SUBSECRETARÍA

**INFORME DE GESTIÓN**

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

SUBSECRETARÍA

[1. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA 3](#_Toc514841807)

[1.1 Frecuencia y medios de presentación de las peticiones 3](#_Toc514841808)

[1.2 Frecuencia de Requerimientos tramitados por tipo 6](#_Toc514841809)

[1.2.1 Comparativo de los requerimientos 7](#_Toc514841810)

[1.3 Frecuencia de requerimientos por proceso 8](#_Toc514841811)

[1.3.1 Traslados por no competencia 9](#_Toc514841812)

[1.4 Operación del Sistema Distrital e Quejas y Soluciones –SDQS- 11](#_Toc514841813)

[1.5 Temas y dependencias con mayor número de quejas y reclamos 12](#_Toc514841814)

[1.5.1 Quejas 12](#_Toc514841815)

[1.5.1.1 Subdirecciones Locales con mayor número de quejas. 12](#_Toc514841816)

[1.5.1.2 Dependencias de Nivel Central con mayor número de quejas. 14](#_Toc514841817)

[1.5.2 Reclamos 16](#_Toc514841818)

[1.6 Calidad en las respuestas 20](#_Toc514841819)

[1.6.1 Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación: 21](#_Toc514841820)

[1.6.2 Estado de los requerimientos 22](#_Toc514841821)

[1.6.3 Oportunidad de respuesta 22](#_Toc514841822)

[1.6.4 Procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en la SDIS 23](#_Toc514841823)

[2. CULTURA DE SERVICIO EN LA SDIS 24](#_Toc514841824)

[2.1 Atención Presencial 24](#_Toc514841825)

[2.2 Atención Telefónica 25](#_Toc514841826)

[2.3 Seguimiento a la implementación de la estrategia de mejoramiento planteado a partir de los resultados de medición. 26](#_Toc514841827)

[2.4 Estrategia comunicativa y divulgativa 26](#_Toc514841828)

[2.5 Adecuaciones y fortalecimiento de los SIAC 28](#_Toc514841829)

[3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO 30](#_Toc514841830)

[3.1 Formación Continua en servicio 30](#_Toc514841831)

[3.2 Medición de percepción y satisfacción ciudadana 30](#_Toc514841832)

[3.3 Actualización de la información 31](#_Toc514841833)

[4. CONCLUSIONES 32](#_Toc514841834)

[5. RECOMENDACIONES 32](#_Toc514841835)

[6. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DEL PERÍODO ANTERIOR 33](#_Toc514841836)

**INFORME DE GESTIÓN**

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

# RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

## Frecuencia y medios de presentación de las peticiones

## 

*Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*

## 

Durante el primer trimestre del año en curso se tramitaron cuatro mil trecientos treinta y un (**4331)** requerimientos, respecto a los medios de interacción se observa que el más utilizado por la ciudadanía es el escrito con un **60,26%** que corresponde a 2.610 peticiones, seguido por e-mail con el **12.51%** (542), página web **9.84%** (426), buzón **9,47%** (410), presencial está representado en **5,50%** (238) y en menor porcentaje el telefónico con el **2.40%** (104) y redes sociales **0.02 %** (1).

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.

Durante el primer trimestre de 2018 el equipo del Proyecto 1113 “Por una ciudad incluyente y sin barreras” inició el registro de las atenciones presenciales, lo cual llevo a un aumento de los requerimientos interpuestos por este medio.

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

| **MES** | **LLAMADAS** |
| --- | --- |
| ENERO | 55 |
| FEBRERO | 78 |
| MARZO | 28 |
| **TOTAL, TRIMESTRE** | **161** |

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

Cabe indicar que, 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** | **ENERO** | **FEBRERO** | **MARZO** |
| --- | --- | --- | --- |
| SERVICIOS SDIS | 53 | 71 | 25 |
| OTRAS ENTIDADES | 1 | 5 | 2 |
| BOGOTÁ TE ESCUCHA – SDQS | 1 | 2 | 1 |
| **TOTAL** | **55** | **78** | **28** |

*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** |
| ENERO | 711 |
| FEBRERO | 554 |
| MARZO | 432 |
| **TOTAL** | **1697** |

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

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) / Usuario: Christian Farfán Bohórquez*

| **DIRECCIONAMIENTO** | **ENERO** | **FEBRERO** | **MARZO** |
| --- | --- | --- | --- |
| RESPUESTA INMEDIATA (SERVICIOS SDIS) | 499 | 350 | 244 |
| BOGOTÁ TE ESCUCHA – SDQS | 200 | 197 | 185 |
| OTRAS ENTIDADES (NO COMPETENCIA) | 12 | 7 | 3 |
| **TOTAL** | **711** | **554** | **432** |

*Fuente: Base de datos de registro (Excel) / 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.

## Frecuencia de Requerimientos tramitados por tipo

*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 **65%**, los cuales hacen referencia a solicitudes de ingreso a los servicios sociales que presta la Secretaría, seguido por solicitudes de copia con el **7.09%** (307) que hacen referencia a los procesos adelantados en comisarías de años anteriores, las cuales se continúan recibiendo y cargando en el –SDQS- en su mayoría desde el equipo SIAC de Nivel Central, las peticiones de Interés General con el **6.30%** (273) que hacen referencia al control de los habitantes de calle, Felicitaciones con el **5.56%** (241), estos son respondidos desde el equipo SIAC; las quejas con el **5.40%** (234), los reclamos con el **5,24%** (227), en menor porcentaje las sugerencias con el **1.89%** (82), las tipologías definidas como solicitudes de acceso a la información aparecen con el **1.32%** (57), las consultas con el **1.25%** (54), y las denuncias por actos de corrupción con un minino porcentaje del **0.44%** (19).

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 Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS-, debido a la parametrización del mismo.

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

## Comparativo de los requerimientos

*Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*

| **Tipo petición** | **Trimestre  I 2017** | **Trimestre  I 2018** | **Comparación del periodo vigente con el del año anterior** | **Variación porcentual entre el cuarto trimestre de 2017 y 2018** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 2592 | 2837 | 245 | 9,45% |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 436 | 273 | -163 | -37,39% |
| RECLAMO | 303 | 227 | -76 | -25,08% |
| QUEJA | 236 | 234 | -2 | -0,85% |
| FELICITACIÓN | 125 | 241 | 116 | 92,80% |
| SOLICITUD DE COPIA /SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 107 | 364 | 257 | 240,19% |
| SUGERENCIA | 65 | 82 | 17 | 26,15% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 38 | 19 | -19 | -50,00% |
| CONSULTA | 22 | 54 | 32 | 145,45% |
| **TOTAL** | **3924** | **4331** | **407** | **10,37%** |

Al realizar la comparación del total de los requerimientos entre el primer trimestre de los años 2017 y 2018, se encuentra un aumento en el número de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía y que se ingresaron a Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) del 10.37% (407), cabe mencionar que pese al aumento, 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 fueron allegados por el canal escrito.

## Frecuencia de 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 **85%** (3700)de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía que hacen referencia a: Solicitudes de ingreso a los diferentes servicios sociales de la SDIS, inconformidad por demora para acceder a los mismos, largas listas de espera (apoyos económicos adulto mayor), no continuidad en los servicios, demora en la asignación de cupos en centros de protección de adultos mayores, Centros día y noche, Centros Integrarte y centros Avanzar dirigidos a personas mayores de 18 años con discapacidad, inconformidad en el servicio recibido en los comedores comunitarios, reclamación de los aportes recaudados en el inicio de los comedores comunitarios demora en egreso del servicio (adultez, vejez, comedores comunitarios entre otros).

**Direccionamiento de los Servicios Sociales**: representan el **7.73%** (335) 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 del Talento Humano**: con él.**3.67%** (159) 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 **1.064%** (46) los cuales hacen referencia a convenios interadministrativos e interinstitucionales, solicitud de desvinculación, pagos, instalaciones, prestaciones del servicio tercerizado.

**Gestión de Bienes y Servicios**: Con el **0.74%** (32) seguridad y transporte de servicios generales, infraestructura e instalaciones.

**Direccionamiento Estratégico**: con un porcentaje del **0.51%** (22) solicitudes estadísticas sobre temas como habitabilidad en calle, violencias intrafamiliares, adultos mayores entre otros. Atención y portafolio de servicios, la mayoría son peticiones que colocan las realiza estudiantes para investigaciones de pre y post grado. Inscripción y registro de instituciones o establecimientos servicio de educación inicial y adulto mayor (Inspección y vigilancia).

El **0.85%** restante de los requerimientos están relacionados con los procesos del Direccionamiento Político **0.37%** (16), Construcción e implementación de políticas **0.25%** (11) y Gestión del conocimiento **0.23%** (10).

## Traslados por no competencia

| **TIPO/CANAL** | **E-MAIL** | **WEB** | **ESCRITO** | **PRESENCIAL** | **BUZON** | **TELEFONO** | **TOTAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 43 | 25 | 41 | 8 | 0 | 3 | 120 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 9 | 8 | 6 | 0 | 0 | 1 | 24 |
| RECLAMO | 3 | 10 | 0 | 1 | 1 | 1 | 16 |
| QUEJA | 1 | 2 | 1 | 0 | 6 | 0 | 10 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| CONSULTA | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| SOLICITUD DE COPIA | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 3 |
| SUGERENCIA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| FELICITACIÓN | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **TOTAL** | **59** | **57** | **50** | **11** | **7** | **7** | **191** |

*Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*

Durante este periodo del total de requerimientos recibidos **4331** se dio traslado a **191** de ellos por tratarse de temas que no eran competencia de la SDIS), los cuales se remitieron a las Entidades competentes.

| **ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADA** | **F** | **ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADA** | **F** |
| --- | --- | --- | --- |
| SECRETARÍA DE GOBIERNO | 35 | SECRETARÍA GENERAL | 3 |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN | 26 | PROSPERIDAD SOCIAL | 3 |
| SECRETARÍA DE SALUD | 22 | POLICIA METROPOLITANA | 3 |
| ICBF | 7 | SUPERINTENCENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO | 2 |
| IDIPRON | 7 | FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN | 2 |
| SECRETARÍA DE LA MUJER | 5 | IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES | 2 |
| TRANSMILENIO | 5 | ALCALDÍA SANTIAGO DE CALÍ | 2 |
| UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS | 4 | SUBRED SUR (NUEVA) | 2 |
| CAPITAL SALUD EPS | 4 | PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL | 2 |
| SECRETARÍA DEL HABITAT | 4 | ALCALDÍA DE MEDELLIN | 2 |
| IDRD - RECREACIÓN Y DEPORTE | 4 | SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO | 2 |
| SECRETARÍA MOVILIDAD | 4 | SECRETARÍA DE PLANEACION | 2 |
| MINISTERIO DE EDUACIÓN | 4 | VEEDURIA DISTRITAL | 2 |
| MINISTERIO DEL INTERIOR | 1 | SENA | 1 |
| ALCALDÍA SANTA BARBARA ANTIOQUIA | 1 | UNIVERSIDAD CATOLICA | 1 |
| ALCALDÍA DE ACACÍAS | 1 | SUPERINTEDENCIA DE SALUD | 1 |
| SECRETARÍA DE AMBIENTE | 1 | ALCALDÍA DE PALMIRA VALLE | 1 |
| FONCEP | 1 | ACUEDUCTO - EAB | 1 |
| SECRETARÍA DE CULTURA | 1 | IPES | 1 |
| PERSONERÍA DE BOGOTÁ | 1 | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CATASTRO | 1 |
| IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO | 1 | DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | 1 |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ | 1 | UNIDAD DE ATENCIÓN A VICTIMAS | 1 |
| COMISARÍA DE FAMILIA DE MEDELLIN | 1 | FAMILIAS EN ACCIÓN | 1 |
| SECRETARÍA JURIDICA | 1 | ALCALDÍA CIMITARRA SANTANDER | 1 |
| COMISARÍA DE FAMILIA DE PALMIRA | 1 | SECRETARÍA DE HACIENDA | 1 |
| SENA | 1 | COMISARÍA DE FAMILIA DE YOPAL | 1 |

*Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*

*F: Frecuencia*

Se da traslado a la Secretaria de Gobierno del **18.32%** por inconvenientes entre vecinos, propiedad horizontal, demora en el pago del subsidio **C** para adulto mayor, bloqueo de tarjeta.

La Secretaría de Educación con el **13.61%** en temas de expedición de Resoluciones con respecto a la Educación preescolar, Secretaria de Salud con el **11.51%** por inconvenientes con citas, afiliación en salud ya que tienen Sisben, seguimiento e inspección a ONG. IDIPRON con el **3.66%** con temas de habitabilidad en calle de jóvenes menores de 22 años. Secretaria del Hábitat con el **2.09%** en las cuales la ciudadanía es clara y puntual que la ayuda que necesitan es el poder acceder a una vivienda propia, pero las entidades la envían a la SDIS, porque deducen que al estar solicitando vivienda también requieren de otros servicios sociales.

Se realiza traslado a Entidades Nacionales como el ICBF **(3.66%)** por irregularidades presentadas en jardines Infantiles que son regulados por ellos. Ministerio de Educación **(2.09%)** con temas relacionados con el pago de pensiones y útiles escolares en jardines Infantiles particulares, así mismo a Alcaldías, Fiscalías Municipales (Yopal, Cimitarra Valle del Cauca, Palmira, Yopal) 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

El **45.06%** restante hace referencia a entidades como Policía Metropolitana, DADEP, Unidad Administrativa Especial Catastro, Secretaría de Ambiente, Familias en Acción lo cual permite deducir que al atender temas afines como es el proyecto de habitabilidad en calle, la atención a población vulnerable conlleva a que la ciudadanía y algunas entidades no tengan claridad hasta dónde va la competencia de la SDIS.

## Operación del Sistema Distrital e 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 primer trimestre se realizaron **427** 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.

## 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** | **SUBTEMAS** | **F** |
| **SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA** | INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 4 |
| *APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS* | 3 |
| CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO | 2 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 2 |
| ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCION | 1 |
| **TOTAL** | | **12** |
| **SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ** | EMERGENCIA SOCIAL ATENCIÓN A FAMILIAS Y PERSONA | 7 |
| DIRECCIÓN POBLACIÓN PROYECTO 1113 | 3 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 2 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 1 |
| **TOTAL** | | **11** |
| **SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY** | ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO: CERTIFICACIONES, RECLAMACIONES LABORALES, CAPACITACION, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES, SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACIÓN | 5 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 3 |
| CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO | 1 |
| PROPUESTA PARA ATENCION DE POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD | 1 |
| **TOTAL** | | **10** |
| **SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA** | INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 3 |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 2 |
| EMERGENCIA SOCIAL ATENCION A FAMILIAS Y PERSONA | 1 |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO: CERTIFICACIONES, RECLAMACIONES LABORALES, CAPACITACION, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES, SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACION | 1 |
| APOYO ALIMENTARIO: CANASTA COMPLEMENTARIA, BONOS CANJEABLES POR ALIMENTOS | 1 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 1 |
| **TOTAL** | | **9** |
| **SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE** | ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO: CERTIFICACIONES, RECLAMACIONES LABORALES, CAPACITACION, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES, SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACION | 2 |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 2 |
| INFANCIA: AMBITO FAMILIAR | 2 |
| APOYO ALIMENTARIO: CANASTA COMPLEMENTARIA, BONOS CANJEABLES POR ALIMENTOS | 1 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 1 |
| **TOTAL** | | **8** |

*Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*

*F: Frecuencia*

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

| **SUBDIRECCIONES TÉCNICAS** | | |
| --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **SUBTEMAS** | **F** |
| **OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS** | COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 30 |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO: CERTIFICACIONES, RECLAMACIONES LABORALES, CAPACITACIÓN, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES, SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACIÓN | 8 |
| ATENCIÓN Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 5 |
| PROCESOS DE CONTRATACION: CERTIFICACIONES DE CONTRATOS, PAGO OPORTUNO Y DESVINCULACION Y FAMILIARES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOLICITANDO PAGOS POR FALLECIMIENTO DEL ASISTIDO. | 2 |
| CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS E INTERINSTITUCIONALES, SOLICITUD DE DESVINCULACIÓN, PAGOS, INSTALACIONES, PRESTACIONES DEL SERVICIO TERCERIZADO | 1 |
| INSPECCIÓN Y VIGILANCIA: INSCRIPCION Y REGISTRO DE INSTITUCIONES O ESTABLECIMIENTOS SERVICIO DE EDUCACION INICIAL Y ADULTO MAYOR | 1 |
| **TOTAL** | | **47** |
| **SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA** | COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 15 |
| PROCESOS DE CONTRATACION: CERTIFICACIONES DE CONTRATOS, PAGO OPORTUNO Y DESVINCULACION Y FAMILIARES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOLICITANDO PAGOS POR FALLECIMIENTO DEL ASISTIDO. | 2 |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO: CERTIFICACIONES, RECLAMACIONES LABORALES, CAPACITACION, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES, SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACION | 1 |
| **TOTAL** | | **18** |
| **SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ** | ADULTOS: CIUDADANOS HABITANTES DE LA CALLE | 13 |
| 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 |
| ATENCION Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 1 |
| **TOTAL** | | **17** |
| **DIRECCIÓN TERRITORIAL** | ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO: CERTIFICACIONES, RECLAMACIONES LABORALES, CAPACITACION, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES, SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACION | 11 |
| ATENCION Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 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 |
| **TOTAL** | | **13** |
| **AREA DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA** | INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 6 |
| INSPECCIÓN Y VIGILANCIA: INSCRIPCION Y REGISTRO DE INSTITUCIONES O ESTABLECIMIENTOS SERVICIO DE EDUCACION INICIAL Y ADULTO MAYOR | 2 |
| **TOTAL** | | **8** |

*Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*

*F: Frecuencia*

Respecto a las quejas clasificadas en las Subdirecciones Técnicas Se observa que el mayor número se clasifico a la oficina de asuntos disciplinarios, dado que es la dependencia encargada de realizar las investigaciones preliminares a los servidores públicos de planta contra los cuales la ciudadanía refiere inconformidad por creer que no los atendieron con objetividad, específicamente en las decisiones tomadas en los procesos de Comisarías de Familia.

#### Comisarías de Familia mayor número de Quejas

| **COMISARÍAS DE FAMILIA** | | |
| --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **SUBTEMAS** | **F** |
| **COMISARÍA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 1** | COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 4 |
| **TOTAL** | | **4** |
| **COMISARÍA DE FAMILIA TUNJUELITO** | COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 2 |
| **TOTAL** | | **2** |
| **COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 1** | COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 2 |
| **TOTAL** | | **2** |
| **COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 2** | COMISARIAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 1 |
| **TOTAL** | | **1** |
| **COMISARÍA DE FAMILIA PUENTE ARANDA** | COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 1 |
| **TOTAL** | | **1** |

*Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*

*F: Frecuencia*

## Reclamos

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

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

| **SUBDIRECCIONES LOCALES** | | |
| --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **SUBTEMAS** | **F** |
| **SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY** | SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 16 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 10 |
| CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO | 2 |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO: CERTIFICACIONES, RECLAMACIONES LABORALES, CAPACITACION, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES, SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACION | 1 |
| APOYO ALIMENTARIO: CANASTA COMPLEMENTARIA, BONOS CANJEABLES POR ALIMENTOS | 1 |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 1 |
| ATENCION INTEGRAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD A FAMILIAS CUIDADORAS | 1 |
| ATENCION INTEGRAL PARA PERSONAS MAYORES DE 18 AÑOS CON DISCAPACIDAD | 1 |
| EMERGENCIA SOCIAL ATENCION A FAMILIAS Y PERSONA | 1 |
| INFANCIA: AMBITO FAMILIAR | 1 |
| PROPUESTA PARA ATENCION DE POBLACION CON DISCAPACIDAD | 1 |
| **TOTAL** | | **36** |
| **SUBDIRECCIÓN LOCAL TUNJUELITO** | ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD A FAMILIAS CUIDADORAS | 3 |
| ATENCIÓN INTEGRAL PARA PERSONAS MAYORES DE 18 AÑOS CON DISCAPACIDAD | 3 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 3 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 5 |
| **TOTAL** | | **14** |
| **SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA** | APOYO ALIMENTARIO: CANASTA COMPLEMENTARIA, BONOS CANJEABLES POR ALIMENTOS | 1 |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 5 |
| ATENCION INTEGRAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD A FAMILIAS CUIDADORAS | 1 |
| ATENCION INTEGRAL PARA PERSONAS MAYORES DE 18 AÑOS CON DISCAPACIDAD | 2 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 2 |
| INFANCIA: AMBITO FAMILIAR | 1 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 1 |
| TRASLADO POR NO COMPETENCIA | 1 |
| **TOTAL** | | **14** |
| **SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE** | INFANCIA: AMBITO FAMILIAR | 2 |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 1 |
| ATENCION Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 1 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 1 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 1 |
| **TOTAL** | | **6** |
| **SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA** | ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCION | 1 |
| APOYO ALIMENTARIO: COMEDORES COMUNITARIOS | 2 |
| ATENCIÓN INTEGRAL PARA PERSONAS MAYORES DE 18 AÑOS CON DISCAPACIDAD | 1 |
| INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 2 |
| **TOTAL** | | **6** |

*Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*

*F: Frecuencia*

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 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.

1.5.2.2 Dependencias de Nivel Central con mayor número de reclamos.

| **SUBDIRECCIONES TÉCNICAS** | | |
| --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **SUBTEMAS** | **F** |
| **SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ** | ADULTOS: CIUDADANOS HABITANTES DE LA CALLE | 16 |
| ATENCION PERSONAS EN EJERCICIO DE PROSTITUCIÓN | 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 |
| **TOTAL** | | **18** |
| **SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ** | ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCION | 4 |
| ADULTOS MAYORES PERSONAS MAYORES EN CENTRO DIA Y CENTROS NOCHE | 3 |
| SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES | 10 |
| **TOTAL** | | **17** |
| **DIRECCIÓN POBLACIÓN PROYECTO 1113** | ATENCIÓN INTEGRAL PARA PERSONAS MAYORES DE 18 AÑOS CON DISCAPACIDAD | 7 |
| ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD A FAMILIAS CUIDADORAS | 5 |
| PROPUESTA PARA ATENCION DE POBLACION CON DISCAPACIDAD | 1 |
| **TOTAL** | | **13** |
| **SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA** | INFANCIA: JARDINES INFANTILES | 5 |
| ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO: CERTIFICACIONES, RECLAMACIONES LABORALES, CAPACITACION, CONDUCTAS INDEBIDAS DE LOS SERVIDORES, SOLICITUD DE TRABAJO, SOLICITUD DE DESVINCULACION | 1 |
| INFANCIA: NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACION O RIESGO DE TRABAJO INFANTIL | 1 |
| INSPECCION Y VIGILANCIA: INSCRIPCION Y REGISTRO DE INSTITUCIONES O ESTABLECIMIENTOS SERVICIO DE EDUCACION INICIAL Y ADULTO MAYOR | 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 |
| **TOTAL** | | **9** |
| **AREA DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA** | ADULTOS MAYORES EN CENTRO DE PROTECCION | 1 |
| ATENCIÓN Y PORTALOFIO DE SERVICIOS | 1 |
| INSPECCION Y VIGILANCIA: INSCRIPCION Y REGISTRO DE INSTITUCIONES O ESTABLECIMIENTOS SERVICIO DE EDUCACION INICIAL Y ADULTO MAYOR | 3 |
| TRASLADO POR NO COMPETENCIA | 1 |
| **TOTAL** | | **6** |

*Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*

*F: Frecuencia*

Las 5 Subdirecciones técnicas que recibieron más reclamaciones hacen referencia a la ciudadanía que 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.

En el servicio para adultos mayores por demora en la adjudicación de cupo en centro de protección y en los Centros día y noche. Las solicitudes de cupo para ingreso, las realizan por abandono de estas personas en los hospitales o por que las familias indican no tener la forma de cuidar de ellos. 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.

De otra parte, los peticionarios también manifiestan inconformidad por los traslados de los usuarios realizados entre los centros Avanzar.

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

| **COMISARÍAS DE FAMILIA** | | |
| --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **SUBTEMAS** | **F** |
| **COMISARÍA DE FAMILIA USAQUEN 2** | COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 9 |
| **TOTAL** | | **9** |
| **COMISARÍA DE FAMILIA USAQUEN 1 TURNO 2** | COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 5 |
| **TOTAL** | | **5** |
| **COMISARÍA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 1** | COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 3 |
| **TOTAL** | | **3** |
| **COMISARÍA DE FAMILIA SAN CRISTOBAL 2 LA VICTORIA** | COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 1 |
| EMERGENCIA SOCIAL ATENCION A FAMILIAS Y PERSONA | 1 |
| **TOTAL** | | **2** |
| **COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 2 TURNO 2** | COMISARÍAS DE FAMILIA: ATENCION, ACCESO A LA JUSTICIA, CONCILIACIONES | 1 |
| TRASLADO POR NO COMPETENCIA | 1 |
| **TOTAL** | | **2** |

*Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*

*F: Frecuencia*

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).

## 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 77 requerimientos cerrados de enero a marzo del 2018.

Del total de requerimientos analizados, 11 es decir el (14.28%) de la muestra, no cumple con alguno de los criterios, 8 (10.38 %) 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** | |
| 77 | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 99% | 1% | 98% | 2% | 99% | 1% | 90% | 10% |

1.6.1 Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

| **Número petición** | **Dependencia** | **Oportunidad** | **Coherencia** | **Claridad** | **Calidez** | **Situación Evidenciada** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 42842018 | Subdirección Para La Familia | NO | SI | SI | SI | El requerimiento fue contestado fuera de términos para la respuesta parcial |
| 55902018 | Subdirección Local Mártires | NO | SI | NO | SI | El requerimiento fue contestado fuera de términos, además el lenguaje no es claro |
| 97302018 | Subdirección Para La Vejez | NO | SI | SI | SI | se encuentra por fuera de términos de ley en plataforma |
| 109412018 | Subdirección Local Antonio Nariño - Pte. Aranda | SI | SI | NO | SI | Se evidencia que el leguaje no es claro para la ciudadanía |
| 175512018 | Proyecto 1113 | NO | SI | SI | SI | se encuentra por fuera de términos de ley en plataforma |
| 177602018 | Proyecto 1113 | NO | SI | SI | SI | se encuentra por fuera de términos de ley en plataforma |
| 208892018 | Proyecto 1113 | NO | SI | SI | SI | se encuentra por fuera de términos de ley en plataforma |
| 402482018 | Proyecto 1113 | NO | SI | SI | SI | se encuentra por fuera de términos de ley en plataforma |
| 468692018 | Subdirección Local Suba | SI | NO | SI | NO | La respuesta indica que ya le habían contestado y que lo adjuntan… no hay adjunto |
| 508432018 | Proyecto 1113 | NO | SI | SI | SI | se encuentra por fuera de términos de ley en plataforma |
| 519492018 | Subdirección Para La Vejez | NO | SI | SI | SI | se encuentra por fuera de términos de ley |

*Fuente: 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 Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

### 1.6.2 Estado de los requerimientos

| **ESTADO** | **TOTAL** |
| --- | --- |
| SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA | 4213 |
| EN TRAMITE - POR RESPUESTA PARCIAL | 76 |
| CERRADO - POR RESPUESTA CONSOLIDADA | 40 |
| EN TRAMITE - RESPUESTA PREPARADA | 2 |
| **TOTAL** | **4331** |

### 1.6.3 Oportunidad de respuesta

Una vez exportada la base de estos requerimientos de Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, se encuentra que el **12.46%** 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 **15** respuestas arequerimientos fuera de términos, alcanzando **99.65%** 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** |
| 12 | Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG) y Peticiones de Interés particular (PIP). | Cuatro (5) |
| 3 | Solicitudes de Información | cinco (1) |

**ANEXO No. 2: INFORME DE REQUERIMIENTOS FUERA DE TERMINOS**

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

Durante esta vigencia se dio a conocer a los designados de la operación del SDQS la actualización del procedimiento del trámite de requerimientos ciudadanos de la SDIS, en las cualificaciones personalizadas y grupales (Subdirección Local de Tunjuelito, Dirección de Análisis y Diseño, Dirección de Nutrición y Abastecimiento; Subdirección para la Familia, Oficina Asesora Disciplinarios, Proyecto 1113 “Por una ciudad incluyente y sin barreras”, Comisarias de familia Ciudad Bolívar 1, Usaquén 1, Mártires.

Se solicitó al equipo de calidad de la Subsecretaria, aclaración del tiempo estipulado para la evaluación del procedimiento del trámite de requerimientos ciudadanos de la SDIS, quienes confirmaron que se debe realizar a los 6 meses de expedido, por lo anterior la evaluación se llevara a cabo en el mes de abril del año en curso en la reinducción a los designados de la operación del SDQS de la SDIS.

Se programó en el Plan de Acción para la vigencia 2018, la capacitación para los servidores de la SDIS (designados operación SDQS, apoyos jurídicos, referentes de proyectos). En la estrategia “Comunicación para la Gente” implementada por la Veeduría Distrital.

# 2. CULTURA DE SERVICIO EN LA SDIS

## 2.1 Atención Presencial

Durante el primer trimestre de 2018 y conforme al reporte de atención mensual generada desde el SIRBE se atendieron un total de cincuenta y ocho mil cuarenta y nueve **(58.049)** ciudadanos en los puntos SIAC, así:

| **DEPENDENCIAS** | **ENERO** | **FEBRERO** | **MARZO** |
| --- | --- | --- | --- |
| FORTALECIMIENTO PARA LA GESTIÓN INTEGRAL LOCAL | 56 | 48 | 44 |
| NIVEL CENTRAL | 256 | 388 | 242 |
| CDC BELLAVISTA | 43 | 563 | 156 |
| CDC KENNEDY | 2230 | 2167 | 1368 |
| CDC PORVENIR | 310 | 308 | 300 |
| CDC MOLINOS | 81 | 629 | 743 |
| SLIS BARRIOS UNIDOS | 248 | 481 | 384 |
| SLIS BOSA | 686 | 961 | 1349 |
| SLIS CHAPINERO | 137 | 341 | 334 |
| SLIS CIUDAD BOLÍVAR | 3286 | 3416 | 2688 |
| SLIS ENGATIVÁ | 729 | 584 | 551 |
| SLIS FONTIBON | 624 | 445 | 641 |
| SLIS LAGOS DE TIMIZA | 57 | 82 | 57 |
| SLIS MARTIRES | 684 | 617 | 578 |
| SLIS PUENTE ARANDA | 261 | 661 | 577 |
| SLIS RAFAEL URIBE | 757 | 1340 | 869 |
| SLIS SAN CRISTÓBAL | 1155 | 1169 | 1028 |
| SLIS SANTAFE-CANDELARIA | 141 | 166 | 166 |
| SLIS SUBA | 3347 | 4235 | 3402 |
| SLIS TEUSAQUILLO | 292 | 379 | 297 |
| SLIS TUNJUELITO | 866 | 1178 | 101 |
| SLIS USAQUEN | 709 | 676 | 586 |
| SLIS USME- SUMAPAZ | 984 | 1367 | 1448 |
| **TOTAL** | **17939** | **22201** | **17909** |

*Fuente: Aplicativo SIRBE*

En relación con el número de ciudadanos atendidos durante el primer trimestre de 2017, el promedio de atención es estable, a pesar de que durante el mes de marzo se presentó una leve disminución de ciudadanos atendidos durante 2018.

Los puntos SIAC que continúan presentando baja demanda en la atención durante los dos periodos son Fortalecimiento para la Gestión Integral Local y Subdirección Local Lago Timiza por poca afluencia de ciudadanos.

## 2.2 Atención Telefónica

Se adelantan mesas de trabajo con la Subdirección de Investigación e Información y la firma contratada para la implementación del call center en la Secretaría Distrital de Integración Social, durante las cuales se han definido aspectos como: menús y audios de bienvenida, ubicación de consolas en las Subdirecciones Locales, adecuación de espacios y cronograma de implementación.

Durante los meses de enero a marzo de 2018, se realizó a 16 dependencias de nivel central seguimiento, esto con el objeto de verificar en cada una de ellas la aplicación del protocolo de atención telefónica en la SDIS. Permitiendo así identificar que el 73% de las dependencias como: Despacho, Subdirección de Plantas Físicas, Subdirección de Contratación, Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano, Subdirección para la Adultez, Subdirección para la Familia, Proyecto de Discapacidad 1113, Subdirección para la Infancia, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección de Apoyo Logístico y Dirección Territorial no brindan la atención oportuna al responder los teléfonos, teniendo en cuenta que se dejan repicar por más cinco (5) veces.

Por otra parte, se evidenció que el 65% de estas mismas dependencias desconocen el protocolo de atención telefónica, a excepción de la Subdirección para la Vejez, Subdirección para la Juventud, Oficina de Inspección y Vigilancia, Subdirección para LGBT.

Teniendo en cuenta los resultados descriptos anteriormente el SIAC durante el mes de marzo del año en curso, adelantó 4 visitas de sensibilización de “Protocolo de atención telefónica en la SDIS” a los servidores de Despacho, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección para la Contratación y Subdirección para la Gestión y Desarrollo del talento Humano, contando con la participación total de 37 servidores del cual se presenta registro fotográfico:



Como actividad de fortalecimiento al protocolo de atención telefónica durante el primer trimestre de 2018, se llevó a cabo tres (3) micro sketch “Ángeles del Servicio en atención telefónica” en la Subdirección Local de Barrios Unidos, Casa de la Juventud de Mártires y Comisarias de Familia, para lo cual se contó con la participación de 61 servidores de estas dependencias.

## 2.3 Seguimiento a la implementación de la estrategia de mejoramiento planteado a partir de los resultados de medición.

A partir de los resultados de la medición de satisfacción de definieron dos acciones grandes, la primera tiene que ver con la creación del Plan de Capacitación Continua y la segunda con la Estrategia Comunicativa y Divulgativa. Dentro de los avances para el primer trimestre del año en curso fue la elaboración de los documentos en mención.

**ANEXO No. 3: PLAN DE CAPACITACIÓN CONTINUA Y ESTRATEGIA COMUNICATIVA Y DIVULGATIVA**

## 2.4 Estrategia comunicativa y divulgativa

Con el objeto 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 SDIS, conozcan, se apropien e implementen los protocolos de atención y el procedimiento "Para el Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la SDIS".

Durante el primer trimestre de 2018 se ha actualizado en la página web información de interés para la ciudadanía como para los servidores y contratistas de la SDIS.

* Reporte de solicitudes de acceso de la información correspondiente al cuarto trimestre 2017
* Informe de gestión SIAC y cuarto trimestre 2017
* Experiencia exitosa “Rincón Lúdico” subdirección local Engativá
* Resolución 1225 de 5 septiembre de 2016 “Por la cual se establece el valor de las copias de documentos, solicitados por particulares en la SDIS y se dictan otras disposiciones”
* Directorios SDIS

Se adelanta ante la Oficina Asesora de Comunicaciones solicitud de ajuste al material divulgativo impreso, por modernización del sistema telefónico de la entidad conmutador a call center, lo que genera cambio de las líneas de atención y extensiones.

Con el fin de establecer interacción con la ciudadanía para el acceso oportuno a la información relacionada con la misión y plan estratégico de la SDIS, a través de los responsables SIAC se desarrolla la estrategia INFORMATE, para el primer trimestre de 2018 se socializó la siguiente información a un total de cuatro mil trescientos siete **(4.307)** ciudadanosinformados**:**

| **No.** | **SUBDIRECCIÓN LOCAL** | **MES** | **ENERO** | **FEBRERO** | **MARZO** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TEMA** | **MISION SDIS** | | **LINK ENCUESTAS** |
| **No. PARTICIPANTES** | | | |
| 1 | SUB. LOCAL BOSA | | 123 | 210 | 208 |
| 2 | SUB. LOCAL BARRIOS UNIDOS | | 10 | 34 | 15 |
| 3 | SUB. LOCAL USME SUMAPAZ | | 52 | 98 | 173 |
| 4 | PAS KENNEDY | | 56 | 160 | 171 |
| 5 | SUB. LOCAL ENGATIVÁ | | 18 | 48 | 38 |
| 6 | SUB. LOCAL PUENTE ARANDA/ ANTONIO NARIÑO | | 8 | 20 | 11 |
| 7 | SUB. LOCAL USAQUEN | | 21 | 25 | 46 |
| 8 | KENNEDY - PAS BELLAVISTA | | 0 | 0 | 0 |
| 9 | SUB. LOCAL CIUDAD BOLÍVAR | | 140 | 115 | 115 |
| 10 | SUB. LOCAL SUBA | | 235 | 385 | 162 |
| 11 | SUB. LOCAL SAN CRISTÓBAL | | 85 | 25 | 44 |
| 12 | SUB. LOCAL TUNJUELITO | | 32 | 35 | 82 |
| 13 | SUB. LOCAL MARTIRES | | 48 | 37 | 59 |
| 14 | SUB. LOCAL FONTIBÓN | | 79 | 57 | 63 |
| 15 | SUB. LOCAL TEUSAQUILLO | | 53 | 47 | 69 |
| 16 | SUB. LOCAL CHAPINERO | | 9 | 12 | 26 |
| 17 | SUB. LOCAL RAFAEL URIBE URIBE | | 9 | 42 | 27 |
| 18 | SUB. LOCAL SANTAFE – CANDELARÍA | | 38 | 59 | 25 |
| 19 | SUB. LOCAL LAGO TIMIZA | | 31 | 47 | 42 |
| 20 | SUBDIRECCIÓN INTEGRACIÓN, CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN | | 11 | 14 | 9 |
| 21 | CDC MOLINOS | | 0 | 39 | 66 |
| 22 | CDC PORVENIR | | 0 | 68 | 105 |
| 23 | CDC SAMORE | | 5 | 50 | 61 |
| **TOTAL, MES** | | | **1063** | **1627** | **1617** |

*Fuente: Tomada de información reportada por los SIAC locales*

## 2.5 Adecuaciones y fortalecimiento de los 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 adelantaron entre otras las siguientes acciones:

* Visitas a las Subdirecciones Locales de Chapinero, Barrios Unidos, Usaquén, Engativá y Suba, estableciendo contacto con funcionarios, contratistas, vigilantes, personal de servicios generales y comunidad en general e identificando fortalezas y debilidades, a la vez se realizando sugerencias y recomendaciones a las cuales se les realizará seguimiento por parte de SIAC central.

Durante las visitas adelantadas se continúa evidenciando que las personas que brindan apoyo durante las ausencias de los responsables de puntos no asumen ni se apropian de las actividades correspondientes, generando inadecuada atención a la ciudadanía e indebido registro en el aplicativo SIRBE.

* Como resultado de las solicitudes adelantadas durante el 2017, la Subdirección de Investigación e Información asigna veinte (20) equipos de cómputo nuevos al SIAC.
* Se diseña la estrategia de fortalecimiento de la atención ciudadana, como acción de mejora para garantizar la atención oportuna, eficaz y continua en los SIAC.
* Se adelantaron dos mesas de trabajo con los delegados de la Subdirección de Plantas Físicas y Dirección Corporativa, donde se ha trato el tema relacionado con los informes físicos y arquitectónicos adelantados por la Veeduría Distrital en las Subdirecciones Locales de Usaquén, Fontibón, Suba, Ciudad Bolívar, Kennedy y Centros de Desarrollo Comunitario Bellavista y Kennedy, quienes indican que en el contrato de mantenimiento del segundo semestre se incluirán varias de las recomendaciones realizadas por la Veeduría Distrital.
* Con el objeto de fortalecer los medios de comunicación que faciliten el acceso a la información a las personas que se encuentran en situación de discapacidad, desde el SIAC se ha diseñado una estrategia de implementación y sensibilización de centros de relevo en la SDIS, la cual se encuentra estructurada en 8 etapas para su avance en los puntos de atención del 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 primer trimestre de 2018:

REINDUCCIÓN SIAC:

Con el propósito de dar a conocer elementos teórico prácticos a los servidores y contratistas responsables de la atención ciudadana, se llevó a cabo el proceso de re inducción con el equipo SIAC, abordando los siguientes temas:

1. Sensibilización para la atención de personas con discapacidad
2. Estructura Institucional
3. Ruta de consulta directorios SDIS a través de la página Web
4. Protocolo de atención telefónica en la SDIS
5. Taller enfoque de genero
6. Resultados cliente oculto por parte de la Veeduría Distrital y SIAC.

El proceso de re inducción contó con la participación de 39 responsables SIAC de las 17 Subdirecciones Locales, 3 CDC, Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración y SIAC Nivel Central.

PROTOCOLOS DE SERVICIO

Teniendo en cuenta el rol que tienen los vigilantes al ser el primer contacto durante el ciclo del servicio se realizaron 11 convocatorias de cualificación en la cual participaron seiscientos cuarenta y nueve (649) vigilantes.

CULTURA DEL SERVICIO

Otra de los componentes de la estrategia es el de 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, personas que serán preseleccionadas por cada subdirector local.

## 3.2 Medición de percepción y satisfacción ciudadana

Para identificar y conocer el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos frente a la prestación de los servicios en la SDIS, tanto en la atención en el SIAC como por parte de los referentes de proyectos en las subdirecciones locales y teniendo en cuenta que finalmente se resuelven las inconsistencias de los aplicativos en la SDIS, el 19 de abril de 2018 remiten base, se inicia elaboración del informe con los siguientes resultados:

Durante el primer trimestre del 2018 de acuerdo con lo programado, se realizó la aplicación de las encuestas de percepción, con un total de 1.885.

El 100% de los ciudadanos manifestaron una atención buena o excelente por parte del equipo SIAC.

Por otra parte, la ciudadanía manifiesta en un 97% recibir por parte de los servicios una atención excelente o buena, mientras que el 3% refiere deficiencia en el servicio por incumplimiento en horarios de atención, no hay servidores para atenderles, cancelación de reuniones sin previo aviso, agilidad en la entrega de bonos, etc.

**ANEXO No. 4 Informes encuestas de Percepción ciudadana.**

## 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.

Se continúa en espera del acto administrativo que modifica la resolución 764 de 2013 “por medio de la cual se adoptan los criterios de ingreso, egreso, priorización y restricciones por simultaneidad para el acceso a los servicios sociales en los proyectos de la Secretaría Distrital de Integración Social “, para apoyar la actualización de la información de los servicios sociales en el SUIT.

# 4. CONCLUSIONES

* 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.
* 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.
* 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.
* 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.
* 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

* Brindar respuestas con términos sencillos, claros que apunte al asunto, es decir brindando la información que la ciudadanía solicita.
* Cargar la documentación completa del requerimiento (antecedente, respuesta parcial, definitiva, informe secretarial de anónimo, aviso, acto administrativo motivado).
* Que las dependencias tengan en cuenta los temas recurrentes para propiciar las mejoras pertinentes.
* Teniendo en cuenta la implementación del Call Center y Centros de Relevo, donde los responsables de atender estas nuevas plataformas serán los designados del SIAC, se recomienda que desde la Dirección Poblacional y Dirección Territorial se dé línea técnica a las dependencias de la SDIS, a fin que los referentes de los servicios sociales brinden oportunamente a los responsables SIAC la información que pueda ser de interés para la ciudadanía.
* 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.

# 6. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DEL PERÍODO ANTERIOR

En el cumplimiento del Decreto 371 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: 30 DE ABRIL DE 2018**

**ELABORADO POR: EQUIPO SIAC NIVEL CENTRAL**

**REVISADO Y APROBADO: JASBLEIDI MOJICA CARDONA**

Profesional Universitario 2019-16

Subsecretaría - SIAC