**INFORME DE GESTIÓN III TRIMESTRE VIGENCIA 2018**

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

SUBSECRETARÍA

[1. TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA 3](#_Toc529875616)

[1.1 MEDIOS DE INTERACCIÓN 3](#_Toc529875617)

[1.2 TIPOLOGÍAS 5](#_Toc529875618)

[1.3 COMPARATIVO 6](#_Toc529875619)

[1.4 REQUERIMIENTOS POR PROCESO 7](#_Toc529875620)

[1.5 CONSOLIDADO DE REQUERIMIENTOS POR GÉNERO – TIPO- TEMA 8](#_Toc529875621)

[1.6 TRASLADOS POR NO COMPETENCIA 11](#_Toc529875622)

[1.7 OPERACIÓN “BOGOTÁ TE ESCUCHA” - SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES- –SDQS- 12](#_Toc529875623)

[1.8 TEMAS Y DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS 13](#_Toc529875624)

[1.8.1 Quejas 13](#_Toc529875625)

[1.8.1.1 Las 5 Subdirecciones Locales con mayor número de quejas. 14](#_Toc529875626)

[1.8.1.2 Dependencias de Nivel Central con mayor número de quejas. 15](#_Toc529875627)

[1.8.2 Reclamos 16](#_Toc529875628)

[1.9 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA 20](#_Toc529875629)

[1.10 CALIDAD EN LAS RESPUESTAS 20](#_Toc529875630)

[1.10.1 Estado de los requerimientos 22](#_Toc529875631)

[1.10.2 Oportunidad de respuesta 22](#_Toc529875632)

[1.10.3 Procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en la SDIS 23](#_Toc529875633)

[2. CULTURA DE SERVICIO EN LA SDIS 24](#_Toc529875634)

[2.1 Atención Presencial 24](#_Toc529875635)

[2.4 Estrategia comunicativa y divulgativa 25](#_Toc529875636)

[2.2 Atención Telefónica 26](#_Toc529875637)

[2.3 Fortalecimiento y adecuación SIAC 31](#_Toc529875638)

[2.4 Estrategia comunicativa y divulgativa 32](#_Toc529875639)

[3.3 Actualización de la información 34](#_Toc529875640)

[4. CONCLUSIONES 34](#_Toc529875641)

[5. RECOMENDACIONES 35](#_Toc529875642)

**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 tercer trimestre del año en curso se tramitaron **(4.374)** cuatro mil trescientos setenta y cuatro requerimientos, con relación a los medios de interacción se observa que el más utilizado por la ciudadanía continua siendo el escrito con un **56.86%** que corresponde a 2.487 peticiones, seguido por e-mail con el **14.06%** (615), página web **11.93%** (522), buzón **8.16%** (357), presencial está representado en **6.63%** (290) y en menor porcentaje el telefónico con el **2.31%** (101) y un **0.05%** (2) En comparación con el trimestre anterior se observa un aumento en general del 2%.

**Insumo Atención Correo:** [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) **3er Trimestre – 2018**

Durante la ejecución del 3er trimestre de 2018, se realiza la administración y gestión del correo institucional y contáctenos de la entidad evidenciando lo relacionado a continuación:

*Consolidado Total:*

|  |  |
| --- | --- |
| **MES** | **CORREOS** |
| JULIO | 600 |
| AGOSTO | 627 |
| SEPTIEMBRE | 612 |
| **TOTAL** | **1839** |

*Fuente: Base de datos de registro (Excel) / Usuario: Cfarfan*

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.

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

Desagregado de atención por mes:



*Fuente: Base de datos de registro (Excel) / Usuario: Cfarfan*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DIRECCIONAMIENTO** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPTIEMBRE** |
| RESPUESTA INMEDIATA (SERVICIOS SDIS) | 404 | 388 | 394 |
| BOGOTA TE ESCUCHA – SDQS | 184 | 215 | 187 |
| OTRAS ENTIDADES (NO COMPETENCIA) | 12 | 24 | 31 |
| **TOTAL** | **600** | **627** | **612** |

*Fuente: Base de datos de registro (Excel) / Usuario: cfarfan*

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 que lo requieren.

## 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 **66.74% (**2919**)**, en el cual se observa un aumento del 3% en relación con el trimestre anterior, los cuales hacen referencia a solicitudes de ingreso a los servicios sociales que presta la Secretaría.

Siguen en menor escala las quejas con el **7.22%** (316), los reclamos representados por el **6.88%** (301**)**; las peticiones de Interés General con el **6.77%** (296) las cuales en su mayoría hacen referencia al control de los habitantes de calle; en menor número le sigue las felicitaciones o reconocimientos positivos con el **3.80%** (166), estos son atendidos desde el equipo SIAC, enviándolos a cada una de las dependencias para ser fijados en cartelera; las solicitudes de copia con el **2.97%** (130) hacen referencia a los procesos adelantados en comisarías. En menor escala se encuentran las sugerencias con un **2.93%** (128) relacionadas arreglos locativos, disponibilidad de espacios entre otros; Solicitudes de acceso a la información con un **1.65%** (72); presuntos actos de corrupción con el **0.57%** (25) los cuales hacen referencia a denuncias por proselitismo, fraude de los recursos del estado y las consultas **0.48%**(21) hacen referencia a datos estadísticos, caracterización de temas y participantes.

En esta vigencia se observa una disminución en el cargue en Bogotá te escucha Bogotá - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- –SDQS- de las solicitudes de copia de procesos (conciliaciones, demandas) en Comisarías de Familia en un 3.44%. Es de aclarar que en visitas de seguimiento se evidenció una serie de irregularidades (intermitencia en la conexión de internet, múltiples actividades de los designados SDQS, demora en el desarchive de las copias de años anteriores entre otras) dejando ver incumplimiento en la implementación del procedimiento para el trámite de requerimientos de la SDIS.

Respecto a la tipología de los requerimientos, es necesario llamar la atención en las consultas, quejas, reclamos y presuntos hechos de corrupción, ya que al verificar el contenido de los asuntos algunas hacen referencia a peticiones de interés particular, lo cual no es susceptible de ajuste en Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- – SDQS-, debido a la parametrización del mismo. Lo cual dificulta la fidelidad de la información frente a la clasificación de los requerimientos.

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

## COMPARATIVO

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

Al realizar la comparación del total de los requerimientos entre el tercer 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 - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- (SDQS) del **13.5%** (679), 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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE PETICIÓN** | **Trimestre  III 2017** | **Trimestre  III 2018** | **Comparación del periodo vigente con el del año anterior** |
| FELICITACIÓN | 280 | 166 | 114 |
| CONSULTA | 19 | 21 | -2 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 23 | 25 | -2 |
| QUEJA | 314 | 316 | -2 |
| SUGERENCIA | 104 | 128 | -24 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 333 | 296 | 37 |
| RECLAMO | 313 | 301 | 12 |
| SOLICITUD DE COPIA /SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 400 | 202 | 198 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 3267 | 2919 | 348 |
| **Total** | **5053** | **4374** | **679** |

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

## 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 Secretaría Distrital de Integración Social (en adelante SDIS), así:

**Prestación de los servicios sociales** : los cuales constituyen el **93.07%** (4071)de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía que hacen referencia a: Solicitudes de ingreso a los diferentes servicios sociales de la SDIS (subsidio económico para el adulto mayor, Centros de protección para adulto mayor, Centros día y Noche, Centros Integrarte y Centros Avanzar, Jardines Infantiles, 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 de Protección para adulto mayor; inconformidad con el servicio prestado en los comedores comunitarios; reclamación de los aportes recaudados en el inicio de los comedores comunitarios; inconformidad por la forma (balota) del ingreso a los centros día y noche.

**Gestión del Talento Humano**: con el **4.25%** (186) se encuentran solicitudes relacionadas con temas administrativos, como: certificaciones, reclamaciones laborales, conductas indebidas de los servidores, solicitud de los estudiantes para realizar prácticas en los servicios de la entidad.

**Direccionamiento de los Servicios Sociales**: representan el **1.14%** (50) de los requerimientos ciudadanos, donde se evidencia que la ciudadanía expone las mismas problemáticas descritas en la prestación de los servicios sociales. Los cuales son direccionados por la misma ciudadanía a las Direcciones y Subdirecciones Técnicas para ser atendidas desde allí, de lo cual se puede deducir que por ser instancias superiores les pueden solucionar sus peticiones.

**Adquisiciones**: con el **0.73%** (32) los cuales hacen referencia a convenios interadministrativos e interinstitucionales, solicitud de desvinculación, pagos, instalaciones, prestaciones del servicio tercerizados.

**Gestión de Bienes y Servicios**: Con el **0.55%** (24) seguridad y transporte de servicios generales, infraestructura e instalaciones (reclamaciones porque las empresas de Vigilancia, transporte, tercerizados no cancelan los salarios o prestaciones sociales a tiempo, entre otros).

El **0.26%** restante de los requerimientos están relacionados con los procesos del Gestión del conocimiento **0.21%** (11) y Direccionamiento Político **0.05%** (2).

## 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 |
| TIPO | HOMBRE | MUJER | NO IDENTIFICADO | TOTAL |
| CONSULTA | 7 | 8 | 6 | 21 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 4 | 7 | 14 | 25 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 124 | 119 | 53 | 296 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 1079 | 1693 | 147 | 2919 |
| FELICITACIÓN | 57 | 74 | 35 | 166 |
| QUEJA | 74 | 116 | 126 | 316 |
| RECLAMO | 91 | 148 | 62 | 301 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 26 | 39 | 7 | 72 |
| SOLICITUD DE COPIA | 26 | 99 | 5 | 130 |
| SUGERENCIA | 36 | 60 | 32 | 128 |
| Total | 1524 | 2363 | 487 | 4374 |

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

| **TEMA** | **HOMBRE** | **MUJER** | **NO IDENTIFICADO** | **TOTAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO:CERTIFICACIONES,RECLAMACIONES LABORALES,CAPACITACIÓN, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES,SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACIÓN | 48 | 83 | 30 | 161 |
| ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCIÓN | 116 | 83 | 12 | 211 |
| ADULTOS MAYORES PERSONAS MAYORES EN CENTRO DÍA Y CENTROS NOCHE | 12 | 12 | 16 | 40 |
| ADULTOS: CIUDADANOS HABITANTES DE LA CALLE | 131 | 116 | 54 | 301 |
| APOYO ALIMENTARIO: CANASTA COMPLEMENTARIA, BONOS CANJEABLES POR ALIMENTOS | 32 | 75 | 6 | 113 |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 47 | 64 | 42 | 153 |
| ATENCION INTEGRAL A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CON DISCAPACIDAD Y/O BAJO MEDIDA DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS RENACER |  | 1 | 1 | 2 |
| ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD A FAMILIAS CUIDADORAS | 79 | 158 | 22 | 259 |
| ATENCIÓN INTEGRAL DE LAS PERSONAS DE LOS SECTORES LGBTI, SUS FAMILIAS Y REDES | 9 | 2 | 0 | 11 |
| ATENCIÓN INTEGRAL EXTERNA ADAPTATIVA/OCUPACIONAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA QUE REQUIEREN DE APOYOS | 1 | 1 | 0 | 2 |
| ATENCIÓN INTEGRAL PARA PERSONAS MAYORES DE 18 AÑOS CON DISCAPACIDAD ATENCION INTEGRAL PARA PERSONAS MAYORES DE 18 AÑOS CON DISCAPACIDAD | 1 | 8 | 0 | 9 |
| ATENCIÓN NIÑOS Y ADOLESCENTES CON DISCAPACIDAD COGNITIVA | 0 | 13 | 1 | 14 |
| ATENCIÓN Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 57 | 114 | 28 | 199 |
| BAÑOS PÚBLICOS |  | 1 | 1 | 2 |
| CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO | 36 | 71 | 19 | 126 |
| COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCIÓN, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 56 | 132 | 24 | 212 |
| CONCEPTO Y ASESORÍA JURÍDICA | 0 | 1 | 0 | 1 |
| CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES, SOLICITUD DE DESVINCULACIÓN, PAGOS, INSTALACIONES,PRESTACIONES DEL SERVICIO TERCERIZADO | 13 | 5 | 4 | 22 |
| EMERGENCIA O DESASTRES DE ORIGEN NATURAL O ANTRÓPICO | 3 | 6 | 1 | 10 |
| EMERGENCIA SOCIAL ATENCIÓN A FAMILIAS Y PERSONAS. | 72 | 97 | 5 | 174 |
| INFANCIA: CENTROS DE PROTECCIÓN DE NIÑOS Y ADOLESCENTES | 2 | 3 | 1 | 6 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 32 | 73 | 15 | 120 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 12 | 47 | 6 | 65 |
| INFANCIA: NIÑOS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACIÓN COMERCIAL | 0 | 1 | 0 | 1 |
| INFANCIA: NIÑOS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACIÓN COMERCIAL. | 1 | 0 | 0 | 1 |
| INFANCIA: PREVENCIÓN,PROTECCIÓN Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS A NIÑOS | 0 | 4 | 0 | 4 |
| INFANCIA:AMBIENTES ALTERNATIVOS CENTROS AMAR | 1 | 1 | 1 | 3 |
| INFANCIA:ÁMBITO FAMILIAR | 11 | 87 | 1 | 99 |
| INFANCIA:NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIÓN O RIESGO DE TRABAJO INFANTIL | 1 | 0 | 0 | 1 |
| INFANCIA: NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIÓN O RIESGO DE TRABAJO INFANTIL. | 1 | 4 | 4 | 9 |
| INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES. | 4 | 2 | 5 | 11 |
| INSPECCIÓN Y VIGILANCIA: INSCRIPCION Y REGISTRO DE INSTITUCIONES O ESTABLECIMIENTOS SERVICIO DE EDUCACION INICIAL Y ADULTO MAYOR | 12 | 32 | 15 | 59 |
| JUVENTUD: DERECHO Y PRÁCTICAS JUVENILES | 12 | 11 | 5 | 28 |
| MEDIDAS DE PROTECCIÓN | 1 | 3 | 0 | 4 |
| POLÍTICAS PÚBLICAS | 0 | 2 | 0 | 2 |
| PROCESOS DE CONTRATACIÓN: CERTIFICACIONES DE CONTRATOS, PAGO OPORTUNO Y DESVINCULACIÓN Y FAMILIARES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOLICITANDO PAGOS POR FALLECIMIENTO DEL ASISTIDO. | 28 | 37 | 9 | 74 |
| SEGURIDAD Y TRANSPORTE DE SERVICIOS GENERALES | 3 | 0 | 2 | 5 |
| SISTEMA DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE | 1 | 0 | 0 | 1 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 317 | 401 | 31 | 749 |
| TEMAS FINANCIEROS: EJECUCIÓN PRESUPUESTAL, DEMORA DE PAGOS Y TERCERIAZADOS | 2 | 1 | 0 | 3 |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | 5 | 13 | 2 | 20 |
| TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES | 0 | 2 | 0 | 2 |
| TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS | 1 | 1 | 0 | 2 |
| VEEDURÍA CIUDADANA | 1 | 1 | 3 | 5 |
| SERVICIO SOCIALES | 363 | 594 | 121 | 1078 |
| **TOTAL** | **1524** | **2363** | **487** | **4374** |

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

## TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO** | **BUZON** | **E-MAIL** | **ESCRITO** | **PRESENCIAL** | **WEB** | **Total general** |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 0 | 0 | 13 | 0 | 1 | 14 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 0 | 2 | 4 | 1 | 3 | 10 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| RECLAMO | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| **Total general** | **1** | **2** | **18** | **1** | **6** | **28** |

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

Durante este periodo del total de requerimientos recibidos **4.374** se dio traslado a **28** de ellos por tratarse de temas que no eran competencia de la SDIS, los cuales se remitieron a las Entidades competentes.

El mayor número de traslados se realizaron a la Secretaría de Salud, representado en un 19% con temas de citas, seguimiento e inspección a ONG; le sigue la Secretaría de Planeación con el 16%, por solicitud del puntaje SISBEN.

Con el 10% la Secretaría de la Mujer con temas de prostitución, asesorías e intervención jurídica; Secretaría de Gobierno por casos de inconvenientes entre vecinos, propiedad horizontal, indebida ocupación del espacio público; Secretaría de Educación por inconformidad en la prestación del servicio de educación preescolar en jardines infantiles públicos y privados.

El 55% de los traslados a Entidades Nacionales como Ministerio de Educación, Alcaldías, Fiscalías, Comisarias Municipales, por solicitudes a ingreso de los servicios principalmente al de apoyo económico para adultos mayores que viven en esos municipios, manejo de procesos de violencia intrafamiliar; Ministerio de Educación por cobros exagerados, irregularidades, maltrato físico y psicológico a los niños-as en los jardines infantiles privados, donde la ciudadanía solicita la intervención de inspección y vigilancia; Policía Metropolitana por inseguridad en los barrios, prostitución, micro tráfico por venta de estupefacientes y delincuencia.

Lo anterior, permite deducir que al atender temas afines como es el proyecto de habitabilidad en calle, atención niños, niñas y en general población vulnerable, conlleva a que la ciudadanía y algunas entidades no tengan claridad de la misionalidad de la SDIS.

## OPERACIÓN “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 a los designados de las dependencias parametrizadas en la operación del mismo, por medio telefónico, presencial y correo.

Durante el tercer trimestre se realizaron **281** soportes, en el siguiente cuadro se relacionan las dependencias con mayor número de soportes.

|  |  |
| --- | --- |
| DEPENDENCIA | No. REPORTES |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE | 13 |
| OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS | 11 |
| DIRECCIÓN POBLACIONAL PROYECTO 1113 | 11 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS | 10 |
| DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO | 10 |
| COMISARÍA TEUSAQUILLO | 10 |

En comparación con el trimestre anterior, se evidencia un mayor número de soportes remitidos a las dependencias, lo anterior, como consecuencia de cambios producidos en la versión del aplicativo del SDQS a Bogotá te Escucha-SDQS, y los cuales a la fecha se encuentran en ajustes por parte de la Secretaría General.

El motivo de seguimiento a las dependencias más reiterativo fue por 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 Bogotá te escucha Sistema distrital de Quejas y soluciones –SDQS-

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 usuario para servidores/as que cubren 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, respuesta a evento consolidado, asistencia re inducción, evento trasladar.

Apoyo a las dependencias, en el cargue de requerimientos en “Bogotá Te Escucha” –SDQS cuando se presentan dificultades en estas para el cargue, creación nuevo ciudadano en el sistema, desbloqueo de la petición, aclaración tipos de eventos en el sistema, aclaración diligenciamiento de 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.

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

## 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 durante el trimestre:

## 1.8.1.1 Las 5 Subdirecciones Locales con mayor número de quejas.

| **SUBDIRECCIONES LOCALES** | |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIA/SUBTEMA** |  |
| **SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA** | **20** |
| ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCIÓN | 2 |
| ADULTOS MAYORES PERSONAS MAYORES EN CENTRO DÍA Y CENTROS NOCHE | 2 |
| APOYO ALIMENTARIO: CANASTA COMPLEMENTARIA, BONOS CANJEABLES POR ALIMENTOS | 1 |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 8 |
| EMERGENCIA SOCIAL ATENCIÓN A FAMILIAS Y PERSONA | 7 |
| **SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY** | **14** |
| ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO:CERTIFICACIONES,RECLAMACIONES LABORALES,CAPACITACIÓN, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES,SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACIÓN | 4 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 2 |
| INFANCIA:ÁMBITO FAMILIAR | 1 |
| INSPECCION Y VIGILANCIA: INSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE INSTITUCIONES O ESTABLECIMIENTOS SERVICIO DE EDUCACIÓN INICIAL Y ADULTO MAYOR | 1 |
| PROCESOS DE CONTRATACIÓN: CERTIFICACIONES DE CONTRATOS, PAGO OPORTUNO Y DESVINCULACIÓN Y FAMILIARES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOLICITANDO PAGOS POR FALLECIMIENTO DEL ASISTIDO. | 1 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 1 |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | 4 |
| **SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA** | **12** |
| ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO:CERTIFICACIONES,RECLAMACIONES LABORALES,CAPACITACION, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES,SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACION | 1 |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 1 |
| ATENCIÓN Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 6 |
| CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO | 1 |
| CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES, SOLICITUD DE DESVINCULACIÓN, PAGOS, INSTALACIONES,PRESTACIONES DEL SERVICIO TERCERIZADO | 1 |
| INFANCIA:ÁMBITO FAMILIAR | 1 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 1 |
| **SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA** | **12** |
| ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO:CERTIFICACIONES,RECLAMACIONES LABORALES,CAPACITACION, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES,SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACIÓN | 6 |
| CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO | 6 |
| **SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ** | **12** |
| ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCIÓN | 3 |
| ADULTOS MAYORES PERSONAS MAYORES EN CENTRO DÍA Y CENTROS NOCHE | 2 |
| APOYO ALIMENTARIO: CANASTA COMPLEMENTARIA, BONOS CANJEABLES POR ALIMENTOS | 1 |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 1 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 5 |

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

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

| **AREAS TÉCNICAS** | |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIAS** | **No.** |
| **OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS** | **34** |
| ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO:CERTIFICACIONES,RECLAMACIONES LABORALES,CAPACITACION, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES,SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACIÓN | 16 |
| ATENCION Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 2 |
| COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCIÓN, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 15 |
| INSPECCIÓN Y VIGILANCIA: INSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE INSTITUCIONES O ESTABLECIMIENTOS SERVICIO DE EDUCACIÓN INICIAL Y ADULTO MAYOR | 1 |
| **SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ** | **26** |
| ADULTOS: CIUDADANOS HABITANTES DE LA CALLE | 18 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 8 |
| **SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL** | **21** |
| ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCIÓN | 2 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 4 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 1 |
| INSPECCIÓN Y VIGILANCIA: INSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE INSTITUCIONES O ESTABLECIMIENTOS SERVICIO DE EDUCACIÓN INICIAL Y ADULTO MAYOR | 14 |
| **SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA** | **18** |
| COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 9 |
| MEDIDAS DE PROTECCIÓN | 9 |
| **SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ** | **10** |
| ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCIÓN | 4 |
| ADULTOS MAYORES PERSONAS MAYORES EN CENTRO DÍA Y CENTROS NOCHE | 1 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 5 |

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

#### Comisarías de Familia mayor número de Quejas

|  |  |
| --- | --- |
| **COMISARIAS DE FAMILIA** | |
| **DEPENDENCIA** | **No.** |
| **COMISARÍA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 1** | **6** |
| COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCIÓN, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 6 |
| **COMISARÍA DE FAMILIA CHAPINERO** | **2** |
| COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCIÓN, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 2 |
| **COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 3** | **2** |
| COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCIÓN, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 2 |
| **COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 1** | **1** |
| COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCIÓN, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 1 |
| **COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVA 1** | **1** |
| COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCIÓN, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 1 |

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

Las quejas allegadas a las Subdirecciones Locales son interpuestas por la ciudadanía, las cuales refieren inconformidad por el trato recibido, por parte de los servidores que atienden en las subdirecciones Locales y Unidades operativas; las tramitadas en las Subdirecciones técnicas están relacionadas con el trato dado a los servidores públicos por parte de los líderes de las diferentes dependencias de la SDIS y las inconformidades presentadas por la ciudadanía atendida en Comisarías de Familia refieren que las decisiones tomadas en los procesos que se vienen adelantando en las mismas no han sido de manera objetiva, son tramitadas a la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios.

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** |  |
| **SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY** | **32** |
| ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO:CERTIFICACIONES,RECLAMACIONES LABORALES,CAPACITACIÓN, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES,SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACIÓN | 1 |
| ADULTOS: CIUDADANOS HABITANTES DE LA CALLE | 1 |
| APOYO ALIMENTARIO: CANASTA COMPLEMENTARIA, BONOS CANJEABLES POR ALIMENTOS | 1 |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 2 |
| CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO | 3 |
| EMERGENCIA SOCIAL ATENCIÓN A FAMILIAS Y PERSONA | 1 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 3 |
| INFANCIA:ÁMBITO FAMILIAR | 3 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 17 |
| **SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA** | **30** |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 7 |
| ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD A FAMILIAS CUIDADORAS | 1 |
| ATENCIÓN Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 4 |
| CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO | 1 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 4 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 3 |
| INFANCIA: NIÑOS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS Y EN RIESGO DE EXPLOTACIÓN COMERCIAL. | 1 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 4 |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | 5 |
| **SUBDIRECCIÓN LOCAL TUNJUELITO** | **22** |
| ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCIÓN | 3 |
| ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD A FAMILIAS CUIDADORAS | 2 |
| ATENCIÓN Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 6 |
| CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO | 1 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 1 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 1 |
| INFANCIA:AMBITO FAMILIAR | 1 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 7 |
| **SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ** | **14** |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 8 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 2 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 1 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 3 |
| **SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLIVAR** | **12** |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 1 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 3 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 8 |

*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, lo cual se presenta con mayor incremento por la refocalización que en esta administración están realizando; 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 con los jardines infantiles privados solicitan inspección para verificación de las condiciones de calidad en la prestación del mismo.

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 pesos, 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.

| **SUBDIRECCIONES TÉCNICAS** | |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **No.** |
| **SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ** | **42** |
| ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCIÓN | 5 |
| ADULTOS MAYORES PERSONAS MAYORES EN CENTRO DÍA Y CENTROS NOCHE | 10 |
| PROCESOS DE CONTRATACIÓN: CERTIFICACIONES DE CONTRATOS, PAGO OPORTUNO Y DESVINCULACIÓN Y FAMILIARES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOLICITANDO PAGOS POR FALLECIMIENTO DEL ASISTIDO. | 1 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 26 |
| **SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ** | **19** |
| ADULTOS: CIUDADANOS HABITANTES DE LA CALLE | 19 |
| **SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA** | **15** |
| CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES, SOLICITUD DE DESVINCULACION, PAGOS, INSTALACIONES,PRESTACIONES DEL SERVICIO TERCERIZADO | 1 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 5 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 4 |
| INFANCIA: NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIÓN O RIESGO DE TRABAJO INFANTIL. | 1 |
| INSPECCIÓN Y VIGILANCIA: INSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE INSTITUCIONES O ESTABLECIMIENTOS SERVICIO DE EDUCACIÓN INICIAL Y ADULTO MAYOR | 2 |
| TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES | 2 |
| SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL | **11** |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 3 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES. | 1 |
| INSPECCIÓN Y VIGILANCIA: INSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE INSTITUCIONES O ESTABLECIMIENTOS SERVICIO DE EDUCACIÓN INICIAL Y ADULTO MAYOR | 7 |
| **SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO** | **10** |
| **APOYO ALIMENTARIO: CANASTA COMPLEMENTARIA, BONOS CANJEABLES POR ALIMENTOS** | 1 |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 4 |
| VEEDURÍA CIUDADANA | 5 |

*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, en estos últimos por la forma que tienen para el ingreso de sacar balota. 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.

| **COMISARIAS DE FAMILIA** | |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **No.** |
| **COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 1** | **2** |
| COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCIÓN, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 2 |
| COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 2 | **2** |
| COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCIÓN, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 2 |
| **COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 2** | **1** |
| ATENCIÓN Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 1 |
| **COMISAÍA KENNEDY 1 TURNO 2** | **1** |
| COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCIÓN, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 1 |
| **COMISARÍA DE FAMILIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 1** | **1** |
| COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCIÓN, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 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 julio al 30 de septiembre de 2018, se tramitó en la Secretaría Distrital de Integración Social un total de cuatro mil trescientos setenta y cuatro (**4374**) requerimientos, de los cuales el 4.6%, corresponde a solicitudes de acceso a la información pública, es decir solicitudes de información (72) y solicitudes de copias (130).

**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 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.

Se efectuó la evaluacion a través de un muestreo aleatorio de **4.374** requerimientos de los meses julio, agosto y septiembre del año 2018, con una confiabilidad del 90%. Para el trimestre se realizó analisis de **67** requerimientos designados a esta Secretaría. A continuación se muestran los resultados:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Población** | **Coherencia** | | **Claridad** | | **Calidez** | | **Oportunidad** | |
| 67 | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 94% | 6% | 96% | 4% | 97% | 3% | 96% | 4% |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Coherencia de la respuesta:** | **Claridad de la respuesta:** |
| **Oportunidad de la respuesta:** | **Calidez de la respuesta:** |

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

En la tabla y gráfica anterior, se presentan los porcentajes alcanzados a nivel general por cada uno de los criterios evaluados en las respuestas definitivas de la muestra, en la cual 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-.

**Seguimiento a la publicación de avisos:**

Durante la vigencia del tercer trimestre (julio, agosto, septiembre) se identificó, que las dependencias que no publicaron el aviso de conformidad al procedimiento del trámite de requerimientos ciudadanos fueron: Subdireccciones Locales Usme – Sumapaz, Tunjuelito, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Kennedy, Dirección Poblacional -Proyecto 1113; Subdirección Técnica para la Vejez.

**Seguimiento a la clasificación por tipologia:**

Durante la vigencia del tercer trimestre (julio, agosto, septiembre) se evidenció, que las dependencias que no clasificaron bien por tipología fueron las Subdirecciones locales de San Cristóbal, Martires, Kennedy, Fontibón, Subdirección técnica para la Adultez, Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios.

### 1.10.1 Estado de los requerimientos

|  |  |
| --- | --- |
| **ESTADO** | **TOTAL** |
| Solucionado - Por respuesta definitiva | 4330 |
| Cerrado por desistimiento tácito | 28 |
| En trámite - Por respuesta parcial | 16 |
| **Total** | **4374** |

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

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.

### 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 **24.6%** de los requerimientos, fueron respondidos extemporáneamente, por lo que se solicitó vía correo electrónico a cada una de las dependencias que tenían requerimientos con respuestas fuera del término legal, para que los revisaran e informaran 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 encontrándose **110** respuestas arequerimientos fuera de términos, alcanzando **97.5%** en oportunidad de respuesta.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FRECUENCIA** | **TIPO DE REQUERIMIENTOS** | **DIAS FUERA DE TÉRMINOS PROMEDIO** |
| 91 | Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG) y Peticiones de Interés particular (PIP). | siete (7) |
| 19 | Solicitudes de Información (SI) | Doce (12) |

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

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

Durante el tercer trimestre y como sea que fue aprobado el instructivo de canales de interacción ciudadana mediante memorando INT48650 del 06 de septiembre de 2018, junto al equipo de calidad de la Subsecretaría se diseñó el plan y metodología de socialización del mismo a las Unidades Operativas de la entidad.

# 2. CULTURA DE SERVICIO EN LA SDIS

## 2.1 Atención Presencial

Durante el tercer trimestre de 2018 y conforme al reporte de atención mensual generada desde el Sistema de Registro de Beneficiarios (SIRBE) se atendió un total de sesenta mil quinientos ochenta y seis **(60.586)** ciudadanos en los puntos SIAC, así:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIAS** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPTIEMBRE** |
| FORTALECIMIENTO PARA LA GESTIÓN INTEGRAL LOCAL | 165 | 79 | 171 |
| NIVEL CENTRAL | 138 | 88 | 230 |
| CDC BELLAVISTA | 972 | 1934 | 1883 |
| CDC KENNEDY | 457 | 433 | 289 |
| CDC PORVENIR | 254 | 664 | 307 |
| CDC MOLINOS | 467 | 1111 | 253 |
| CDC SAMORE | 347 | 180 | 238 |
| SLIS BARRIOS UNIDOS | 438 | 572 | 463 |
| SLIS BOSA | 1521 | 4320 | 3026 |
| SLIS CHAPINERO | 154 | 388 | 290 |
| SLIS CIUDAD BOLÍVAR | 1712 | 1988 | 1715 |
| SLIS ENGATIVÁ | 114 | 258 | 331 |
| SLIS FONTIBON | 147 | 516 | 737 |
| SLIS LAGOS DE TIMIZA | 419 | 491 | 328 |
| SLIS MARTIRES | 458 | 484 | 759 |
| SLIS PUENTE ARANDA | 42 | 125 | 143 |
| SLIS RAFAEL URIBE URIBE | 1572 | 1631 | 1579 |
| SLIS SAN CRISTÓBAL | 1163 | 1613 | 1822 |
| SLIS SANTAFE-CANDELARIA | 141 | 180 | 135 |
| SLIS SUBA | 2041 | 3365 | 2537 |
| SLIS TEUSAQUILLO | 172 | 162 | 154 |
| SLIS TUNJUELITO | 167 | 628 | 860 |
| SLIS USAQUEN | 417 | 921 | 1288 |
| SLIS USME- SUMAPAZ | 1590 | 1797 | 2052 |
| **TOTAL** | **15068** | **23928** | **21590** |

*Fuente: Aplicativo SIRBE*

En relación con el número de ciudadanos atendidos durante el primer y segundo trimestre de 2018, el promedio de atención se mantiene, con un leve aumento de ciudadanos atendidos durante el mes de septiembre del 2018.

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

Los puntos SIAC que presentan alta demanda en la atención durante los 3 trimestres son; Subdirección Local Suba, Subdirección Local Ciudad Bolívar y Subdirección Local Usme.

## 2.2 Estrategia comunicativa y divulgativa

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 continuó con la entrega de material impreso para ubicar en un lugar visible y de fácil acceso a la ciudadanía en las unidades operativas de la SDIS, entre los cuales se encuentra; Afiche carta de trato digno, Afiche medios de contacto, Afiche buzón de sugerencias y Formato YO OPINO.

Material distribuido en las Subdirecciones locales SDIS, proyecto infancia de las Subdirecciones Locales de Rafael Uribe, Usme Sumapaz, Suba, Usaquén y responsables SIAC.

**ANEXO No. 4: ESTRATEGIA COMUNICATIVA Y DIVULGATIVA**

## 2.3. 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 Julio, agosto y septiembre, se da continuidad siguientes actividades:

* Se brindó atención telefónica a la ciudadanía a través de la línea 3279797 del conmutador que se encuentra operando en las extensiones 1280 y 1290. Durante este periodo de atención se registró un total de 18.652 llamadas. Lo que representa un posible aumento del 32% frente al trimestre anterior. Dicho aumento es considerado como estimado, ya que los datos analizados corresponden solamente a los meses de julio y agosto, teniendo en cuenta que en septiembre no fue posible contar con el reporte mensual de llamadas por parte de la Subdirección de Investigación e Información.

En este sentido a continuación se presentan resultados del reporte de atención telefónica en la SDIS:

Con relación al índice de llamadas, se encuentra que se contestaron 18.652 de las cuales 10.682 fueron transferidas a las extensión de las dependencia de la SDIS, mientras que 7.291 finalizaron sin requerir una transferencia ya que el requerimiento de la llamada fue resuelta en la misma; por otra parte, se identificó 671 llamadas sin contestar de las cuales no fue posible identificar las razones, puesto que los reportes no arrojan mayor información; 8 llamadas fallidas y 1 llamada que rebotó porque las líneas se encontraban ocupadas. La información anteriormente suministrada se consolida en la siguiente tabla:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Incidencia | Número de llamadas | % |
| Transferidas | 10.681 | 57.26% |
| Contestadas | 7.291 | 39.08% |
| No contestadas | 671 | 3.5% |
| Línea Ocupada | 1 | 0.53% |
| Fallidas | 8 | 0.42% |
| Total | 18.652 | 100% |

En relación con el trimestre anterior, se evidencia un aumento del 6% en el índice de contestación de llamadas, y una disminución del 3.5% en el índice de llamadas no contestadas, lo que evidencia una mejora en la efectividad de la recepción de llamadas pese al aumento aproximado del 32% en el volumen de llamadas.

Atención de llamadas en contraste con los horarios de atención:

Hora de la llamada

Volumen de llamadas

FUENTE: Reporte general de llamadas –herramienta elastix

En el gráfico inmediatamente anterior, se visibiliza el flujo de llamadas se dispara a partir de las 8:00 a.m. y que llega a su cúspide a las 11 a.m. a partir de ese momento disminuye gradualmente hasta finalizar la jornada de almuerzo a las 2 p.m. donde nuevamente se dispara hasta las 3 p.m. y nuevamente decrece hasta finalizar la jornada de atención a las 4 p.m. Por lo cual se tendrá en cuenta a lo hora de realizar las sensibilizaciones, con la finalidad de mantener informados a los servidores de las dependencias, para evitar desatender la atención telefónica en hora pico.

Conforme al desarrollo del tercer trimestre de 2018, la línea gratuita de la entidad **01800127007** presentó la siguiente gestión:

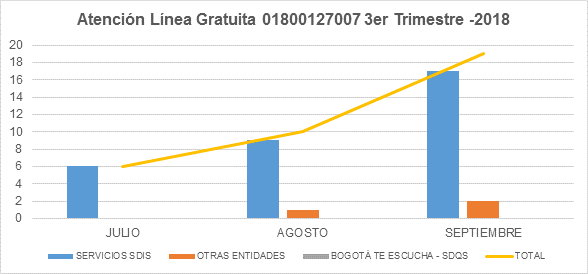
*Consolidado Total:*

|  |  |
| --- | --- |
| **MES** | **LLAMADAS** |
| JULIO | 6 |
| AGOSTO | 10 |
| SEPTIEMBRE | 19 |
| **TOTAL TRIMESTRE** | **35** |

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

Es 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 se realiza el cargue de requerimientos ciudadanos en Bogotá te Escucha – SDQS:

*Desagregado por direccionamiento:*



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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DIRECCIONAMIENTO** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPTIEMBRE** |
| SERVICIOS SDIS | 6 | 9 | 17 |
| OTRAS ENTIDADES | 0 | 1 | 2 |
| BOGOTÁ TE ESCUCHA - SDQS | 0 | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **6** | **10** | **19** |

*Fuente: Sistema de Información y Registro de Beneficiarios – SIRBE / Usuario: Cfarfan*

En los meses relacionados en la gráfica inmediatamente anterior, se observa que 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.

Por otra parte, Se adelantó seguimiento a las dependencias que durante el trimestre anterior participaron en el proceso de sensibilización en el tema de protocolo de atención telefónica la SDIS, a fin de verificar la implementación del protocolo por parte de los servidores/as de las dependencias relacionadas a continuación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dependencia de la Extensión** | **Cantidad de llamadas** | **Porcentaje de llamadas** |
| **Apoyo Logístico** | 1 | 3,57% |
| **Dirección de Análisis y Diseño Estratégico** | 1 | 3,57% |
| **Dirección Poblacional** | 1 | 3,57% |
| **Dirección Territorial** | 1 | 3,57% |
| **Gestión Corporativa** | 2 | 7,14% |
| **Oficina Asesora Jurídica** | 3 | 10,71% |
| **Oficina de Control Interno** | 1 | 3,57% |
| **Secretaría de Despacho** | 3 | 10,71% |
| **Subdirección Administrativa y Financiera** | 1 | 3,57% |
| **Subdirección de Contratación** | 1 | 3,57% |
| **Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización** | 2 | 7,14% |
| **Subdirección de Investigación e Información** | 3 | 10,71% |
| **Subdirección para la Contratación** | 1 | 3,57% |
| **Subdirección para la Familia** | 1 | 3,57% |
| **Subdirección para la Gestión Local Integral** | 1 | 3,57% |
| **Subdirección para la Juventud** | 2 | 7,14% |
| **Subdirección para la Vejez** | 1 | 3,57% |
| **Subsecretaria de Despacho** | 2 | 7,14% |
| **TOTAL** | 28 | 100,00% |

Fuente: Resultados encuestas- Herramienta Epi -Info

Los resultados del seguimiento adelantado dejan ver, que a pesar del proceso de sensibilización adelantado en las dependencias descritas en la tabla anterior, aún se presenta dificultad en el cumplimiento del protocolo de atención telefónica, como se evidencia a continuación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **¿Se contesta el teléfono antes del tercer timbre?** | **Frecuencia** | **Porcentaje** |
| No | 13 | 46,43% |
| Sí | 15 | 53,57% |
| Total | 28 | 100,00% |

Fuente: Resultados encuestas- Herramienta Epi -Info

El 46,43% se encuentra representado en la Dirección Corporativa, Subdirección para la Familia, Subdirección para la Infancia y Subdirección para la Vejez donde se dejan repicar las líneas por más de tres veces.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **¿El servidor contesta la llamada brindando su nombre y apellido?** | **Frecuencia** | **Porcentaje** |
| No | 24 | 85,71% |
| Sí | 4 | 14,29% |
| Total | 28 | 100,00% |

Fuente: Resultados encuestas- Herramienta Epi -Info

El 85.71% no aplica de manera correcta el protocolo en la Atención Telefónica situación que es reiterativa en la Oficina Asesora de Apoyo Logístico, Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, Dirección Territorial, Oficina Asesora Jurídica, Dirección Corporativa, Subdirección para la Familia, Subdirección para la Infancia, Subdirección para la Vejez, Subdirección para la Gestión Local Integral, Subdirección para la Contratación y Subdirección de Investigación e Información.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **¿El servidor comunica de qué dependencia contesta antes/después de brindar su nombre?** | **Frecuencia** | **Porcentaje** |
| **No** | 14 | 50,00% |
| **Sí** | 14 | 50,00% |
| **Total** | 28 | 100,00% |

Fuente: Resultados encuestas- Herramienta Epi -Info

El 50% de las dependencias donde se realizó el seguimiento no indican a la ciudadanía la oficina o dependencia con la que se encuentran comunicados/as. Situación que es relevante en la Oficina de Apoyo Logístico, Subdirección para la Infancia, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección para la Contratación, Subdirección para la Vejez, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección para la Juventud, Dirección Territorial y Dirección Poblacional.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **¿Se le informa al ciudadano cuando se va a realizar una transferencia el motivo y la extensión a la que se transfiere?** | **Frecuencia** | **Porcentaje** |
| No | 23 | 82,14% |
| Sí | 5 | 17,86% |

Fuente: Resultados encuestas- Herramienta Epi -Info

Al momento de la transferencia se evidencia que el 82% de las dependencias, como: Dirección Poblacional, Dirección Territorial, Gestión Corporativa, Oficina de Control Interno, Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección de Contratación, Subdirección para la Familia, y Subdirección para la Vejez, no informan el número de teléfono o extensión a la a la cual va ser trasferida la llamada.

## 2.4 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:

* De acuerdo con la respuesta de la Dirección Corporativa en memorando INT 13421 del 3 de marzo 2018 mediante la cual se indica que las recomendaciones de mejora por parte de la Veeduría Distrital se tendrán en cuenta para el segundo semestre del año en curso: Así las cosas, se adelantó mesa de trabajo con la Subdirección de Plantas Físicas, donde se definieron los puntos SIAC a intervenir entre los cuales se encuentran:
  + SIAC Ciudad Bolívar
  + SIAC Usme Sumapaz
  + SIAC Rafael Uribe Uribe
  + SIAC Usaquén
  + SIAC Suba
  + SIAC Fontibón

Sin embargo, es importante aclarar que a corte del presente informe la Subdirección de Plantas físicas ya se encontraba interviniendo los puntos de Rafael Uribe Uribe, Usme Sumapaz y Ciudad Bolívar, congruente a lo recomendado por la Veeduría Distrital en la cartilla de “Lineamientos Arquitectónicos y de Accesibilidad al medio físico” para los puntos de atención a la Ciudadanía de la SDIS.

Así mismo, se adelantó mesa de trabajo con la Oficina de Apoyo Logístico para contextualizar al líder de la dependencia frente a las necesidades de los puntos de atención ciudadana- SIA, a fin de brindar atención cómoda a la ciudadanía. En este sentido y teniendo en cuenta las recomendaciones de la Veeduría Distrital, se solicita la adquisición de sillas tipo tándem para los puntos que se encuentran en adecuación.

* En relación con el proceso de implementación y sensibilización del Centro de Relevo, a través de la estrategia de divulgación, durante el tercer trimestre de la vigencia, se adelantaron acciones como:
* Participación con los delegados de la Oficina Asesora de Comunicaciones en reunión convocada por Centro de Relevo y Fenalco, con el propósito de aclarar el tema conceptual de discapacidad, lenguaje inclusivo y persona sorda a incluir en la estrategia divulgativa y comunicativa de la herramienta de Centro de Relevo en la SDIS.
* De acuerdo a las aclaraciones hechas en reunión anteriormente descrita, la oficina de comunicaciones define la pieza comunicativa y guión de video de la estrategia comunicativa de la herramienta de Centro de Relevo, siendo así aprobada por la coordinadora de comunicaciones de Centro de Relevo.
* A corte del presente informe se encuentra pendiente definir la implementación de la estrategia comunicativa por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones, es por ello que se adelantarán mesas de trabajo conjuntamente con la Subdirección de Plantas Físicas y SIAC, a fin de definir las piezas de señalización de Centro de Relevo.
* Con el objeto de asegurar la atención eficiente de personas sordas, se incluyó en el instructivo de canales de interacción aprobado mediante memorando INT 48650 del 6 de septiembre de 2108 la herramienta de Centro de Relevo.
* Por otra parte, se precisa que, a corte del presente informe, se cuenta con diez y ocho (18) puntos SIAC habilitados para la atención de personas sordas a través de centro de relevo, los cuales se encuentran ubicados en las Subdirecciones Locales.
* Con el propósito de fortalecer la implementación del manual de atención ciudadana en los puntos SIAC, se continuó con las visitas de seguimiento y acompañamiento en las Subdirecciones Locales de: Teusaquillo, Rafael Uribe Uribe, Usaquén, Suba y Usme Sumapaz.

## 2.5. 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 y contratistas 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 Desarrolló un informe parcial de la implementación de la estrategia comunicativa y divulgativa del SIAC.

**ANEXO No. 5: INFORME DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA COMUNICATIVA Y DIVULGATIVA**

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.”

En relación con lo descrito anteriormente, se continúa con la entrega de material impreso a las unidades operativas de la SDIS para ubicar en un lugar visible y de fácil acceso a la ciudadanía. Entre este material se encuentra: afiche carta de trato digno, afiche medios de contacto, afiche buzón de sugerencias y formato YO OPINO. Material distribuido en las Subdirecciones Locales de la SDIS, proyecto infancia de la Subdirección Local Rafael Uribe, Subdirección Local Usme, Subdirección Local Suba, Subdirección Local Usaquén y responsables SIAC.

Publicación en la página web de la SDIS de la modificación del formulario encuesta de percepción ciudadana, para evaluar la atención prestada en los SIAC y Servicios Sociales de la entidad.

3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO

3.1 Formación continua en cultura del servicio

En relación con el avance en el  proceso de sensibilización en cultura del servicio dirigida a servidores –as y contratistas de la SDIS, para el tercer trimestre se contó con la participación de servidores-as y contratistas de las Subdirecciones Locales  y Direcciones y Subdirecciones Técnicas de nivel central. Los temas implementados en cada una de las sesiones, en el marco de la planeación de la estrategia de formación fueron: conceptos de servicio, escuchando nuestro lenguaje, roles y protocolos en el servicio. En este contexto, entre agosto y septiembre se implementaron 24 jornadas con 520 asistentes y,  un promedio de 22 participantes por sesión.

Por otra parte,  se contó con 44 participantes en una socialización del procedimiento de trámite de requerimientos.

Finalmente, 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 tercer trimestre de 2018, se  ajusta y perfecciona el instrumento de percepción aplicable a la ciudadanía, en relación con la atención brindada en los proyectos y servicios de la SDIS, por lo anterior, a partir del cuarto trimestre esta se implementará de manera personal con ciudadanos y ciudadanas en los puntos de atención a la ciudadanía -SIAC y en el nivel central.

## 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.

Por otra parte, mensualmente, 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. Durante este trimestre se evidenció que por la actualización de la versión Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- –SDQS- se ha presentado dificultad en la generación de los reportes del trámite de los requerimientos, afectando la entrega oportuna de estos reportes.

4.2. En el uso eficiente de 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.

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

4.4. 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 en las localidades; como es el caso de la conformación de turnos con los equipos de trabajo para garantizar la atención continua de la ciudadanía.

4.5. 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. Continuar reforzando los conceptos de las tipologías, tanto a los designados de la operación de Bogotá Te Escucha –SDQS-, servidores, servidoras de la SDIS con el fin de generar reportes fidedignos.

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

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

5.5. 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 Territorial se brinde 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 transmitirla.

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.

**FECHA DE ELABORACIÓN: NOVIEMBRE 2018**

**ELABORADO POR: EQUIPO SIAC NIVEL CENTRAL**

**REVISADO Y APROBADO Erwin Geath Mera**

**Asesor Subsecretaría-SIAC**