualización formatos que hacen parte del procedimiento de trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS, formato y diligenciamiento formato anónimo, aclaración evento respuesta consolidada, base reporte quejas de centros días y noche, adjunto de insumos de respuestas una vez ya esté cerrado el requerimiento.

| **DEPENDENCIA** | **No. Soportes** |
| --- | --- |
| SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 4 |
| APOYO LOGISTICO | 3 |
| DIRECCIÓN TERRITORIAL | 3 |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA | 3 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY | 2 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL USME | 2 |
| SUBSECRETARÍIA | 2 |
| OFICINA ASESORA JÚRIDICA | 1 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE | 1 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL PUENTE ARANDA | 1 |
| COMISARÍA TUNJUELITO | 1 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTAFE | 1 |
| DADE | 1 |
| COMISARÍA MARTITES | 1 |
| COMISARÍA ENGATIVA 1 | 1 |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTATIVA Y FINANCIERA | 1 |
| SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACION | 1 |
| **TOTAL** | **29** |

*Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*

## CALIDAD EN LAS RESPUESTAS

### 1.6.1 Oportunidad de respuesta

Adelantada verificación de la base de datos se encontró **tres (3)** respuestas arequerimientos fuera de términos con un (1) día cada una

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** |
| 3 | Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG) y Peticiones de Interés particular (PIP). | Uno (1) |

# 2. CULTURA DE SERVICIO EN LA SDIS

## 2.1 Atención Presencial

Durante el período reportado se atendieron un total de dos mil ciento ochenta **(2.180)** ciudadanos en los puntos SIAC, así:

| **DEPENDENCIAS** | **DICIEMBRE** |
| --- | --- |
| SLIS TUNJUELITO | 807 |
| SLIS SUBA | 432 |
| SLIS CIUDAD BOLÍVAR | 284 |
| SLIS USME- SUMAPAZ | 132 |
| SLIS TEUSAQUILLO | 104 |
| CDC PORVENIR | 97 |
| SLIS MÁRTIRES | 66 |
| CDC BELLAVISTA | 57 |
| NIVEL CENTRAL | 39 |
| SLIS BOSA | 39 |
| SLIS CHAPINERO | 37 |
| SLIS USAQUEN | 28 |
| CDC MOLINOS | 19 |
| SLIS LAGOS DE TIMIZA | 19 |
| SLIS SAN CRISTÓBAL | 14 |
| FORTALECIMIENTO PARA LA GESTIÓN INTEGRAL LOCAL | 3 |
| SLIS PUENTE ARANDA | 3 |
| **TOTAL** | **2180** |

*Fuente: Aplicativo SIRBE*

**FECHA DE ELABORACIÓN: 15 DE ENERO 2017**

**ELABORADO POR: EQUIPO SIAC NIVEL CENTRAL**

**REVISADO Y APROBADO: JASBLEIDI MOJICA CARDONA**

Profesional Universitario 2019-16

Subsecretaría - SIAC