**INFORME DE GESTÓN IV TRIMESTRE VIGENCIA 2019**

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

SUBSECRETARÍA

[**PRESENTACIÓN** 2](#_Toc24443850)

[TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA 3](#_Toc24443851)

[1.1 Canales de interacción 3](#_Toc24443852)

[1.1.1 Atención canal virtual: correo: integracion@sdis.gov.co y contáctenos 4](#_Toc24443853)

[1.2 Tipologías 5](#_Toc24443854)

[1.3 Comparativo 7](#_Toc24443855)

[1.4 Traslado por no competencia 7](#_Toc24443856)

[1.5 Operación “Bogotá Te Escucha” - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS-. 9](#_Toc24443857)

[1.6 Temas y dependencias con mayor número de quejas y reclamos 10](#_Toc24443858)

[1.7 Solicitudes de información pública 14](#_Toc24443859)

[1.8 Calidad en las respuestas 14](#_Toc24443860)

[1.8.1 Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación: 15](#_Toc24443861)

[1.9 Estado de los requerimientos 15](#_Toc24443862)

[1.10 Oportunidad de respuesta 16](#_Toc24443863)

[**2. CULTURA DE SERVICIO EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL – SDIS.** 22](#_Toc24443864)

[2.1 Atención Presencial 22](#_Toc24443865)

[2.2 Apertura buzón de sugerencias. 23](#_Toc24443866)

[2.3 Estrategia comunicativa y divulgativa 23](#_Toc24443867)

[2.4 Infórmate 24](#_Toc24443868)

[2.5. Atención telefónica 25](#_Toc24443869)

[3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO 28](#_Toc24443870)

[3.1 Sensibilización en cultura del servicio a servidores, servidoras, contratistas y colaboradores de la entidad. 28](#_Toc24443871)

[3.2 Medición de percepción y satisfacción ciudadana 29](#_Toc24443872)

[3.3 Actualización de la información 30](#_Toc24443873)

[4. CONCLUSIONES 30](#_Toc24443874)

[5. RECOMENDACIONES 31](#_Toc24443875)

# **PRESENTACIÓN**

El presente informe busca evidenciar las acciones y los resultados institucionales alcanzados durante el período reportado por el equipo de trabajo del Servicio Integral a la Ciudadanía-SIAC, dando cumplimiento a lo establecido en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía-Decreto 197 de 2014 y en la Resolución 1202 de 2019.

En este sentido se muestran resultados respecto a:

* Trámite de los requerimientos de la ciudadanía, en relación con la recepción, registro y gestión de las dependencias parametrizadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS- y conforme al procedimiento definido por la Secretaría Distrital de Integración Social, para tal fin.
* Atención ciudadana a través de los canales de interacción dispuestos por la entidad, con lo cual se busca la calidad en la prestación del servicio y la satisfacción de la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública.
* Fortalecimiento de servidores, servidoras, contratistas y colaboradores en cultura del servicio.

# 1 TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

## Canales de interacción

Gráfica No. 1. Canales y medios de interacción.

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

Durante el cuarto trimestre de 2019, se tramitaron **cuatro mil ciento ochenta** **(4180)** requerimientos a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social (en adelante SDIS), de los cuales el más utilizado por la ciudadanía continúa siendo el escrito con un **64%** que corresponde a **dos mil seis cientos sesenta y cuatro (2664)** peticiones**,** observándose un aumento en **2,9%** en comparación con las peticiones allegadas a la entidad durante el trimestre anterior.

Le sigue el canal virtual (media página web)) a través del cual se recibieron **cuatrocientos cincuenta y dos (452**) peticiones que representan el **11%** del total de requerimientos recibidos, observándose una disminución en **1,3%,** en relación con el trimestre anterior. En tercer, lugar, se ubica el correo electrónico, medio por el cual se recibieron **trescientos ochenta y seis** **(386)** peticiones, las cuales representan el **9,2%** del total. Mediante el buzón de sugerencias se recibieron **trescientos siete (307)**, es decir, **el 7,3%**; a través del canal presencial fueron allegados **doscientos sesenta y tres (263)**, el **6%** del total. Finalmente, a través del canal telefónico, se recibieron **ciento ocho (108)** requerimientos correspondientes al **2,6%,** del total recibido.

* + 1. Atención canal virtual: correo: integracion@sdis.gov.co y contáctenos

Durante la ejecución del 4to trimestre de 2019, se realiza la administración y gestión del correo institucional y contáctenos de la entidad evidenciando lo relacionado a continuación:

Consolidado Total:

|  |  |
| --- | --- |
| **MES** | **CORREOS ELECTRÓNICOS** |
| Octubre | 1227 |
| Noviembre | 614 |
| Diciembre | 608 |
| **TOTAL** | **2449** |

Tabla 1. Consolidado total

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

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

Se evidencia un incremento en el total de las solicitudes en el mes de octubre, ello se debe a que la cuenta de correo está siendo reconocida como medio oficial para notificaciones de solicitudes entre entidades.

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) [[1]](#footnote-1)

Desagregado de atención por mes:

Gráfica 2. Desagregada atención por mes

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DIRECCIONAMIENTO** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** |
| Respuesta inmediata (servicios SDIS) | 1073 | 481 | 486 |
| Bogotá te escucha – SDQS | 154 | 133 | 122 |
| **TOTAL** | **1227** | **614** | **608** |

Tabla 2. Desagregada atención por mes

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

Durante el trimestre reportado, predomina la gestión que se realiza mediante la respuesta inmediata lo cual permite a la ciudadanía y/o las entidades un trámite ágil y oportuno a sus solicitudes; aquellas solicitudes sujeto de registro son gestionadas por medio de Bogotá Te Escucha – SDQS.

Se relaciona a continuación el desagregado del canal Web, es decir correos recibidos a través del contáctenos o de forma directa al correo: integracion@sdis.gov.co:

Gráfica 3. Desagregado medio correo electrónico

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DIRECCIONAMIENTO** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** |
| Respuesta inmediata (servicios SDIS) | 1073 | 481 | 486 |
| Bogotá te escucha – SDQS | 154 | 133 | 122 |
| **TOTAL** | **1227** | **614** | **608** |

Tabla 3. Desagregado medio correo electrónico

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

Atendiendo a la dinámica del trimestre, se identifica que predomina el ingreso de solicitudes ciudadanas y/o de entidades de forma directa a través del correo: integracion@sdis.gov.co, seguido del contáctenos.

## Tipologías

En la gráfica No 4, se relaciona en total de requerimientos por tipología, allegados a la entidad.

Gráfica 4. Tipologías.

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

En relación con las tipologías, se evidencia que el derecho de petición de interés particular es el que la ciudadanía presenta con mayor frecuencia; para el cuarto trimestre, fueron allegados **dos mil novecientos cuarenta y seis (2.946)** derechos de petición con esta tipología; es decir, el **70.49%** del total recibido**.** En relación con el trimestre anterior (3er. Trimestre 2019), se observa una leve disminución en los datos del **2%**. El contenido de estos derechos de petición hace referencia a solicitudes de ingreso a los servicios sociales que presta la SDIS.

Siguen, en menor cantidad **doscientos ochenta y ocho (288)** quejas; es decir, el **6.81%** del total de requerimientos recibidos. Los reclamos, allegados a la entidad, durante el trimestre sumaron **doscientos cuarenta y cinco** **(245),** es decir, el **5.89%** de las peticiones recibidas; en las cuales, en comparación con el trimestre anterior, no se observa una variación significativa.

Por otra parte, la ciudadanía radicó **doscientas cuarenta y cinco (245)** felicitaciones o reconocimientos positivos, correspondientes al **5.97%** del total de requerimientos, estos fueron atendidos desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (en adelante SIAC) para la proyección de los reconocimientos, los cuales se remiten a las dependencias correspondientes para ser fijados en cartelera. A continuación se presenta tabla por dependencia y servicio que durante el trimestre recibieron reconocimientos.

| **DEPENDENCIA/SERVICIOS**  | **Apoyos Económicos** | **Canasta Y Bonos** | **Centros Avanzar** | **Centros Crecer** | **Centros Día Adulto Mayor** | **Centros Integrarte** | **Comedores** | **Comisarías De Familia** | **Comisarías De Familia**  | **Contacto Y Atención En Calle** | **Creciendo En Familia** | **Enlace Social** | **Gestión Del Talento Humano** | **Jardín Infantil Diurno** | **Jardín Infantil Nocturno** | **Total** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Subdirección para la Adultez | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 58 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 58 |
| Subdirección Local Tunjuelito | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 23 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 31 |
| Subdirección Local Bosa | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 |
| Subdirección Local San Cristóbal | 2 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 22 |
| Dirección Poblacional Proyecto 721 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 20 |
| Subdirección Local Chapinero | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| Subdirección Local Ciudad Bolívar | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 5 | 0 | 0 | 13 |
| Subdirección Local Rafael Uribe Uribe | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 12 |
| Servicio Integral de Atención A La Ciudadanía | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 8 |
| Subdirección Local Engativá | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 7 |
| Subdirección Local Kennedy | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 1 | 0 | 7 |
| Subdirección Local Santa Fe Candelaria | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| Subdirección Local Suba | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Subdirección Local Usaquén | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Subdirección Local Los Mártires | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Comisaría de Familia Tunjuelito | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Subdirección Local Barrios Unidos Teusaquillo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Subdirección para La Familia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Subdirección Local Antonio Narino Pte. Aranda | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Subdirección para la Identificación Caracterización e Integración | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| **TOTAL** | **6** | **5** | **5** | **4** | **13** | **16** | **87** | **5** | **1** | **58** | **2** | **23** | **9** | **9** | **2** | **245** |

Tabla No. 4. Reconocimientos positivos.

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

Por otra parte, las peticiones de interés general allegadas fueron doscientos cuarenta y dos **(242)**, lo que corresponde al **5.73%** del total. De igual manera, se recibieron **setenta y cuatro** **(74**) sugerencias, correspondientes al **1.76%** del total de requerimientos. Estos hacen referencia a mejoras en la atención en los comedores comunitarios en cuanto a reglas para el ingreso diario, en la preparación de los alimentos y variedad en los cursos ofrecidos en los Centros de Desarrollo Comunitario.

Le siguen, **sesenta y tres** **(63**) solicitudes de acceso a la información; es decir, el **1.51%**; las solicitudes de copia, fueron **cuarenta (40),** las cuales representan el **0.96%** del total de requerimientos relacionados en su mayoría con los procesos adelantados en comisarías de familia.

En menor proporción, la ciudadanía allega requerimientos con tipología consulta; durante el tercer trimestre, fueron radicadas **veintiuna** **(21);** es decir, **0,50%** del total de requerimientos; estas hacen referencia a datos estadísticos y aclaración de dudas sobre los servicios sociales que presta la entidad.

Finalmente, las denuncias por presuntos actos de corrupción fueron **dieciséis (16),** lo que representa el **0.38%,** en temas relacionados con proselitismo en el manejo de la contratación y fraude en los recursos del estado en comedores comunitarios, Comisarías de Familia en extralimitación de sus funciones, y denuncias de entidades privadas como Jardines Infantiles y hogares geriátricos.

**ANEXO 1. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA, SUBTEMA Y TIPO.**

## Comparativo

Gráfica No. 5. Comportamiento de requerimientos.

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

Al realizar la comparación del total de los requerimientos allegados por la ciudadanía, en el cuarto trimestre de 2018 y el mismo periodo del 2019, se observó un aumento del **8%,** representado en **seiscientos veintiocho (628)** requerimientos.

Cabe mencionar que, el comportamiento de las tipologías y los canales y 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 sociales de la SDIS a través del canal escrito.

* 1. Traslado por no competencia

Durante el trimestre en referencia, del total de requerimientos recibidos, **cuatro mil ciento ochenta (4.180)**, se dio traslado a **ciento setenta y cuatro (174**) lo cual representa el **4.16%.** Lo anterior, por tratarse de temas no relacionados con la misionalidad de la SDIS, como se muestra en la siguiente tabla:

| **DEPENDENCIA**  | **F** | **DEPENDENCIA**  | **F** |
| --- | --- | --- | --- |
| Entidad Nacional | 17 | Alcaldía Local Tunjuelito | 1 |
| Secretaría de Gobierno | 17 | Capital Salud Eps | 1 |
| Secretaría de Educación | 16 | Catastro | 1 |
| Secretaría de Salud | 15 | Codensa | 1 |
| Secretaría de Seguridad | 13 | Fiscalía | 1 |
| Policía Metropolitana | 11 | Hospital Militar | 1 |
| Idpyba | 9 | Idiger | 1 |
| Secretaría De Planeación | 9 | Idpac | 1 |
| Dadep | 6 | Idpc | 1 |
| Secretaría General | 6 | Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal | 1 |
| Idipron | 4 | Ipes | 1 |
| Secretaría De Ambiente | 3 | Planeación Distrital | 1 |
| Secretaría De Desarrollo Económico | 3 | Secretaría de Gobierno.  | 2 |
| Secretaría De La Mujer | 3 | Secretaría de Hacienda | 2 |
| Secretaría Del Hábitat | 3 | Secretaría de Seguridad Alcaldía Local y Policía Metropolitana | 1 |
| Secretaría Movilidad | 3 | Secretaría de Seguridad y Policía Metropolitana | 2 |
| Acueducto – Eab | 2 | Secretaría Distrital De Seguridad y Policía Metropolitana | 1 |
| Defensoría del Espacio Público | 2 | Secretaría Distrital de Ambiente. | 1 |
| Idrd | 2 | Secretaría Jurídica | 1 |
| Idu | 2 | Sub Red Sur Occidente | 1 |
| Uaesp | 2 | Transmilenio | 1 |
|  Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano  | 1 |  Secretaría Distrital de la Mujer | 1 |
| **TOTAL 174** |

Tabla No.5. Traslado de peticiones por no competencia

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

**El 9.77%** de requerimientos fue trasladado a entidades nacionales como el ICBF, y Fiscalía por temas relacionados con trata de menores y venta de droga. Otros se trasladaron a Alcaldías y Comisarías Municipales por solicitudes de ingreso a los servicios sociales, principalmente al de apoyo económico para adultos mayores que residen en municipios; además del manejo de procesos de violencia intrafamiliar. Con el mismo porcentaje se trasladaron Secretaría de Gobierno, por temas relacionados con inconvenientes entre vecinos y demora en el pago del subsidio C (Adulto mayor). Se continúa recibiendo peticiones por temas de atención a la población venezolana.

Se trasladaron a la Secretaría de Educación el **9.19%** de requerimientos por inconformidad con la atención en el servicio de educación inicial y preescolar en los municipios aledaños a Bogotá D.C; así como, el descontento por la prestación del servicio de educación preescolar en jardines infantiles públicos y privados. A la Secretaría de Salud se trasladó el **8.62%** de los requerimientos asociados a citas médicas, certificaciones de personas con discapacidad, seguimiento e inspección a ONG, entre otras.

**El 7.43%** de peticiones, se trasladó a la Secretaría de Seguridad por asuntos de coordinación interinstitucional para mejorar las condiciones de seguridad de todos los habitantes del Distrito Capital, a nivel preventivo y en la preservación del orden público en la ciudad. El 6.73% de los requerimientos se trasladó a la Policía Metropolitana, y el 5.17% se trasladó  [al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal (IDPYBA)](http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/), por temas de protección de animales cuyos dueños son habitantes de calle, entre otros; finalmente, y con el mismo porcentaje a la Secretaría de Planeación por solicitud del puntaje del SISBEN.

En menor cantidad, se trasladó el **34.3%** de peticiones a:

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público por temas de defensa, inspección, vigilancia, regulación y control del espacio público del Distrito Capital.

Secretaría General;

Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud (IDIPRON) por temas de jóvenes consumidores de Spa y en condición de habitabilidad en calle

Secretaría de Ambiente,

Secretaría de Desarrollo Económico por solicitudes de empleo;

Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD), por temas de manejo del tiempo libre en vacaciones para los niños y jóvenes.

Secretaría de la Mujer por temas de prostitución, asesorías e intervención jurídica Secretaría del Hábitat por solicitudes de vivienda gratuita y ahorro programado.

Operación Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS-.

Con el fin de garantizar la atención oportuna y de calidad a las demandas ciudadanas y dando cumplimiento al uso eficiente de “Bogotá Te Escucha” –SDQS, durante el cuarto trimestre de 2019, se realizaron doscientos quince **(215)** seguimientos y, acompañamientos a los designados responsables de operar el sistema (estos se realizan a través del canal telefónico, presencial y virtual-correo electrónico). .  En la tabla No.5, se relacionan las dependencias a las cuales se prestó mayor número de soporte. Los temas recurrentes sobre los que se brinda soporte se relacionan a continuación:

Reenvió de clave, creación de nuevos usuarios por cambio de designado, asignación a otra dependencia por competencia, registro de un peticionario en el SDQS, registro de una nueva petición en el SDQS, evento cierre por respuesta consolidada, trámite para el cargue de felicitaciones, fallas para el ingreso al SDQS, cargue de un documento después de cierre de la petición, cambio de tipología, cambio de datos a usuarios registrados en el SDQS, fechas para publicación de respuesta (por anónimo) y fecha para publicación de aviso.

|  |  |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **No. DE SOPORTES** |
| Subdirección para Identificación, Caracterización e Integración | 14 |
| Subdirección Local de Engativá | 13 |
| Comisaría Tunjuelito | 13 |
| Subdirección para la Adultez | 8 |
| Comisaría Bosa 1 turno 2 | 7 |
| Subdirección de Plantas Físicas | 6 |
| Subdirección Tunjuelito | 6 |
| Subdirección para la Familia | 6 |
| Subdirección Local de Suba | 5  |

Tabla No.6. Seguimiento y acompañamiento a designados Bogotá Te Escucha.

Fuente: Matriz de datos de registro (Excel) / Usuario: W Rojas

Cabe resaltar, que uno de los motivos recurrentes para brindar soporte es la rotación frecuente de designados, lo cual es una constante dado que las dependencias realizan cambio de los mismos, ya sea por retiro del servidor/a de esta Secretaría, por traslado a otra dependencia, por vacaciones o incapacidades.

A continuación se señalan las dependencias que socializaron con el SIAC los cambios de designados, a quienes se brindó acompañamiento a través del canal telefónico y por medio de correo electrónico, sobre temas relacionados con el ingreso al SDQS, cierre  de respuestas definitivas que se  encontraban en vencimiento y cargue de nuevos requerimientos ciudadanos:

Comisaría de Familia Tunjuelito, Comisaría de Familia Teusaquillo Comisaría de Familia Barrios Unidos, Comisaría de San Cristóbal, Comisaría Engativá 1, Liquidaciones; Comisaría Usaquén 2, Comisaría Ciudad Bolívar 1 turno 1; Comisaría Bosa 1 turno 2; Comisaría Fontibón turno 2; Comisaría Suba 1 turno 1; Subdirección Local de Engativá, Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración, Subdirección Local de Usaquén y Defensor del Ciudadano.

Por otra parte, durante el presente trimestre evidenció que algunas dependencias parametrizadas han garantizado la permanencia de sus designados, lo cual ha permitido la atención oportuna de los requerimientos allegados a través de Bogotá Te Escucha. Mientras que algunas Comisarías de Familia y Centros Proteger continúan presentando dificultades para la atención de requerimientos, especialmente para el cargue de aquellos que son recepcionados directamente por estas dependencias.

## 1.5 Temas y dependencias con mayor número de quejas y reclamos

1.5.1 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. En la tabla No. 7, se muestran las dependencias con mayor número de quejas:

|  |  |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIA**  | **QUEJA**  |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ  | 37  |
| SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL  | 28  |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA  | 24  |
| SUBDIRECCIÓN  PARA LA INFANCIA  | 14  |
| SUBDIRECCIÓN  LOCAL RAFAEL URIBE URIBE  | 13  |
| SUBDIRECCIÓN  LOCAL SUBA  | 13  |
| OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS  | 10  |
| SUBDIRECCIÓN  LOCAL SANTA FE CANDELARIA  | 10  |
| SUBDIRECCIÓN  PARA LA VEJEZ  | 10  |
| SUBDIRECCIÓN  LOCAL BOSA  | 9  |

Tabla No. 7**.** Relación de dependencias con mayor número de quejas.

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

Las quejas radicadas por la ciudadanía están relacionadas con la atención del personal de los proyectos y servicios, como son: maestras, coordinadoras de jardines infantiles, referentes de proyectos y servidores que operan en los servicios de comedores comunitarios, centros de protección para adultos mayores, centros día, centros noche, centros integrales de protección a niños, niñas adolescentes y hogares de paso.

Se aclara que, los requerimientos cargados a la Subsecretaría en su mayoría hacen referencia a quejas relacionadas con jardines Infantiles privados y hogares geriátricos, asignadas al equipo de Inspección y vigilancia, encargado de realizar visitas de seguimiento.

1.5.2 Reclamos

Tiene como propósito dar a conocer a las autoridades pertinentes las deficiencias e irregularidades en la prestación del servicio. Definidos como la manifestación presentada por la ciudadanía a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio por mora en el ingreso a los servicios.

A continuación, se relacionan las dependencias con mayor número de reclamos:

| **DEPENDENCIA** | **RECLAMOS** |
| --- | --- |
| Subdirección para la Vejez | 41 |
| Subsecretaría Distrital de Integración Social | 23 |
| Subdirección para la Adultez | 18 |
| Subdirección Local Usme - Sumapaz | 11 |
| Subdirección Local Usaquén | 10 |
| Subdirección para la Infancia | 9 |
| Subdirección Local Bosa | 8 |
| Subdirección Local Kennedy | 8 |
| Subdirección Local Tunjuelito | 8 |
| Subdirección Local Rafael Uribe Uribe | 7 |

Tabla No. 8**.** Relación de Subdirecciones Locales con mayor número de reclamos.

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

Las reclamaciones reiteradas se relacionan con demoras en el ingreso a los servicios, por egreso de los mismos, por dificultades presentadas dentro de los hogares de paso, noche, día de adultos mayores y habitantes de calle.

Es de aclarar que, aunque en la tabla No. 8 se observa que un número importante de reclamos se encuentra en la Subsecretaría, no son propiamente de esta área; al igual que las quejas son requerimientos interpuestos por la ciudadanía a jardines, centros de protección privados para adultos mayores, que se asignan al equipo de Inspección y vigilancia para las respectivas visitas de seguimiento y verificación de cumplimiento de requisitos para su funcionamiento

1.6 Subtemas:

| **SUBTEMAS REITERADOS** | **F** | **%** |
| --- | --- | --- |
| Apoyos Económicos Adulto Mayor | 781 | 18,54% |
| Centros De Protección Para Adulto Mayor | 453 | 10,84% |
| Enlace Social | 427 | 10,49% |
| Contacto Y Atención En Calle A Los Ciudadanos Habitantes De Calle | 413 | 9,85% |
| Comedores Comunitarios | 397 | 9,60% |
| Centros Integrarte | 289 | 6,90% |
| Jardín Infantil Diurno | 205 | 4,82% |
| Canastas Y Bonos | 186 | 4,42% |
| Comisarías De Familia Atención Acceso A La Justicia Conciliaciones. | 134 | 3,16% |
| Temas: Creciendo En Familia, Jardines Infantiles y Centros de Protección Privados Para Adulto Mayor Privados, Gestión del Talento Humano, Contratación, Veeduría Ciudadana, Emergencia Social Antrópica, Centros Crecer, Centros de Desarrollo Comunitario, Centros Día para Adulto Mayor, Servicios Tercerizados, Infraestructura Y Adecuaciones, Traslado a Entidades Distritales, Centros Avanzar, Centros Noche para Adulto Mayor, Centros Para Menores En Riesgo o en Condición de Trabajo Infantil, Casas de la Juventud, Centros Forjar, Comunidad de Vida, Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales, Apoyos Económicos Para Adulto Mayor, Centro de Formación para Ciudadanos Habitantes de Calle. | 895 | 21.39% |

Tabla No.9. Reclamos. Relación de subtemas.

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

Como se evidencia en la tabla No. 9 el subtema apoyo económico para adulto mayor, es el que se presenta con mayor recurrencia: el **18.54%** de los requerimientos hacen referencia a solicitudes del subsidio y reclamaciones por egreso del servicio a raíz de la re- focalización; la cual consiste en la verificación de condiciones de los beneficiarios de apoyo económico.

El **10.84%** de los requerimientos hace referencia a solicitudes de cupo para ingreso a centros de protección social; ya sea por abandono de estas personas en los hospitales o porque las familias refieren que no cuentan con las condiciones para hacerse cargo de ellos. De igual manera, el **10.49%** corresponde a requerimientos para el subtema enlace Social, que hacen referencia a las personas y grupo familiar que se encuentran atravesando situaciones de desplazamiento, pérdida de vivienda, desempleo, muerte o detención del proveedor principal y solicitudes de migrantes venezolanos.

El **9.85%** de lossubtemas relacionados con habitabilidad en calle, hace referencia a las peticiones ciudadanas respecto a su inconformidad por la presencia de habitantes de calle en los diferentes sectores de la ciudad, por la construcción de cambuches, inseguridad, desaseo y retiro de los espacios ocupados por ellos; a la vez que, requieren conocer las acciones que se han adelantado para superar la situación.

El **9.60%**, son peticiones de usuarios por cierre o demora en la continuidad de comedores comunitarios e inconformidad por las raciones recibidas. Las solicitudes de cupo en Centros Integrarte y Avanzar, para personas mayores de 18 años con discapacidad en modalidad interna y externa y subsidios del proyecto representan el **6.90%**.

El **4,82%** de requerimientos se relaciona con el subtema de jardines infantiles (demora en el acceso a un cupo, horario de las jornadas pedagógicas, interrupción en la atención a los niños debido a los recurrentes cortes de agua en las unidades operativas, negligencia en el cuidado de los niños, niñas, entre otros). Por otra parte, las solicitudes de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos representa el **4.42%.**

El **3.16%** de losrequerimientos asignados a comisarías de familia son solicitudes de copia de las medidas de protección adelantadas en las mismas y por inconformidad por parte de los ciudadanos en los procesos de atención.

El **21.39%** restante de las peticiones hacen referencia a subtemas como: Creciendo en familia (se solicita orientación individual y grupal acerca de la crianza, cuidado, protección y desarrollo infantil en el hogar y espacios comunitarios, asesoría psicosocial y nutricional; administración del talento humano); Gestión del talento humano (certificaciones, reclamaciones laborales, capacitación, conductas indebidas de los servidores; inconformidad de los contratistas por terminación de los contratos sin justificación y, demora en la entrega de certificaciones por parte de la Subdirección de Contratación); Centros crecer (solicitud de cupos para niños, niñas y adolescentes con discapacidad cognitiva menores de 18 años)

## 1.7 Solicitudes de información pública

Durante el período comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2019, se tramitó en la SDIS un total de cuatro mil ciento ochenta **(4.180)** requerimientos, de los cuales el **2.46%,** corresponde a solicitudes de acceso a la información pública, es decir ciento tres **(103)**, discriminados así: solicitudes de información, sesenta y tres **(63)** y solicitudes de copias cuarenta **(40),** tal como se referencia en el anexo 2.

**ANEXO 2. REPORTE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA**

## Calidad en las respuestas[[2]](#footnote-2)

El equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC-, realiza seguimiento a los requerimientos ciudadanos con el fin de identificar el cumplimiento de los atributos de calidad que deben cumplir las respuestas entregadas a la ciudadanía, como son: oportunidad, coherencia, claridad y calidez. Así las cosas, se efectúo la evaluación a través de un muestreo aleatorio de 67 requerimientos con corte 1 de octubre a 31 de diciembre de 2019, encontrando los siguientes resultados:

Del total de requerimientos analizados, dos (2), es decir el 3**%** de la muestra, no cumple con los criterios de coherencia, claridad y calidez de la respuesta.

En la tabla No. 10, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Requerimientos** | **Coherencia** | **Claridad** | **Calidez** |
| 67 | SI | NO | SÍ | NO | SÍ | NO |
| 96% | 4% | 94% | 6% | 97% | 3% |
| 64 | 3 | 63 | 4 | 65 | 2 |

Tabla No.10. Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas.

Fuente: plataforma Epi Info

* + 1. Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

**ANEXO 3. REQUERIMIENTOS CON EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LA RESPUESTA**

En el anexo 3, se analizan las respuestas entregadas por la entidad, a la ciudadanía identificando puntualmente aspectos a mejorar frente a los criterios que legalmente deben cumplir las respuestas definitivas; además de aspectos relacionados con la operatividad de Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.

### Estado de los requerimientos

La información reportada en el presente informe se tomó de los requerimientos con respuesta definitiva, tramitados del 1 octubre a 31 de diciembre de 2019.

En la tabla No. 11, se presenta el estado de los requerimientos ciudadanos para el cuarto trimestre de 2019.

|  |  |
| --- | --- |
| **ESTADO** | **TOTAL** |
| Solucionado - Por respuesta definitiva\*  | 4.180 |
| Total | 4.180 |

Tabla No.11. Estado de los requerimientos a corte del presente informe.

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

### 1.10 Oportunidad de respuesta

Una vez exportada la base de datos del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- –SDQS “Bogotá Te Escucha” se encuentra que el **0.72%** de los requerimientos fueron respondidos extemporáneamente; alcanzando el 99.28% en oportunidad de respuesta.

En la tabla No. 12, se muestra el **número de días promedio** utilizado por cada una de las dependencias para dar respuesta a los requerimientos de acuerdo a su tipología.

| **DEPENDENCIA** | **Consulta** | **Denuncias Por Actos De Corrupción**  | **Petición De Interés General** | **Petición De Interés Particular**  | **Felicitación** | **Queja** | **Reclamo** | **Solicitud De Información**  | **Solicitud De Copia** | **Sugerencia** | **Promedio De Días Utilizados** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Comisaría Kennedy 1 Turno 2 Sdis | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 15 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| Centro Proteger Curnn | 0 | 0 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| Comisaría De Familia Usme 2 | 0 | 0 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| Comisaría De Familia Barrios Unidos | 0 | 0 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| Comisaría De Familia Bosa 1 Turno 1 | 0 | 0 | 0 | 13 | 0 | 14 | 14 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| Comisaría de Familia Engativá 2 Turno 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 14 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| Oficina Asesora Jurídica | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 14 | 11 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| Subdirección Administrativa Y Financiera Apoyo Logístico | 0 | 0 | 0 | 11 | 0 | 10 | 15 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| Subdirección Para Asuntos Lgbt | 0 | 0 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 14 | 12 |
| Subdirección Para La Vejez | 9 | 0 | 12 | 12 | 0 | 12 | 12 | 9 | 0 | 12 | 12 |
| Comisaría De Familia Engativá 1 | 0 | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 | 12 | 0 | 10 | 0 | 11 |
| Comisaría De Familia Fontibón 1 Turno 1 | 0 | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| Defensor De La Ciudadanía | 0 | 0 | 0 | 12 | 5 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| Subdirección De Gestión Y Desarrollo Del Talento Humano | 4 | 0 | 0 | 11 | 0 | 13 | 10 | 6 | 0 | 6 | 11 |
| Subdirección Local Chapinero | 0 | 0 | 0 | 11 | 0 | 12 | 13 | 0 | 0 | 11 | 11 |
| Subdirección Para La Familia | 23 | 18 | 0 | 11 | 0 | 12 | 12 | 5 | 6 | 9 | 11 |
| Comisaría De Familia Bosa 1 Turno 2 | 0 | 0 | 9 | 12 | 0 | 0 | 9 | 0 | 9 | 0 | 10 |
| Comisaría De Familia Bosa 2 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| Comisaría De Familia Suba 1 Turno 1 | 0 | 14 | 0 | 10 | 0 | 11 | 9 | 0 | 8 | 0 | 10 |
| Comisaría De Familia Suba 2  | 0 | 0 | 10 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| Dirección de Análisis y Diseño Estratégico | 10 | 0 | 0 | 9 | 0 | 13 | 0 | 9 | 0 | 0 | 10 |
| Dirección Población Proyecto 1113  | 11 | 0 | 13 | 10 | 0 | 13 | 9 | 5 | 0 | 12 | 10 |
| Subdirección Local Barrios Unidos Teusaquillo | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 8 | 12 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| Subdirección Local San Cristóbal | 0 | 0 | 1 | 10 | 0 | 9 | 12 | 5 | 0 | 12 | 10 |
| Subdirección Local Usaquén | 0 | 0 | 14 | 10 | 0 | 10 | 8 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| Subdirección Local Usme - Sumapaz | 0 | 0 | 10 | 10 | 0 | 11 | 10 | 0 | 0 | 8 | 10 |
| Subdirección Para La Adultez | 18 | 0 | 12 | 10 | 14 | 10 | 12 | 7 | 6 | 10 | 10 |
| Subsecretaria Distrital De Integración Social | 0 | 6 | 10 | 10 | 0 | 9 | 9 | 5 | 9 | 0 | 9  |
| Comisaría De Familia Ciudad Bolívar 1 Turno 1 | 15 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 9 |
| Comisaría De Familia Suba 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| Comisaría De Familia Tunjuelito | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| Dirección De Nutrición y Abastecimiento | 0 | 0 | 11 | 8 | 0 | 8 | 9 | 0 | 6 | 0 | 9 |
| Dirección Poblacional  | 22 | 0 | 3 | 9 | 0 | 5 | 13 | 3 | 0 | 0 | 9 |
| Dirección Territorial | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| Oficina Asesora De Comunicaciones | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| Subdirección De Gestión Integral Local | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 9 |
| Subdirección De Nutrición | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 10 | 9 |
| Subdirección Local Fontibón | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 14 | 15 | 8 | 0 | 0 | 9 |
| Subdirección Local Kennedy | 0 | 0 | 8 | 9 | 0 | 10 | 10 | 0 | 0 | 9 | 9 |
| Subdirección Local Suba | 0 | 0 | 9 | 8 | 0 | 10 | 9 | 0 | 0 | 11 | 9 |
| Subdirección Local Tunjuelito | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 10 | 7 | 0 | 0 | 9 | 9 |
| Subdirección para La Infancia | 4 | 5 | 11 | 8 | 0 | 11 | 9 | 0 | 0 | 10 | 9 |
| Subdirección para La Juventud | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 8 | 9 | 10 | 0 | 0 | 9 |
| Capiv | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 8 |
| Comisaría De Familia Ciudad Bolívar 1 Turno 2 | 0 | 0 | 0 | 13 | 0 | 8 | 0 | 0 | 3 | 0 | 8 |
| Comisaría De Familia Ciudad Bolívar 2 Turno 1 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 8 |
| Comisaría de familia Engativá 2 turno 1 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| Comisaría De Familia Suba 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 7 | 0 | 0 | 8 |
| Comisaría De Familia Usaquén 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| Subdirección Administrativa Y Financiera | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 10 | 8 |
| Subdirección de Abastecimiento | 0 | 6 | 9 | 8 | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| Subdirección de Contratación | 11 | 0 | 9 | 8 | 0 | 0 | 6 | 6 | 9 | 0 | 8 |
| Subdirección de Plantas Físicas | 0 | 0 | 4 | 9 | 0 | 0 | 12 | 7 | 0 | 0 | 8 |
| Subdirección Local Antonio Nariño - Pte. Aranda | 0 | 0 | 12 | 8 | 0 | 8 | 12 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| Subdirección Local Rafael Uribe Uribe | 6 | 0 | 9 | 8 | 0 | 8 | 7 | 6 | 0 | 2 | 8 |
| Comisaría de Familia Antonio Nariño | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| Comisaría de Familia Kennedy 1 Turno 1 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| Comisaría de Familia Mártires | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 7 | 9 | 0 | 5 | 0 | 7 |
| Liquidaciones | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| Subdirección de Investigación e Información | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 8 | 4 | 0 | 0 | 7 |
| Subdirección Local Bosa | 0 | 0 | 5 | 7 | 0 | 9 | 8 | 7 | 0 | 8 | 7 |
| Subdirección Local Ciudad Bolívar | 0 | 0 | 9 | 7 | 0 | 13 | 9 | 5 | 0 | 7 | 7 |
| Subdirección Local Santa Fe Candelaria | 8 | 0 | 8 | 7 | 1 | 7 | 5 | 0 | 0 | 8 | 7 |
| Subdirección para la Identificación Caracterización e Integración | 8 | 0 | 8 | 8 | 0 | 6 | 0 | 6 | 0 | 8 | 7 |
| Centro Proteger La María | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Comisaría de Familia Chapinero | 0 | 0 | 7 | 5 | 0 | 5 | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 |
| Comisaría de Familia Kennedy 2 | 0 | 0 | 6 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 6 |
| Comisaría de Familia Rafael Uribe Uribe Turno 1 | 0 | 0 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 6 |
| Comisaría de Familia Suba 1 Turno 2 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 9 | 4 | 0 | 2 | 0 | 6 |
| Subdirección Local Engativá | 0 | 0 | 9 | 6 | 5 | 3 | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Comisaría de Familia Kennedy 3 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 2 | 0 | 0 | 7 | 0 | 5 |
| Comisaría de Familia Kennedy 4 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Comisaría de Familia Kennedy 5 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Comisaría de Familia Puente Aranda | 0 | 0 | 6 | 1 | 0 | 6 | 7 | 6 | 5 | 0 | 5 |
| Despacho - Secretaria Distrital de Integración Social | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Subdirección Local Mártires | 0 | 0 | 4 | 6 | 0 | 3 | 8 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Comisaría de Familia San Cristóbal 1 Turno 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Comisaría de Familia Usaquén 1 Turno 2 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Comisaría de Familia Usme 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Comisaría Rafael Uribe Uribe Turno 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 |
| Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios | 0 | 4 | 4 | 0 | 0 | 4 | 7 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Comisaría de Familia Fontibón 1 Turno 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Comisaría de Familia San Cristóbal 2 La Victoria | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 3 |
| Servicio Integral de Atención a La Ciudadanía | 1 | 0 | 2 | 4 | 3 | 0 | 11 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| Comisaría San Cristóbal 1 Turno 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 2 |
| Comisaría de Familia Santafé | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| **Promedio de días Utilizados por Tipología** | **11** | **6** | **9** | **9** | **3** | **9** | **10** | **6** | **6** | **9** | **9** |

Tabla No.12. Días promedio utilizados para respuesta a requerimientos.

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

Durante el cuarto trimestre de 2019, se observó que la oportunidad en los tiempos de respuesta a los requerimientos por tipología, continúa estando por debajo de los términos legales. Requerimientos con tipología queja, reclamo, sugerencia, peticiones de interés particular, general y felicitaciones están utilizando un tiempo promedio de 8 días de los 15 días legales establecidos para la proyección de respuestas. De igual manera, las solicitudes de copia y las solicitudes de acceso a la información fueron respondidas en 6 días de los 10 días legales establecidos.

Durante esta vigencia la totalidad de las solicitudes de acceso a la información y solicitudes de copia, se respondieron dentro de los términos de ley.

Es de resaltar, que la entidad avanza en la oportunidad de respuesta ya que se están utilizando menos días de los establecidos legalmente para responder a la ciudadanía, de acuerdo con la tipología.

La tabla No. 13, evidencia el promedio de días utilizados fuera del término para dar respuesta durante el período:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIEMPO LEGAL DE RESPUESTA (DÍAS)** | **TIPO DE REQUERIMIENTOS.** | **DÍAS FUERA DE TÉRMINOS PROMEDIO** |
| 15 | Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG), Peticiones de Interés particular (PIP). Peticiones de Interés general (PIG), Felicitaciones (F). (15 días hábiles) | siete(7)  |

Tabla No.13. Número total de requerimientos respondidos extemporáneamente y días promedios utilizados fuera de términos legales.

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

**ANEXO 4. INFORME DE REQUERIMIENTOS FUERA DE TÉRMINOS**

**2. CULTURA DE SERVICIO EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL – SDIS.**

## 2.1 Atención Presencial

Durante el cuarto trimestre de 2019, y conforme al reporte de atención mensual del Sistema de Registro de Beneficiarios (SIRBE), se contó con un total de **cuarenta y tres mil doscientos treinta y dos (43232)** asistencias en los puntos SIAC, como se presenta en la tabla No. 14:

| **DEPENDENCIAS** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL, TRIMESTRE**  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Slis Bosa | 2600 | 2900 | 1666 | 7166 |
| Slis Suba | 2543 | 2326 | 1332 | 6201 |
| Slis Usme- Sumapaz | 1660 | 1448 | 1958 | 5066  |
| Cdc Bellavista | 1527 | 1320 | 1140 | 3987 |
| Slis Rafael Uribe Uribe  | 1208 | 1126 | 930 | 3264 |
| Slis San Cristóbal | 1068 | 1182 | 750 | 3000 |
| Cdc Kennedy | 1008 | 743 | 506 | 2257 |
| Slis Ciudad Bolívar | 703 | 740 | 763 | 2206 |
| Cdc Molinos | 1028 | 498 | 416 | 1942 |
| Slis Los Mártires | 445 | 405 | 318 | 1168 |
| Slis Engativá | 365 | 520 | 187 | 1072 |
| Cdc Porvenir | 397 | 310 | 231 | 938 |
| Slis Barrios Unidos | 306 | 272 | 299 | 877 |
| Slis Puente Aranda  | 186 | 174 | 200 | 560 |
| Nivel Central | 188 | 141 | 129 | 458 |
| Slis Usaquén | 178 | 189 | 84 | 451 |
| Slis Lago De Timiza | 170 | 105 | 149 | 424 |
| Slis Fontibón | 213 | 45 | 164 | 422 |
| Slis Teusaquillo | 133 | 93 | 133 | 359 |
| Slis Chapinero | 122 | 98 | 97 | 317 |
| Cdc Samoré | 195 | 91 | 29 | 315 |
| Slis Santafé-La Candelaria | 138 | 100 | 63 | 301 |
| Fortalecimiento Para La Gestión Integral Local | 111 | 96 | 79 | 286 |
| Slis Tunjuelito | 104 | 55 | 36 | 195 |
| **TOTAL** | **16596** | **14977** | **11659** | **43232** |

Tabla No.14. Número de atenciones a ciudadanos/as en puntos SIAC.

Fuente: Aplicativo SIRBE.

Los puntos SIAC que presentaron mayor demanda en la atención durante el trimestre, fueron: la Subdirección Local de Bosa, Subdirección Local de Suba, Subdirección Local Usme –Sumapaz y CDC Bellavista, como se evidencia en la gráfica No. 6

Gráfica 6. Atención cuarto trimestre de 2019.

 Fuente: Aplicativo SIRBE

En la siguiente gráfica, se presenta la atención ciudadana desde los puntos SIAC, discriminada por mes del año 2019. Observándose en está que el mes con bajo registro de atención fue diciembre, de lo que se puede inferir que disminuye por el periodo de festividades y desplazamientos de la ciudadanía a otras ciudades.



Gráfica No. 7. Atención puntos SIAC-2019

Fuente: Aplicativo SIRBE

## 2.2 Apertura buzón de sugerencias.

Con el objeto de garantizar que las unidades operativas de la entidad (Jardines Infantiles, Centros de Desarrollo Comunitario, Comisarías de Familia, entre otros) cuenten con buzón de sugerencias, en coordinación con la Dirección Corporativa, se adelantó un proceso de contratación para la compra e instalación de cuatrocientos cincuenta y cuatro (454) buzones. Proceso que fue adjudicado a la empresa SODECOL mediante contrato 9148-2019, el cual tendrá una duración de un mes a partir del 31 de diciembre de 2019, fecha en que fue firmada el acta de inicio.

## 2.3 Estrategia comunicativa y divulgativa

Dando 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 solicitó a la Oficina Asesora de Comunicaciones – OAC:

* Actualización información en la página web de la SDIS, en tipos de requerimiento y términos legales, actualización formato apertura buzón de sugerencias.
* Actualización nuevo defensor del ciudadano.
* Publicación tercer informe trimestral 2019 en la página Web de la SDIS.
* Publicación campaña Centros de Relevo, a través de correo interno/ Mailling.

2.4 Actividad Infórmate:

Con el fin de establecer interacción con la ciudadanía, durante el trimestre en referencia se divulgaron los criterios de ingreso y acceso a los servicios sociales, así como la figura del defensor a la ciudadanía de la Secretaria Distrital de Integración Social; actividad por parte de los responsables SIAC ubicados en las Subdirecciones Locales y Centros de Desarrollo Comunitario, llegando a cuatro mil ochenta (**4.080**) ciudadanos y ciudadanas como se representa en la siguiente tabla:

| **No.** | **Subdirección Local** | **Temas** |
| --- | --- | --- |
| **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** | **TOTAL** |
| "PERSONA CON DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORES (Centros Crecer, Avanzar, Renacer, Integrarte Atención externa, Integrarte -atención interna)" | "FORTALECIMIENTO SOCIAL Y COMUNITARIO (1092) Viviendo el territorio (Enlace Social y Gestión del Riesgo" | Defensor del Ciudadano |
| No. Participantes | No. Participantes | No. Participantes  |
| 1 | Sub. Local Ciudad Bolívar  | 223 | 193 | 233 | 649 |
| 2 | Sub. Local Bosa | 190 | 281 | 92 | 563 |
| 3 | Sub. Local Usme Sumapaz | 90 | 95 | 121 | 306 |
| 4 | Cdc Molinos | 141 | 64 | 96 | 301 |
| 5 | Cdc Porvenir | 134 | 108 | 44 | 286 |
| 6 | Cdc Bellavista | 128 | 92 | 53 | 273 |
| 7 | Sub. Local Suba  | 137 | 84 | 13 | 234 |
| 8 | Cdc Kennedy | 82 | 89 | 55 | 226 |
| 9 | Sub. Local Santafé - Candelaría | 69 | 37 | 37 | 143 |
| 10 | Sub. Local Rafael Uribe Uribe | 60 | 44 | 32 | 136 |
| 11 | Sub. Local Fontibon | 60 | 26 | 47 | 133 |
| 12 | Sub. Local Tunjuelito | 61 | 59 | 11 | 131 |
| 13 | Sub. Local Usaquén | 62 | 26 | 31 | 119 |
| 14 | Sub. Local Lago Timiza | 51 | 16 | 44 | 111 |
| 15 | Sub. Local San Cristóbal | 27 | 31 | 33 | 91 |
| 16 | Sub. Local Barrios Unidos | 52 | 26 | 12 | 90 |
| 17 | Sub. Local Puente Aranda | 27 | 23 | 20 | 70 |
| 18 | Sub. Local Chapinero | 22 | 7 | 25 | 54 |
| 19 | Sub. Local Mártires | 28 | 11 | 13 | 52 |
| 20 | Subdirección Para La Identificación, Caracterización E Integración | 36 | 9 | 7 | 52 |
| 21 | Sub. Local Teusaquillo | 19 | 13 | 14 | 46 |
| 22 | Sub. Local Engativa | 8 | 6 | 0 | 14 |
| **TOTAL** | **1707** | **1340** | **1033** | **4080** |

Tabla No.15. Socialización de los servicios sociales y figura del defensor a la ciudadanía de la entidad.

Fuente: Formato Planilla Asistencia socializaciones

**ANEXO 5. AVANCES ESTRATEGIA COMUNICATIVA Y DIVULGATIVA**

## 2.5. Atención telefónica

En el marco del cumplimiento del Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDIS, numeral 3.4. Protocolo atención telefónica, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2019 se adelantaron las siguientes actividades:

* Recepción de **30.277** llamadas telefónicas, en los puntos SIAC de las Subdirecciones Locales, a través de la línea 3808330 opción 1 (atención ciudadana), de las cuales se completaron **221.679** respondiendo a solicitudes de información ciudadana. Es de aclarar, que las **8.603** llamadas restantes no se completaron, en principio, por entrar en fila, y no alcanzar a ser atendidas por los responsables del Servicio (SIAC); por otra parte, los ciudadanos/as declinan la llamada al darse cuenta de que esta se encuentra en espera. Es importante tener en cuenta que los agentes SIAC realizan simultáneamente atención presencial y telefónica, lo cual afecta la calidad en la prestación del servicio.
* Recepción de **14.166** llamadas a través de la opción 0 (administrativa), de estas se atendieron **8.982** y se perdieron **5.202**; respecto a lo cual, se concluye que se continúan perdiendo por falta de agentes para atender el alto volumen de llamadas entrantes a nivel central.
* Recepción de **2.008** llamadas a través de la opción 2 (PQRS), de las cuales fueron abandonadas **811**; estas llamadas pueden perderse debido a que a través de la opción dos (2) se registran PQRS en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-Bogotá te Escucha-, este registro puede tardar entre 20 y 30 minutos aproximadamente, ocasionado perdida en las llamadas entrantes durante la actividad. Por otra parte, se completaron **1.197** llamadas de las cuales solo 61 fueron requerimientos ciudadanos, tramitados a través de Bogotá te escucha- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS.
* Recepción de **214** llamadas a través de la opción 3 (denuncias por presuntos actos de corrupción) de las cuales se atendieron 129 y, ninguna correspondía a denuncia por presunto acto de corrupción, las restantes estaban relacionadas con solicitudes de información y PQRS.

**ANEXO 6. REPORTE TRIMESTRAL ATENCIÓN TELEFÓNICA**

2.6 Resultados encuesta atención telefónica.

Durante el cuarto trimestre de 2019, desde los puntos de atención a la ciudadanía- SIAC-, se transfirieron **662** llamadas a la extensión 88888 con el objeto de que la ciudadanía diera respuesta a la encuesta de atención telefónica, como se muestra en la siguiente gráfica:

**Análisis gráfico de resultado de encuestas**



***Gráfica No.8.*** *Resultados encuesta telefónica.*

*Fuente. CTPlataform*

La gráfica No. 8, deja ver que el eje vertical o eje (Y), muestra el número de llamadas transferidas a encuestas, y en el eje horizontal o eje (X), se identifican los tres ítems o criterios de calificación: atención, conocimiento y satisfacción. La calificación dentro de estos tres ítems se evalúa como:

Buena identificada con color azul oscuro, 

Deficiente con color rojo,  

Excelente con color verde,  

Mala con color violeta   

Regular con color azul claro. 

En la siguiente tabla se representan los datos discriminados por pregunta a encuesta telefónica:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Pregunta**  | **Respuesta**  | **Total 2019** | **Porcentaje** |
| **Atención**  | Buena  | 37 | 5,04 |
| Deficiente  | 16 | 2,17% |
| Excelente  | 665 | 90,50% |
| Mala  | 5 | 0,68% |
| Regular  | 11 | 1,49% |
| **Total**  | **734** | **100%** |
| **Conocimiento**  | Buena  | 60 | 8,86% |
| Deficiente  | 19 | 2,80% |
| Excelente  | 577 | 85,20% |
| Mala  | 4 | 0,59% |
| Regular  | 17 | 2,51% |
| **Total**  | **677** | **100%** |
| **Satisfacción**  | Buena  | 41 | 6,19% |
| Deficiente  | 16 | 2,41% |
| Excelente  | 585 | 88,30% |
| Mala  | 7 | 1,05% |
| Regular  | 13 | 1,96% |
| **Total**  | **662** | **100,00%** |

Tabla No.16. Resultados encuesta telefónica.

Fuente. CTPlataforma

Durante la llamada, la ciudadanía responde una encuesta en la cual realizan la calificación de tres ítems de calidad, el nivel de atención, nivel de conocimiento y nivel de satisfacción de la llamada.

Para el cuarto trimestre del año 2019 del total de llamadas transferidas a encuestas, el **90.5%** fue calificado como excelente en el nivel de atención; **el 85.2%** de las llamadas fue calificado con excelente en el nivel de conocimiento de los agentes, y finalmente el **88,3%** de las llamadas fue calificado como excelente en el nivel de satisfacción.

**3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO**

3.1 Sensibilización en cultura del servicio

Durante el IV trimestre de 2019, se realizaron 10 sesiones en cultura del servicio y se contó con ciento treinta y nueve (139) participaciones, entre servidores, servidoras y contratistas de la SDIS.

 En la tabla No.17, se evidencia el total de participaciones para este periodo y, el número de sesiones implementadas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unidad Operativa** | **No. De asistentes Primera** **jornada** | **No. De asistentes Segunda** **jornada** |
| SLIS Barrios Unidos | 24 | 17 |
| Nivel central\* (Infancia, Juventud, OCI, SICI, SII, Dirección Corporativa, DADE y DT) | 18 | única sesión |
| Guardas de seguridad | 15 | única sesión  |
| SLIS Engativá | 13 | única sesión  |
| Nivel central\*(SII, SDES, OAJ y OCI) | 11 | 7 |
| Nivel central\*(Infancia-Centros Forjar) | 16 | 15 |
| Nivel central\*(Infancia-Centros Forjar) | 3 |
| **Total, asistencias por jornada** | 100 | 39 |
| **Total, asistencias cuarto trimestre\*** | **139** |
| **Total, sesiones** | **10 sesiones** |

Tabla No.17. Total de participaciones y sesiones realizadas.

Fuente. Asistencias jornadas de sensibilización en cultura del servicio.

\* Los participantes son los mismos en las dos jornadas.

El informe de avance del plan de sensibilización en cultura del servicio, se adjunta como anexo a este documento.

**ANEXO 7. INFORME DE AVANCE PLAN DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO**

3.2. Medición de percepción y satisfacción ciudadana

Durante el cuarto trimestre de 2019, los responsables de los diferentes puntos SIAC aplicaron un total de dos mil trece (**2013**), encuestas de percepción ciudadana de manera presencial, respecto a la atención recibida en los servicios prestados por la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS)[[3]](#footnote-3). Para la aplicación de la encuesta se realizó una muestra aleatoria con un margen de error del 10% y un nivel de confiabilidad del 90%.

De igual manera, mediante el contrato 8966 de noviembre de 2019, con la firma Proyectamos Colombia S.AS, la SDIS realizó la medición del nivel de satisfacción y percepción de la ciudadanía, frente a los servicios sociales prestados por la Secretaría, la cual se estructuró en cuatro fases:

Fase 1. Diseño, planeación, pruebas

Fase 2. Pre-operativa de campo

Fase 3. Operativo de campo

Fase 4. Consolidación de información y producción de resultados

A diciembre 31 de 2019, se han surtido las tres primeras fases. Actualmente, la firma se encuentra en la consolidación y producción de los resultados. La entrega del documento final se proyecta para la segunda semana de enero del 2020.

**ANEXO 8. INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA RESPECTO A LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA SDIS.**

3.3 Actualización de la información

La “Guía de Trámites y Servicios”, se actualiza los primeros cinco días del mes, para el trimestre reportado, se actualiza el directorio de los Centros de Desarrollo Comunitario.

Se mantiene constante comunicación con los administradores de la Guía (Alcaldía mayor), con el fin de mantener actualizada la información para suministrar a la ciudadanía, a través de la línea distrital 195.

3.3.1. Ruta de información en la SDIS.

El equipo SIAC, actualiza mensualmente la información relacionada con los servicios que brinda la entidad (directorios, números de teléfono, direcciones, nombres de responsables de servicios, entrega de bonos).

Adicionalmente, las Subdirecciones Técnicas (Infancia, Adultez, Vejez, Familia) han enviado información relevante de los servicios, para ser suministrada a la ciudadanía, por parte de los responsables SIAC. Lo anterior, con el fin de brindar la información de manera oportuna y veraz a la ciudadanía.

# **4. CONCLUSIONES:**

# El recurso humano disponible para la atención telefónica no es suficiente para atender el volumen de llamadas que ingresan por este canal, ello se infiere de que, a pesar de que el Call Center recibió **52.224** llamadas, de esta cantidad fueron contestadas **37.132** y abandonadas **15.092** llamadas.

* Es necesaria la centralización del Call Center, puesto que, los responsables de los puntos SIAC tienen a su cargo la atención telefónica y presencial simultáneamente afectando de esta manera la calidad en la prestación del servicio, en términos de oportunidad y eficacia y efectividad.
* En la operación de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS-, se observó que la rotación de los designados influye negativamente, tanto en el manejo operativo de la plataforma, como en la implementación del procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS.
* Es importante que desde el momento del cargue del requerimiento 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.
* Los seguimientos realizados por el equipo SIAC de Nivel Central denominados alertas tempranas han arrojado resultados satisfactorios, en cuanto a, que se ha observado un compromiso mayor por parte de los servidores encargados de atender los requerimientos ciudadanos, tanto en el cumplimiento de los criterios de calidad en la respuesta como en el uso eficiente de la operación de Bogotá Te Escucha –SDQS.
* Es necesario que en los puntos de atención del Servicio Integral de Atención a la ciudadanía se cuente con equipos de cómputo actualizados para garantizar la calidad en la prestación del servicio de atención ciudadana.
* Es importante, que desde las Subdirecciones Locales se garantice la continuidad en la prestación del servicio en ausencia de los responsables de los puntos SIAC; con personal que cumpla con las competencias para tal fin.

# **5. RECOMENDACIONES**

* Que todas las dependencias de la SDIS, registren en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, el total de los requerimientos ciudadanos allegados por los diferentes canales de atención, en cumplimiento al Decreto 371 de 2010.
* Informar a tiempo al equipo SIAC, los cambios de designados para la operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS- “Bogotá te escucha”, asignando una persona responsable para esta función.
* Participación de los funcionarios delegados como apoyo para la prestación del servicio de atención en los puntos SIAC, en la jornada práctica de inducción con el fin de estandarizar la atención ciudadana en la entidad.
* Continuar con el apoyo de la alta dirección en el posicionamiento de la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la SDIS.
* Institucionalizar las jornadas de sensibilización en cultura del servicio en la entidad con el fin de estandarizar y unificar criterios para la atención ciudadana.
* Revisar los criterios de selección del recurso humano para la atención ciudadana, toda vez, que se asigna personal que no cumple con el perfil para garantizar la atención con calidad.

* Continuar con la articulación entre el SIAC y las Direcciones y Subdirecciones Técnicas, con el fin de fortalecer la ruta de información.

|  |  |
| --- | --- |
| **Fecha de elaboración:**  | Enero de 2020 |
| **Elaboró:**  | Equipo de profesionales SIAC - Nivel Central  |
| **Revisó y aprobó:**  | Erwin Gaeth Mera - Líder Equipo SIAC. |
|  | Gloria Gallego Plazas. Profesional Subsecretaria |

1. Puede incluir cargue en Bogotá te Escucha – SDQS [↑](#footnote-ref-1)
2. El análisis del criterio de oportunidad se realizó a partir de la base de datos del total de requerimientos correspondiente al cuarto trimestre de 2019del trimestre. A diferencia de los criterios de calidez, coherencia y claridad, los cuales se analizan a partir de una muestra aleatoria. [↑](#footnote-ref-2)
3. El formato implementado para obtener información de la ciudadanía respecto a la atención en los servicios prestados por la entidad puede ser visibilizado en el siguiente enlace: <http://gencu.sdis.gov.co/index.php/662362/lang-es> [↑](#footnote-ref-3)