**INFORME DE GESTÓN II TRIMESTRE VIGENCIA 2019**

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

## SUBSECRETARÍA

PRESENTACIÓN.

[SUBSECRETARÍA 1](#_Toc16273093)

[1. TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA 4](#_Toc16273094)

[1.1 Canales de interacción 4](#_Toc16273095)

[1.1.1 Atención canal virtual 5](#_Toc16273096)

[1.2 Tipologías 8](#_Toc16273097)

[1.3 Comparativo 9](#_Toc16273098)

[1.4 Traslado por no competencia 10](#_Toc16273099)

[1.5 Operación “Bogotá Te Escucha” - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS-. 11](#_Toc16273100)

[1.6 Temas y dependencias con mayor número de quejas y reclamos 12](#_Toc16273101)

[1.6.1 Quejas 12](#_Toc16273102)

[1.6.2 Reclamos 13](#_Toc16273103)

[1.6.3. Subtemas. 14](#_Toc16273104)

[1.7 Solicitudes de información pública 16](#_Toc16273105)

[1.8 Calidad en las respuestas 16](#_Toc16273106)

[1.8.1 Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación 17](#_Toc16273107)

[1.9 Estado de los requerimientos 26](#_Toc16273108)

[1.9.1 Oportunidad de respuesta 27](#_Toc16273109)

[2. CULTURA DE SERVICIO EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL – SDIS. 29](#_Toc16273110)

[2.1 Atención Presencial 29](#_Toc16273111)

[2.2 Apertura buzón de sugerencias. 30](#_Toc16273112)

[2.3 Estrategia comunicativa y divulgativa 30](#_Toc16273113)

[2.4 Actividad Infórmate 31](#_Toc16273114)

[2.5. Atención telefónica 32](#_Toc16273115)

[2.6 Resultados encuesta atención telefónica. 33](#_Toc16273116)

[2.7 Fortalecimiento y adecuación SIAC 36](#_Toc16273117)

[3. FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN CIUDADANA 36](#_Toc16273118)

[3.1 Sensibilización en cultura del servicio a servidores, servidoras, contratistas y colaboradores de la entidad. 37](#_Toc16273119)

[3.2 Medición de percepción y satisfacción ciudadana 38](#_Toc16273120)

[3.3 Actualización de la información. 38](#_Toc16273121)

[4. CONCLUSIONES 39](#_Toc16273122)

[5. RECOMENDACIONES 40](#_Toc16273123)

**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 establecidos en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía-Decreto 197 de 2014 y a lo establecido en la Resolución 1881 de 2015.

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.

# 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 segundo trimestre de la vigencia 2019 se tramitaron cuatro mil seiscientos noventa y ocho (4.698) 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 60.11% que corresponde a dos mil ochocientos veinticuatro (2.824) peticiones, observándose una disminución del 5% en comparación con el trimestre anterior (1er.Trimestre 2019, que en este canal obtuvo el 65.44%). Le sigue el canal virtual (medio página web) a través del cual se recibieron quinientos setenta (570) lo que corresponde al 12.13% del total de requerimientos recibidos.

En tercer lugar, se ubica elmedio e-mail a través del cual se recibieron quinientos cincuenta y siete **(557)** requerimientos, es decir, el **11.86%** del total recibido. Por medio del canal presencial fueron allegados trescientos setenta y cinco **(375)** requerimientos, el **7.98%** del total.A través del buzón de sugerencias se recibieron doscientos cuarenta y seis **(246)** requerimientos, el **5.24%** del total recibido.

Continua el canal telefónico, a través del cual se recibieron ciento veinticinco **(125)** requerimientos correspondientes al **2.66%,** del total recibido. Es de resaltar que se presentó un aumento del **0.61%**, a través de este canal de interacción, en comparación con el trimestre anterior; finalmente, fue allegado a la SDIS, a través de redes sociales, un (**1**) requerimiento, es decir, el **0.02%** del total recibido.

* + 1. Atención canal virtual: correo: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) y contáctenos

Durante la ejecución del 2do trimestre de 2019, se realiza la administración y gestión del correo institucional y contáctenos de la entidad evidenciando lo relacionado en la tabla No. 1:

|  |  |
| --- | --- |
| **MES** | **CORREOS ELECTRÓNICOS** |
| ABRIL | 608 |
| MAYO | 693 |
| JUNIO | 442 |
| **TOTAL** | **1743** |

***Tabla No. 1.*** *Mensajes recibidos por correo electrónico.*

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

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

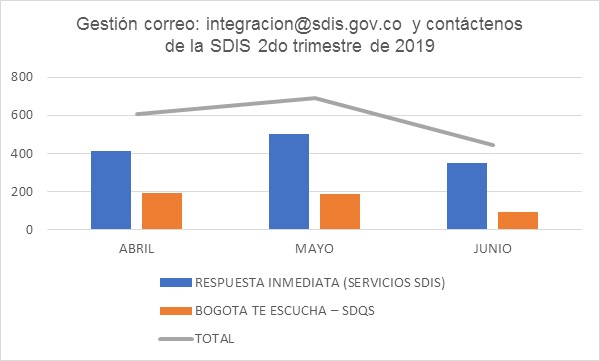
Como se evidencia en el consolidado, el mes que recibió más solicitudes por los medios mencionados fue el mes de mayo.

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

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

\*Puede incluir cargue en Bogotá te Escucha – SDQS

Desagregado de atención por mes:



***Gráfica No. 2.****Gestión correo institucional y contáctenos.*

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

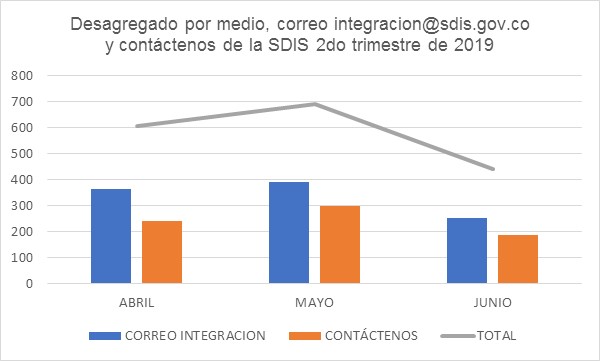
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DIRECCIONAMIENTO** | **ABRIL** | **MAYO** | **JUNIO** |
| RESPUESTA INMEDIATA (SERVICIOS SDIS) | 415 | 503 | 348 |
| BOGOTA TE ESCUCHA – SDQS | 193 | 190 | 94 |
| **TOTAL** | **608** | **693** | **442** |

**Tabla No. 2.** *Atención por mes.*

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

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

Así mismo se relaciona a continuación el desagregado por medio del canal Web, es decir correos recibidos a través del contáctenos o de forma directa al correo: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co):



***Gráfica No. 3****. Desagregado por medio de interacción.*

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MEDIO** |  | **ABRIL** | **MAYO** | **JUNIO** |
| CORREO INTEGRACIÓN |  | 366 | 393 | 254 |
| CONTÁCTENOS |  | 242 | 300 | 188 |
| **TOTAL** |  | **608** | **693** | **442** |

***Tabla No.3****. Desagregado por medio.*

*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](mailto:integracion@sdis.gov.co), seguido del Contáctenos.

## Tipologías

***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 segundo trimestre fueron allegados tres mil quinientos nueve **(3.509)** derechos de petición de esta tipología, es decir, el **74.69%**del total recibido**.** En relación con el trimestre anterior (1er. Trimestre 2019) se observa estabilidad en los datos. 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 derechos de petición de interés general, durante el trimestre se recibieron trescientos treinta y dos **(332),** es decir, el **7.07%** de los requerimientos recibidos, las cuales, en comparación con el trimestre anterior aumentó en **2%**.

Por otra parte, la ciudadanía radicó doscientas noventa y cuatro quejas **(294)** quejas, es decir, el **6.26%** del total de requerimientos recibidos. Los reclamos allegados fueron doscientos trece **(213),** lo que corresponde al **4.53%** del total. Se recibieron ciento cincuenta y cuatro **(154)** felicitaciones o reconocimientos positivos, correspondientes al **3.28%** del total de requerimientos, estos últimos son atendidos desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (en adelante SIAC), los cuales se remiten a las dependencias correspondientes para ser fijados en cartelera.

En menor proporción la ciudadanía allega requerimientos con tipología consulta, en el segundo trimestre fueron radicadas **treinta y cuatro una (34)** consultas, es decir, **0,72%** del total de requerimientos**.** Estas hacen referencia a datos estadísticos y aclaración de dudas sobre temas relacionados con los servicios sociales que presta la entidad.

La ciudadanía allegó, veintisiete (**27)** solicitudes de copia correspondientes al **0.57%** del total de requerimientos; en su mayoría, relacionadas con los procesos adelantados en comisarías de familia. Finalmente, las denuncias por presuntos actos de corrupción fueron dieciséis **(16)** lo que representa el **0.34%**, en temas relacionados con denuncias por proselitismo en el manejo de la contratación y fraude en los recursos del estado.

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

## Comparativo

***Gráfica No. 5.*** *Comportamiento de requerimientos.*

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

Al realizar la comparación del total de los requerimientos allegados por la ciudadanía, entre el segundo trimestre de 2018 y el mismo periodo del 2019, se observó un aumento en un 3%, representado en ciento treinta y cinco (135) requerimientos más, para el periodo reportado en este informe.

Cabe mencionar que, el requerimiento con tipología derecho de interés particular, solicitando el ingreso a los servicios sociales de la SDIS, sigue siendo el que la ciudadanía utiliza con mayor frecuencia a través del canal escrito[[1]](#footnote-1).

## 1.4 Traslado por no competencia

Durante el trimestre en referencia, del total de requerimientos recibidos cuatro mil seiscientos noventa y ocho (**4.698**), se dio traslado a doscientos **(200**) lo cual representa el **4.25%.** Lo anterior, por tratarse de temas no relacionados con la misionalidad de la SDIS, como se muestra en la tabla No. 4:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Entidad que recibe** | **F** | **Entidad que recibe** | **F** |
| ICBF, ALCALDÍAS LOCALES Y MUNICIPALES, FISCALÍAS, POLICÍA. | 55 | IDCBIS | 2 |
| SECRETARÍA DE GOBIERNO | 22 | POLICÍA METROPOLITANA | 2 |
| SECRETARÍA DE SALUD | 20 | SECRETARÍA DE PLANEACIÓN | 2 |
| ENTIDAD NACIONAL | 19 | SUBRED SUR OCCIDENTE | 2 |
| IDPYBA | 10 | TRANSMILENIO | 2 |
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN | 10 | ACUEDUCTO - EAB | 1 |
| DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO | 9 | CATASTRO | 1 |
| IDIPRON | 6 | CODENSA | 1 |
| IPES | 6 | IDIGER | 1 |
| IDU | 5 | IDPAC | 1 |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO | 4 | IDPC | 1 |
| SECRETARÍA DE LA MUJER | 4 | SECRETARÍA DE AMBIENTE | 1 |
| SECRETARÍA DE SEGURIDAD | 4 | SECRETARÍA MOVILIDAD | 1 |
| SECRETARÍA DEL HÁBITAT | 3 | SIM | 1 |
| CAPITAL SALUD EPS | 2 | SUBRED CENTRO ORIENTE | 1 |
| UAESP | 1 |  |  |
| **TOTAL 200** | | | |

***Tabla No.4.*** *Traslado de peticiones por no competencia*

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

Como se muestra en la tabla No.4, el mayor número de requerimientos trasladados corresponde a las entidades nacionales, lo que equivale al **27,5%;** estas entidades son:Policía Metropolitana, ICBF, Alcaldías Municipales y Fiscalía. Los temas recurrentes son el 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.

Del total de requerimientos recibidos en la SDIS, el **11%** se trasladó a la Secretaría de Gobierno por temas relacionados con inconvenientes entre vecinos, propiedad horizontal, demora en el pago del subsidio C (adulto mayor), entre otros. Por otra parte, el **10%** de los requerimientos fue trasladado a la Secretaría de Salud, estos, relacionados con citas médicas y seguimiento e inspección a ONG. Asimismo, se trasladaron a entidades del orden nacional el **9.5%**; [el **5%** de los requerimientos 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 quienes entran a proceso de desarrollo de capacidades y no los pueden llevar con ellos; con el mismo porcentaje se encuentra la Secretaría de Educación por temas de inconformidad por la atención en el servicio de educación inicial y preescolar en los municipios aledaños a Bogotá D.C, así como la inconformidad por la prestación del servicio de educación preescolar en jardines infantiles públicos y privados.

Por otra parte, el **4,5%** de los requerimientos se trasladó a la Defensoría del Espacio Público por temas de invasión del espacio y por la administración de los bienes e inmuebles públicos de Bogotá. El 3% de requerimientos fue enviado al 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; el mismo porcentaje de requerimientos fue enviado al IPES por temas de vendedores ambulantes; al IDU se envió el **2.5%** de requerimientos por temas relacionados con obras viales y de espacio públicos.

En menor cantidad, se trasladaron requerimientos a la Secretaría de Desarrollo Económico por solicitudes de empleo; a la Secretaría de la Mujer por temas de prostitución, asesorías e intervención jurídica; a Secretaría de Seguridad por temas convivencia y acceso a la justicia, Secretaría de Planeación por solicitud del puntaje del SISBEN entre otros.

## Operación “Bogotá Te Escucha” - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS-.

Con el fin de dar cumplimiento al uso eficiente de “Bogotá Te Escucha” –SDQS, durante el segundo trimestre de 2019, se realizaron doscientos sesenta (260) seguimientos y acompañamientos a los designados responsables de operar el sistema (estos acompañamientos se realizan a través del canal telefónico, presencial y virtual-correo electrónico). Lo anterior, con el fin de garantizar la atención oportuna y de calidad, a las demandas ciudadanas. En la tabla No.5, se relacionan las dependencias a las cuales se prestó mayor número de soporte.

**Tabla No. 5. Número de soportes por dependencia.**

|  |  |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **No. DE SOPORTES** |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUEN | 27 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA | 8 |
| SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBTI | 7 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY | 7 |
| DIRECCIÓN TERRITORIAL | 7 |
| COMISARÍA ENGATIVA I | 7 |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA APOYO LOGISTICO | 7 |
| **TOTAL.** | **70** |

***Tabla No.5.*** *Seguimiento y acompañamiento a designados Bogotá Te Escucha*

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

Los temas recurrentes sobre los que se brinda soporte se relacionan a continuación:

Activación usuario por apoyo de vacaciones de designados, activación usuario oficial y desactivación usuario de apoyo, proceso de cualificación a nuevos designados, orientación cargue de un nuevo requerimiento ciudadano, reasignar requerimiento por competencia, cambio de designado, cierre respuestas pendientes, ajustar usuario, cierre a un requerimiento en el SDQS, respuesta a requerimientos anónimos, verificación datos en SDQS, reporte de gestión año 2018, reporte de gestión I y II trimestre de 2019 de todas las Subdirecciones Locales, como consultar antecedente y respuestas de los requerimientos en el SDQS, evento cierre por no competencia, restablecer contraseña para un ciudadano en el SDQS, cargar respuesta una vez cerrado el requerimiento, verificación por Az digital de las entradas, trámite felicitaciones, aclaración ruta para adjuntar el antecedente cuando se cargó mal el documento en el SDQS, cierre de un requerimiento por desistimiento, verificar datos de ubicación del ciudadano, aclaración fecha de ingreso y vencimiento de los requerimientos.

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 estos, ya sea por retiro del servidor/a de esta Secretaría; por traslado a otra dependencia, por vacaciones o incapacidades. Teniendo en cuenta esto, las dependencias como Centro Proteger Camilo Torres, Comisaría de Familia Bosa 2, Comisaría de Familia Sumapaz, Comisaría de Familia Suba 1, turno 2; Defensor del Ciudadano; Comisaría de Familia Usaquén 1, turno 1; Comisaría de Familia Fontibón turno 2, Comisaría de Familia Ciudad Bolívar 1, turno 2, Oficina Asesora Jurídica, Comisaría de Familia Barrios Unidos, Comisaría de Familia Rafael Uribe Uribe turno 1, y Subdirección de Plantas Físicas, dieron a conocer al SIAC los cambios de designados a quienes se les brindó acompañamiento a través del canal telefónico y por medio de correo electrónico, sobre ingreso al SDQS, cierre de respuestas definitivas que se encontraban en vencimiento y cargue de nuevos requerimientos ciudadanos.

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

## 1.6.1 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.6, se muestran las Subdirecciones Locales con mayor número de quejas:

|  |  |
| --- | --- |
| **Top 10 Quejas** | |
| **DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS** | **F** |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA | 39 |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ | 36 |
| SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | 18 |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ | 15 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ | 14 |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA | 14 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA | 10 |
| OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS | 9 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ | 9 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE | 9 |

***Tabla No. 6.*** *Relación de Subdirecciones Locales 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, servidores que operan los servicios como, comedores comunitarios, centros de protección para adultos mayores, centros día, centros noche, centros integrales de protección a niños, niñas adolescentes y hogares de paso.

Es de aclarar, que aún se continúa observando inconsistencias en la clasificación de las mismas, pues al revisar aleatoriamente los asuntos de los requerimientos, algunas quejas pertenecen a otras tipologías.

## 1.6.2 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 relaciona las dependencias con mayor número de reclamos:

| **TOP 10 RECLAMOS** | |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIAS** | **F** |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ | 27 |
| SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | 18 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ | 16 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA | 14 |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ | 13 |
| DIRECCION POBLACIÓN PROYECTO 1113 | 12 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR | 10 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY | 10 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA | 7 |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA | 7 |

**Tabla No. 7.** Relación de Subdirecciones Locales con mayor número de reclamos.

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

Los reclamos se presentan por demoras en la adjudicación del subsidio para el adulto mayor y por el egreso del mismo en la focalización que se continúa realizando, con el propósito de llegar a los más vulnerables. Al igual que por los traslados de residencia el volver a quedar en listas de espera para continuar recibiendo el servicio, ya sea del subsidio o en el caso de los jardines por los cupos en los mismos.

## 1.6.3. Subtemas.

En la tabla No. 8, se presentan los subtemas de los requerimientos radicados por la ciudadanía, en la entidad.

| **TOP 10 SUBTEMAS REITERATIVOS** | | |
| --- | --- | --- |
| **SUBTEMAS** | **F** | **%** |
| APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR | 1048 | 22 |
| ATENCIÓN INTEGRAL PARA PERSONAS MAYORES DE 18 AÑOS CON DISCAPACIDAD, COMISARÍAS DE FAMILIA, CENTROS CRECER, CRECIENDO EN FAMILIA, COMEDORES COMUNITARIOS, HABITABILIDAD EN CALLE. | 557 | 12 |
| CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR | 450 | 10 |
| CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE | 360 | 8 |
| CANASTAS Y BONOS | 262 | 6 |
| ENLACE SOCIAL | 255 | 5 |
| CENTROS INTEGRARTE | 237 | 5 |
| COMEDORES COMUNITARIOS | 197 | 4 |
| COMISARÍAS DE FAMILIA ATENCIÓN ACCESO A LA JUSTICIA CONCILIACIONES | 180 | 4 |
| JARDINES INFANTILES Y CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR PRIVADOS | 179 | 4 |
| **SUBTOTAL** | 3725 | 79% |
| **TOTAL** | **4698** | **100%** |

**Tabla No. 8.** Relación de subtemas.

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

Como se evidencia en la tabla anterior, el subtema apoyo económico para adulto mayor, es el que se presenta con mayor recurrencia, el 22% de los requerimientos hacen referencia a solicitudes del subsidio, reclamaciones por egreso durante el proceso de re- focalización donde se adelantan seguimientos de verificación de condiciones a los beneficiarios del apoyo económico, lo cual detuvo los procesos de inscripción al proyecto y por ende demora en las listas de espera. Algunos adultos mayores continúan manifestando inconformidad por el cambio de fechas de pagos del subsidio en la modalidad D, que se solventan con recursos de la nación; El **12%** hace referencia a los subtemas de: creciendo en familia, el cual consiste en brindar orientación individual y grupal acerca de la crianza, cuidado, protección y desarrollo infantil en el hogar y espacios comunitarios, asesoría psicosocial y nutricional; Cuidadores de niños, niñas y adolescentes con discapacidad cognitiva menores de 18 años que radican requerimientos solicitando cupos en los centros crecer; seguido de este, el 10% 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 por que las familias refieren que no cuentan con las condiciones para hacerse cargo de ellos.

Continúan, con el **8%,** los requerimientos con subtemas relacionados con la problemática por la presencia e invasión de habitantes de calle por parte de ciudadanos que solicitan su retiro del lugar que ocupan; al igual se solicita conocer las acciones que la entidad ha adelantado a la fecha, para ayudar a la erradicación de esta problemática; el **6%** corresponde a las solicitudes de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos; el **5%** se relaciona con los requerimientos para el subtema enlace Social, los cuales hacen referencia a las personas y grupos familiares que se encuentran atravesando situaciones de desplazamiento, pérdida de vivienda, bajos recursos económicos, desempleo, descomposición familiar y migración de venezolanos, entre otros; también con el 8% las solicitudes de cupo para ingreso a los centros integrarte de adultos mayores de 18 años con discapacidad.

El **4%** representa tanto los requerimientos para comisarías de familia por 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; con el mismo porcentaje se evidencia el subtema Jardines Infantiles y Centros de Protección para adulto mayor privados; además de la demora en la asignación de cupos para acceder a los comedores comunitarios y por cierre de los mismos.

El **33**% restante, hace referencia a otros subtemas como el de: creciendo en familia, los cuales hacen referencia a la orientación individual y grupal acerca de la crianza, cuidado, protección y desarrollo infantil en el hogar y espacios comunitarios, asesoría psicosocial y nutricional; Cuidadores de niños, niñas y adolescentes con discapacidad cognitiva menores de 18 años que radican requerimientos solicitando cupos en los centros crecer; reconocimientos positivos, es decir felicitaciones agradecimientos por el trato y los servicios recibidos. Así mismo se atendieron temas reiterados acerca de la atención integral de personas mayores de 18 años con discapacidad, solicitando cupo para los centros y subsidios del proyecto. UAESP por temas de basuras; Capital Salud con temas de pacientes adultos mayores, adulto con discapacidad.

## 1.7 Solicitudes de información pública

Durante el período comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2019, se tramitó en la SDIS un total de cuatro mil seiscientos noventa y ocho **(4.698)** requerimientos, de los cuales el **1.9%,** corresponde a solicitudes de acceso a la información pública, así: sesenta y tres **(63)** solicitudes de información y veintisiete **(27)** solicitudes de copias**)**; como se referencia en el siguiente anexo.

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

## Calidad en las respuestas

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 contener las respuestas proyectadas 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 abril a junio 30 de 2019, encontrando los siguientes resultados:

Del total de requerimientos analizados, **el 92,5%** cumple con el criterio de oportunidad; el **100%** cumple con los criterios de coherencia y claridad; y el **84%** de las peticiones revisadas cumple con el criterio de calidez. Lo anterior, indica que es necesario realizar acciones de mejora para alcanzar el **100%** de efectividad en la entrega de respuestas con oportunidad y calidez.

En la tabla No. 9, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Requerimientos** | **Oportunidad** | | **Coherencia** | | **Claridad** | | **Calidez** | |
| 67 | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 92.5% | 7.5% | 100% | 100% | 100% | 100% | 84% | 16% |
| 62 | 5 | 67 | 0 | 67 | 0 | 56 | 11 |

***Tabla No.9.*** *Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas.*

*Fuente: plataforma Epi- Info*

## 1.8.1 Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación

| **Número de requerimiento** | **Dependencia** | **Oportunidad** | **Observación de forma** | **Coherencia** | **Observación de forma** | **Claridad** | **Observación de forma** | **Calidez** | **Observación de forma** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1121532019 | Oficina de Asuntos Disciplinarios | SI | Se proyecta en los tiempos establecidos | SI | Se informa de manera coherente las acciones en relación a la solicitud | SI | Se proyecta indicando lo que se está realizando | SI | Es calidad la ya que existe un saludo y despedida cordial. |
| 1029872019 | Subdirección de Plantas Físicas | NO | Responden fuera de términos. | SI | Se responde acorde a la solicitud | SI | Es clara la respuesta según solicitud. | NO | No existe saludo cordial y respetuoso. |
| 811852019 | Subdirección para la Adultez | SI | Proyectan respuesta dentro de los términos de Ley. | SI | Es coherente ya que se informa sobre lo servicios ya adquiridos y lo servicios de la SDIS. | SI | Se responde claro según solicitud | SI | Se identifica cordialidad en la respuesta. |
| 1152562019 | SIAC | SI | La respuesta se proyecta dentro de los días establecidos. | SI | Es coherente el escrito según petición | SI | Se responde claro según solicitud | SI | Se identifica cordialidad en la respuesta. |
| 1079982019 | Subdirección de Abastecimiento | SI | La respuesta se proyecta dentro de los días establecidos. | SI | Se responde con coherencia ya que se indica el respectivo traslado para dar respuesta según solicitud | SI | Se informa el tramite o traslado a la empresa competente. | SI | Es muy calidad la respuesta. |
| 1335922019 | Subdirección Local Ciudad Bolívar | SI | Se proyecta en los tiempos establecidos | SI | Se realiza la respuesta con coherencia ya que se informa el respectivo traslado a la alcaldía por la tipología del subsidio. | SI | Se informa sobre la solicitud que ya presentó | SI | Existe saludo y despedida cálida. |
| 1186462019 | Subdirección Local de Kennedy | SI | Proyectan respuesta dentro de los términos de Ley. | SI | es coherente informado desde el tiempo de activación del bono | SI | Es clara ya que se indican los criterios y a su vez se informa la visita para revisar lo solicitado. | SI | Si se da utilidad a este criterio. |
| 1399392019 | Subdirección Local de Ciudad Bolívar | SI | Se proyecta en los tiempos establecidos | SI | Se informa que desde la subdirección se realizara el traslado según petición | SI | Se informa sobre el trámite administrativo que realiza la Subdirección en relación a la petición. | SI | Se da utilidad al criterio es cálida la respuesta. |
| 737052019 | Subdirección para la Vejez | SI | Proyectan respuesta dentro de los términos de Ley. | SI | Existe coherencia con lo solicitado | SI | Es clara la respuesta según solicitud. | SI | Se da utilidad al criterio es calidez la respuesta. |
| 883342019 | Subdirección para la Juventud | SI | Proyectan la respuesta en los días estipulados. | SI | Es coherente la respuesta | SI | Se informa claramente los criterios. | SI | Existe calidez en la respuesta. |
| 781052019 | Subdirección Local Usme Sumapaz | SI | Se proyecta en los tiempos establecidos | SI | Es coherente la respuesta proyectada | SI | Se indica con claridad la realización del retiro según solicitud. | SI | Aplican el criterio e calidez en la respuesta. |
| 810472019 | Subdirección para la Adultez | SI | La respuesta se proyecta dentro de los días establecidos. | SI | Existe coherencia con lo solicitado | SI | Es muy clara la respuesta proyectada | SI | Es cordial la respuesta. |
| 984892019 | Subdirección para la Vejez | SI | La respuesta se proyecta dentro de los días establecidos. | SI | Se informa coherente en la respuesta según solitud de hogar de protección | SI | Es clara la respuesta según solicitud. | SI | La respuesta se proyecta con calidez. |
| 826972019 | Subdirección de Nutrición y Abastecimiento | SI | Aplican los días estipulados para dar la respuesta. | SI | Es coherente con la solicitud | SI | Es clara la información suministrada. | SI | Se da utilidad al criterio es cálida la respuesta. |
| 623482019 | Subdirección de Contratación | SI | Proyectan respuesta dentro de temimos de ley. | SI | Es coherente con la solicitud | SI | Se proyecta con claridad y se adjunta lo dicho. | NO | No existe un saludo inicial, en la respuesta. |
| 1145452019 | Subdirección Local de Suba | SI | Se realiza la respuesta en días establecidos. | SI | Se informan los criterios de ingreso es coherente | SI | Si se brinda con claridad en su totalidad la respuesta. | SI | Es cordial la respuesta. |
| 1247402019 | Subdirección Local de Bosa | SI | Proyectan respuesta dentro de los términos de Ley. | SI | Es coherente la proyección de la Respuesta | SI | Es clara la respuesta. | SI | Se da muy bien utilidad al criterio e calidez. |
| 1152132019 | Subdirección Local de Ciudad Bolívar | SI | Dan utilidad a los días de ley para proyección de las respuestas. | SI | Es coherente la respuesta. | SI | Es clara la información ya que indican las acciones a realizar | SI | Es cálida la respuesta. |
| 1396782019 | Subdirección para la Vejez | SI | Se proyecta en los tiempos establecidos | SI | Aplica la respuesta a la solicitud | SI | Es clara la respuesta según solicitud. |  | Si se da utilidad a este criterio de calidez. |
| 788332019 | Subdirección para la Vejez | SI | Se proyecta la respuesta en días de ley. | SI | Es coherente la petición | SI | Es clara la información proyectada en la respuesta. | SI | Es cálida la respuesta posee un saludo y despedida cordial. |
| 864312019 | Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración | SI | Proyectan respuesta dentro de los días de ley. | SI | Se informan los servicios de la SDIS y a su vez el ente encargado según solicitud | SI | Es claro a la respuesta. | SI | Se da utilidad de calidez en la respuesta. |
| 1271072019 | Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano | SI | Se brinda respuesta dentro de los días de ley. | SI | Se entrega respuesta según solicitud | SI | Es clara la respuesta | NO | No existe saludo ni despedida cordial en la proyección de la respuesta. |
| 1075612019 | Subdirección Local Rafael Uribe Uribe | SI | Se proyecta dentro de días establecidos. | SI | Se informa coherente mente sobre la acción a realizar y posible visita | SI | Es clara la información, pero no se logra entregar porque la dirección no existe, pero se publica el aviso en cartelera | si | Da utilidad el criterio de Calidez. |
| 1006652019 | Subdirección para la Infancia | SI | Proyectan la respuesta dentro de los días establecidos. | SI | Según requerimiento se responde coherente | SI | La respuesta es clara. | SI | Se proyecta de manera caída. |
| 842772019 | Subdirección para la Vejez | SI | Se proyecta dentro de los días estipulados. | SI | El fondo de la respuesta es acorde | SI | Es clara la información proyectada según solicitud. | SI | Existe calidez en la respuesta. |
| 1298502019 | Comisaría de Familia Usaquén 1 Turno 2 | SI | Se proyecta dentro de los términos de ley | SI | Se informa coherentemente según solicitud | SI | Es clara la proyección de la respuesta. | NO | No se realiza un saludo cordial en la respuesta proyectada. |
| 1477462019 | Subdirección Local de Ciudad Bolívar | SI | Cumple con los días de ley para proyección respuestas. | SI | Es coherente Según Petición | SI | Es clara la respuesta. | SI | Es cálido el saludo y despedida. |
| 1141952019 | Subdirección Local San Cristóbal | SI | Se proyecta dentro de los términos de ley. | SI | Es coherente a la información proyectada. | SI | Es clara la información. | SI | Existe saludo y despedida cordial y respetuosa. |
| 794282019 | Dirección Poblacional Proyecto 1113 | SI | Se proyecta dentro de los días parametrizados para la proyección e las respuestas | SI | Es coherente la petición | SI | Es clara la información proyectada. | SI | Se da utilidad al criterio de calidez. |
| 1338062019 | Subdirección Local de Ciudad Bolívar | SI | La respuesta se identifica proyectada dentro de los días establecidos. | SI | Cumple con el criterio de coherencia | SI | Se brinda con claridad la respuesta. | SI | Es respetuosa la respuesta. |
| 1038322019 | Subdirección Local de Ciudad Bolívar | SI | Proyectan respuesta en los días indicados | SI | Se responde acorde a la petición | SI | Se indica claro el procedimiento a seguir. | SI | Es cordial la respuesta. |
| 1082502019 | Subdirección para la Adultez | SI | Aplican días establecidos para proyección de las respuestas. | SI | Existe coherencia | SI | Se brinda con claridad lo identificado en el sistema. | SI | Existe calidez en la respuesta. |
| 795242019 | Subdirección Local de Kennedy | NO | No se proyecta respuesta en los días establecidos. | SI | Existe coherencia con lo solicitado | SI | Es claro ala información proyectada. | NO | No hay saludo ni despedida respetuosa. |
| 881212019 | Subdirección de Contratación | SI | Aplican los días establecidos para la proyección de la respuesta. | SI | Se proyecta según solicitud | SI | Es clara la respuesta | NO | Aunque es puntual la solicitud, no existe calidez, no hay saludo, ni un cordial al finalizar. |
| 983242019 | Subdirección Local Ciudad Bolívar | SI | La respuesta se proyecta en los días indicados | SI | Se responde acorde a solicitud. | SI | Se informa clara mente los criterios de ingreso | NO | No existe saludo inicial en la respuesta. |
| 796692019 | Subdirección Local Rafael Uribe Uribe | SI | Se brinda respuesta dentro de los días de ley. | SI | Se responde acorde a la petición | SI | La respuesta es clara. | SI | El saludo y despedida es respetuosa. |
| 1179472019 | Subdirección para Asuntos LGBTI | SI | Se identifica la proyección de la respuesta dentro de los días indicados | SI | Es clara y coherente la proyección de la comunicación | SI | Se proyecta con claridad | SI | Es cordial y cálida la respuesta. |
| 857622019 | Subdirección Local Rafael Uribe Uribe | SI | Se identifica la proyección dentro de los términos de ley. | SI | Cumple el criterio de coherencia | SI | Es clara la respuesta. | SI | Es respetuosa la respuesta. |
| 1474422019 | Subdirección Local Engativa | SI | Se proyecta dentro de los términos de ley. | SI | Con claridad de coherencia se observa la respuesta | SI | Se indican las estrategias a realizar. | SI | Es cordial y cálida la respuesta. |
| 798172019 | Subdirección Local Ciudad Bolívar | SI | Aplican los días establecidos para la proyección de las respuestas | SI | Se responde acorde a la solicitud | SI | Se explica con claridad por qué no del retiro del servicio según solicitud. | NO | No existe saludo inicial en la respuesta. |
| 1067282019 | Subdirección de Contratación | SI | Se identifica la proyección de la respuesta dentro de los días indicados | SI | Existe coherencia con lo solicitado | SI | Es clara la información proyectada. | NO | No existe saludo ni despedida cordial en la proyección de la respuesta. |
| 936692019 | Subdirección Local de San Cristóbal | NO | No se proyecta respuesta en los días establecidos. | SI | Se brinda con coherencia | SI | Se proyecta con claridad y se adjunta lo dicho. | SI | Si dan utilidad la criterio de calidez. |
| 1430032019 | Subdirección Local Engativá | SI | La respuesta se proyecta en los días indicados | SI | La respuesta da utilidad al criterio de coherencia | SI | Se explica la respuesta claramente. | SI | Es cálida la presentación de la respuesta. |
| 1335022019 | Subdirección Local Rafael Uribe Uribe | SI | Aplican criterios de oportunidad según tramite de requerimientos. | SI | Existe coherencia con lo solicitado | SI | Es clara la respuesta. | SI | Existe saludo y despedida. |
| 1267112019 | Subdirección para la Vejez | SI | Se publica la respuesta dentro de los días de ley | SI | Aplica la respuesta a la solicitud | SI | Es muy clara la respuesta proyectada | SI | El lenguaje es respetuoso y cálido. |
| 925302019 | Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios | NO | No se proyectó la respuesta dentro de los términos de ley. | SI | Se informa con claridad y coherencia según solicitud | SI | Se indica con claridad la evaluación que se está realizando. | SI | Es clara i cálida la respuesta según acciones. |
| 794372019 | Subdirección de Contratación | SI | La respuesta se proyectó dentro de los días establecidos. | SI | Es coherente la proyección de la respuesta | SI | Es clara la respuesta | SI | Es respetuosa la respuesta. |
| 745732019 | Comisaría de Familia Usme 2 | SI | Esta la publicación de la respuesta dentro de días establecidos | SI | Brinda respuesta coherente | SI | Se brinda con claridad la respuesta. | SI | Es cálida la respuesta con saludos y despedía respetuosa. |
| 978922019 | Dirección Poblacional Proyecto 1113 | SI | La respuesta se observa publicada dentro de los términos de ley. | SI | Es coherente la información proyectada | SI | Es clara la respuesta | SI | Es cálida y respetuosa la respuesta. |
| 1367452019 | Subdirección de Contratación | SI | Se proyecta respuesta en días establecidos. | SI | El fondo de la respuesta es coherente | SI | Es clara la respuesta. | SI | Es respetuosa la respuesta. |
| 954142019 | Subdirección Local Mártires | SI | Se proyecta la respuesta según términos de ley. | SI | Existe coherencia con la petición | SI | Es clara la información de la respuesta. | SI | Se da de gran manera utilidad al criterio de calidez. |
| 909202019 | Subdirección Local Rafael Uribe Uribe | SI | Esta la publicación de la respuesta dentro de días establecidos | SI | Es coherente la respuesta | SI | Es clara ya que se informa el debido proceso administrativo | SI | Es cálida la respuesta. |
| 1098652019 | Dirección Poblacional Proyecto 1113 | SI | La respuesta se proyecta dentro de términos de ley | SI | Se informa sobre el tiempo de espera y acciones a seguir | SI | Es clara la respuesta | si | Es cálida la proyección de la respuesta. |
| 923622019 | Subdirección para la Adultez | SI | Se proyecta dentro de términos de ley. | SI | Si es coherente la respuesta | SI | Es clara la respuesta. | SI | Es cálida y respetuosa la respuesta. |
| 1119272019 | Subdirección para la Adultez | SI | Se proyecta respuesta según criterio de cálida de las respuestas | SI | Es coherente el escrito según petición | SI | La respuesta de identifica clara | si | Es cálida la respuesta. |
| 761102019 | Subdirección Local de Usme Sumapaz | SI | Se observa que la respuesta es proyectada dentro de los términos de ley | SI | Es coherente l escrito según solicitud | SI | Es clara la respuesta según criterio y solicitud | SI | Si cumple con el criterio de calidez |
| 1102012019 | Subdirección Local de Kennedy | SI | la respuesta se brinda en términos de ley. | SI | Es coherente la respuesta | SI | Es clara la respuesta | SI | El escrito es respetuoso y cálido. |
| 879692019 | Comisaría de Familia Ciudad Bolívar 1 Turno 2 | NO | La respuesta se proyecta fuera de los días establecidos | SI | Es coherente la respuesta brindada | SI | Se proyecta con claridad y se adjunta lo dicho. | NO | No es cálida la respuesta ya que no tiene un saludo ni un cordialmente o despedida respetuosa. |
| 1418192019 | Subdirección Local de Los Mártires | SI | Se observa que la respuesta es proyectada dentro de los términos de ley | SI | La respuesta cumple con el criterio de coherencia | SI | Es clara la respuesta proyectada | SI | Es respetuosa la respuesta con saludo y despedida. |
| 1178922019 | Subdirección para la Vejez | SI | Se publica la respuesta dentro de los días de ley | SI | Es coherente la proyección | SI | Es clara la información presentada | SI | Existe calidez en la respuesta. |
| 1336382019 | Subdirección Local Rafael Uribe Uribe | SI | La respuesta está proyectada dentro de términos de ley | SI | Es coherente con la solicitud | SI | Es clara la respuesta | SI | Es cálida la respuesta |
| 1475442019 | Subdirección Local de Usaquén | SI | Se observa la respuesta proyectada dentro de días establecidos. | SI | Si es coherente la respuesta | SI | Se proyecta con calidad. | NO | No existe un saludo mínimo en la respuesta. |
| 983962019 | Subdirección para la Vejez | SI | Se responder dentro de términos de ley | SI | coherente la respuesta proyecta según solicitud | SI | Es clara la respuesta | SI | Es cálida la respuesta |
| 1151492019 | Subdirección Local Bosa | SI | Se responder dentro de términos de ley | SI | La respuesta va en relación a lo solicitado | SI | La respuesta corresponde a lo solicitado | SI | Es respetuosa la respuesta. |
| 788012019 | Subdirección para la Vejez | SI | Se proyecta dentro de días establecidos. | SI | Se informa con coherencia sobre la revisión a la que entre a la solicitud | SI | Es clara la información | SI | Se cumple con el criterio de calidez |
| 1227402019 | Subsecretaría Distrital de Integración Social | SI | Se proyecta dentro de términos de ley. | SI | Se informa coherente mente sobre el traslado realizado según petición | SI | Se proyecta con claridad. | SI | Se proyecta con respeto y calidez. |
| 1045522019 | Subdirección Local de Bosa | SI | Se proyecta respuesta dentro de los términos de ley. | SI | Se brinda respuesta según solicitud | SI | Es clara la respuesta según criterio y solicitud | SI | Es cálida la respuesta |

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

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

En tabla No.10, se analizan las respuestas proyectadas 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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **ESTADO** | **TOTAL** |
| Solucionado - Por respuesta definitiva\* | 3.896 |
| En trámite\* | 744 |
| En trámite - Por respuesta parcial\* | 56 |
| Solucionado por asignar - Trasladar | 2 |
| Total | 4.698 |

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

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

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

\*En trámite - por respuesta parcial: al generar el evento Respuesta Parcial, el sistema genera este estado y estado siguiente en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del funcionario que estaba atendiendo la petición y en el registro del funcionario que debe atender la petición. Con los ajustes realizados al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- “Bogotá te Escucha” cuando la petición requiere de este evento (respuesta parcial) esta se debe cargar dentro de los 10 días siguientes a la fecha de inicio de términos, para que el sistema amplié los términos para dar la respuesta definitiva.

\*En trámite: son los requerimientos que aún se encuentran dentro de los términos legales para la respuesta.

\*Solucionar por asignar-trasladar: son los requerimientos que son atendidos tanto por la entidad y se traslada a otra entidad, por el tema solicitado, queda en el registro del funcionario que estaba atendiendo la petición y en el registro del funcionario de la otra entidad que debe atender la petición.

## 1.9.1 Oportunidad de respuesta

En esta vigencia se observó que la oportunidad de tiempos de respuesta en los requerimientos por tipología continúan respondiéndose en menor tiempo de lo estipulado legalmente; es así como, las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones de Interés particular, general y felicitaciones se emiten en un tiempo promedio de 8 días de los 15 establecidos por ley; En relación con las solicitudes de copia y las solicitudes de acceso a la información se manejó un tiempo promedio de 8 días de los 10 días legales; frente a estas últimas tipologías, las dependencias responsables en algunos casos emiten respuestas parciales a los peticionarios, informando sobre los motivos por los cuales no es posible emitir una respuesta dentro de los términos y cuando se dará respuesta definitiva a sus requerimientos. Lo anterior, especialmente cuando se requieren copias de año 2004 hacía atrás, dado que es documentación se debe solicitar al archivo central para su búsqueda.

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 a la tipología de las peticiones.

Durante el período comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2019, se tramitaron un total de **4698** requerimientos ciudadanos, en los cuales se evidenció que únicamente el **0.78%** de los mismos, no fueron atendidos dentro de los términos de ley (ver tabla No.12).

La tabla No. 12 evidencia el promedio de días utilizados fuera del término para emitir respuesta durante el período reportado:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TÉRMINOS LEGALES (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) | Seis (6) |
| 10 | Solicitudes de información, solicitudes de copia | Cuatro (4) |

***Tabla 12.*** *Número total de requerimientos respondidos extemporáneamente y días promedio utilizados fuera de términos. - Fuente: Bogotá te escucha –SDQS- 2019*

Se aclara que desde el Servicio Integral a la Ciudadanía –SIAC-, se realiza seguimiento y acompañamiento a las dependencias que presentaron incumplimiento en oportunidad de las respuestas ciudadanas. Por otra parte, en los seguimientos adelantados, se evidenció que dependencias como la Subsecretaría y Subdirección para la Familia, detuvieron términos dando respuestas parciales.

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

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

## 2.1 Atención Presencial

Durante el segundo trimestre de 2019 y conforme al reporte de atención mensual generada desde el Sistema de Registro de Beneficiarios (SIRBE) se realizaron un total de cincuenta y nueve mil ciento sesenta y ocho **(59.168)** atenciones en los puntos SIAC, como se presenta en la tabla No. 13:

| **DEPENDENCIAS** | **ABRIL** | **MAYO** | **JUNIO** |
| --- | --- | --- | --- |
| FORTALECIMIENTO PARA LA GESTIÓN INTEGRAL LOCAL | 78 | 114 | 66 |
| NIVEL CENTRAL | 157 | 167 | 154 |
| CDC BELLAVISTA | 1601 | 1849 | 2045 |
| CDC KENNEDY | 187 | 309 | 308 |
| CDC PORVENIR | 527 | 661 | 553 |
| CDC MOLINOS | 911 | 1256 | 1405 |
| CDC SAMORE | 221 | 395 | 183 |
| SLIS BARRIOS UNIDOS | 493 | 416 | 409 |
| SLIS BOSA | 2336 | 5101 | 3511 |
| SLIS CHAPINERO | 157 | 240 | 222 |
| SLIS CIUDAD BOLÍVAR | 1001 | 1640 | 1109 |
| SLIS ENGATIVÁ | 335 | 457 | 459 |
| SLIS FONTIBÓN | 207 | 294 | 221 |
| SLIS LAGOS DE TIMIZA | 288 | 340 | 221 |
| SLIS LOS MÁRTIRES | 494 | 614 | 684 |
| SLIS PUENTE ARANDA | 136 | 169 | 176 |
| SLIS RAFAEL URIBE URIBE | 1026 | 1341 | 1502 |
| SLIS SAN CRISTÓBAL | 1297 | 2068 | 1341 |
| SLIS SANTAFE-CANDELARIA | 142 | 197 | 219 |
| SLIS SUBA | 2839 | 2562 | 2877 |
| SLIS TEUSAQUILLO | 110 | 121 | 172 |
| SLIS TUNJUELITO | 85 | 91 | 106 |
| SLIS USAQUÉN | 269 | 108 | 62 |
| SLIS USME- SUMAPAZ | 1396 | 1869 | 2491 |
| TOTAL | 16293 | 22379 | 20496 |

***Tabla No.13:*** *número de ciudadanos/as atendidos en puntos SIAC.*

*Fuente: Aplicativo SIRBE y Formato Planilla Asistencia.*

Los puntos SIAC que presentaron alta demanda en la atención durante el trimestre fueron: Subdirección Local de Bosa, Subdirección Local de Suba, Subdirección Local Usme y CDC Bellavista.

***Gráfica No. 6.****Alta demanda en la atención.*

*Fuente: Aplicativo SIRBE*

## 2.2 Apertura buzón de sugerencias.

A fin de garantizar el cumplimiento en la implementación del instructivo de canales de interacción, desde el SIAC se viene adelantando seguimiento mensual a la apertura de los buzones de sugerencias, mediante la verificación del cumplimiento semanal de la apertura, cargue de requerimientos encontrados en este medio de interacción y diligenciamiento del formato control apertura buzón de sugerencias. En este sentido, se ha evidenciado más oportunidad y compromiso por parte de las dependencias que reportan mensualmente las aperturas realizadas y oportunidad en las respuestas a los requerimientos.

## 2.3 Estrategia comunicativa y divulgativa

Con el objeto de dar cumplimiento a la Ley 1437 de 2011, por la cual se 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 (en adelante-OAC), lo siguiente: adhesivos para la actualización de la información relacionada con las nuevas líneas de atención telefónica; piezas comunicativas como: Carta de Trato Digno (deberes y derechos de la ciudadanía) y Medios de Contacto, a los cuales no se les dio cumplimiento de entrega durante el segundo trimestre, informando que estos estarán disponibles para el tercer trimestre de 2019, de acuerdo con lo indicado por la OAC, es de aclarar que desde el SIAC se continúa realizando seguimiento a la entrega.

Por otra parte, se solicitó a la Oficina Asesora de Comunicaciones:

* Rediseño de pieza comunicativa, relacionada con el *"tratamiento de datos personales” la* cual será impresa y divulgada en los SIAC locales.
* Publicación informe primer trimestre 2019 en la página Web de la SDIS.
* Rediseño pieza tips SDQS, esta oficina realizó entrega el 11/06/2019 y su divulgación el 21/06/2019 a través de correo interno/ Mailling.
* Actualización en la página web de la entidad, del espacio atención a la ciudadanía.
* Pieza divulgativa[[2]](#footnote-2) con el objeto de difundir a la ciudadanía el mensaje “Los servicios sociales y trámites prestados por la entidad, son totalmente gratuitos y no requieren de intermediarios”. En este sentido el mensaje fue difundido a través del Call center de la entidad. Adicionalmente, fue publicado en 17 subdirecciones locales, 5 Centros de Desarrollo Comunitario y en la Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración.

## 2.4 Actividad Infórmate

Con el fin de establecer interacción con la ciudadanía para la divulgación del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC y los criterios de ingreso y acceso oportuno a los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social, los responsables SIAC ubicados en las Subdirecciones locales y Centros de Desarrollo Comunitario adelantaron la actividad Infórmate, durante el segundo trimestre de 2019 en la cual se contó con la participación de cuatro mil doscientos veinte **(4.220)** ciudadanos y ciudadanas, como se observa en la tabla No.14:

|  | **SUBDIRECCIÓN LOCAL** | **MES** | **ABRIL** | **MAYO** | **JUNIO** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TEMA** | **SIAC-LINEA TELEFONICA** | **SIAC-LINEA TELEFONICA** | **DESARROLLO INTEGRAL DESDE LA GESTACIÓN HASTA LA ADOLESCENCIA Y DISTRITO JOVEN** |
| **No.** | **No. PARTICIPANTES** | **No. PARTICIPANTES** | **No. PARTICIPANTES** |
| 1 | SUB. LOCAL BOSA | | 224 | 485 | 301 |
| 2 | SUB. LOCAL BARRIOS UNIDOS | | 22 | 45 | 6 |
| 3 | SUB. LOCAL USME SUMAPAZ | | 27 | 89 | 29 |
| 4 | CDC KENNEDY | | 13 | 26 |  |
| 5 | SUB. LOCAL ENGATIVA | |  | 20 |  |
| 6 | SUB. LOCAL PUENTE ARANDA | | 48 | 115 | 60 |
| 7 | SUB. LOCAL USAQUEN | | 56 | 11 | 44 |
| 8 | CDC BELLAVISTA | | 73 | 75 | 78 |
| 9 | SUB. LOCAL CIUDAD BOLIVAR | | 123 | 162 | 111 |
| 10 | SUB. LOCAL SUBA | | 49 | 104 | 85 |
| 11 | SUB. LOCAL SAN CRISTOBAL | | 15 | 38 | 33 |
| 12 | SUB. LOCAL TUNJUELITO | | 48 | 28 | 28 |
| 13 | SUB. LOCAL MARTIRES | | 24 | 25 | 7 |
| 14 | SUB. LOCAL FONTIBON | | 85 | 65 | 58 |
| 15 | SUB. LOCAL TEUSAQUILLO | | 2 | 26 | 7 |
| 16 | SUB. LOCAL CHAPINERO | | 17 | 28 | 28 |
| 17 | SUB. LOCAL RAFAEL URIBE URIBE | | 27 | 16 | 111 |
| 18 | SUB. LOCAL SANTAFE - CANDELARÍA | |  |  | 79 |
| 19 | SUB. LOCAL LAGO TIMIZA | | 40 | 38 | 40 |
| 20 | SUBDIRECCIÓN INTEGRACIÓN, CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN | | 16 | 12 | 24 |
| 21 | CDC MOLINOS | | 154 | 141 | 130 |
| 22 | CDC PORVENIR | | 163 |  | 127 |
| 23 | CDC SAMORE | |  | 39 | 20 |
|  | **TOTAL** | | **1226** | **1588** | **1406** |

***Tabla No.14.*** *Número de ciudadanos/as atendidos en puntos SIAC.*

*Fuente: Aplicativo SIRBE y Formato Planilla Asistencia*

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

## 2.5. Atención telefónica

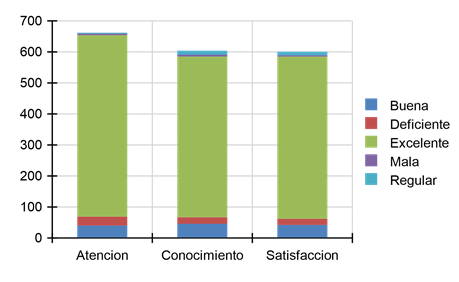
En el marco del Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDIS, numeral 3.4. Protocolo atención telefónica, durante los meses de abril a junio 2019 se adelantaron las siguientes actividades:

* En coordinación con la OAC se adelantó mediante correo interno /Mailling la divulgación de tips dirigidos a los servidores, servidoras y contratistas de la entidad para la apropiación del protocolo de atención telefónica en esta Secretaría.
* Recepción de 29.808 llamadas telefónicas a través de la línea 3808330 opción 1 (atención ciudadana), de las cuales se completaron 22.568 atendiendo las solicitudes de información ciudadana a través de los responsables de los puntos SIAC de las Subdirecciones Locales. Es de aclarar, que las 7.240 llamadas no se completaron por entrar en fila y no alcanzaron a ser atendidas por un agente; o los ciudadanos/as declinan la llamada al darse cuenta de que esta se encuentra en espera. Es de tener en cuenta que los agentes SIAC realizan simultáneamente atención al ciudadano mediante el canal presencial, lo cual impide una atención telefónica al 100% durante el desarrollo de la jornada.
* Recepción de 22.148 llamadas a través de la opción 0 (administrativa), de este total se atendieron 11.423 y se perdieron 10.725, por lo cual se puede deducir que las llamadas abandonadas se presentan por la falta de agentes para atender el volumen de llamadas entrantes al componente administrativo nivel central.
* Recepción de 2.364 llamadas a través de la opción 2 (PQRS)[[3]](#footnote-3), de las cuales fueron abandonadas 888; 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 1.476 llamadas de las cuales solo 1001 fueron requerimientos ciudadanos, tramitados a través de Bogotá te escucha- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS.
* Recepción de 254 llamadas a través de la opción 3 (denuncias por presuntos actos de corrupción) de las cuales se atendieron 122 y, únicamente 1 correspondía a denuncia por presunto acto de corrupción, las restantes estaban relacionadas con solicitudes de información y PQRS.

## 2.6 Resultados encuesta atención telefónica.

Durante el segundo trimestre de 2019, desde los puntos de atención a la ciudadanía se trasfirieron 1.867 llamadas a la extensión 88888 con el objeto que la ciudadanía diera respuesta a la encuesta de atención telefónica, como se muestra en la siguiente gráfica:

**Análisis grafico de resultado de encuestas**



***Gráfica No. 7*** *Resultados encuesta telefónica.*

*Fuente. CTPlataform*

Por último, es importante resaltar que, en la gráfica mostrada anteriormente, 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, C:\Users\consu\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.MSO\AE43201A.tmp- Deficiente con color rojo,  C:\Users\consu\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.MSO\B566852C.tmp - Excelente con color verde,  C:\Users\consu\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.MSO\98E16AEE.tmp -Mala con color violeta   C:\Users\consu\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.MSO\FEAD09E0.tmp  y Regular con color azul claro. C:\Users\consu\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.MSO\6D47A682.tmp

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Pregunta** | **Respuesta** | **Total** | **%** |
| **Atención** | Buena | 40 | 6,04% |
| Deficiente | 29 | 4,38% |
| Excelente | 585 | 88,3% |
| Mala | 5 | 0,75% |
| Regular | 3 | 0,45% |
| **Total** | 662 | 100% |
| **Conocimiento** | Buena | 46 | 7,61% |
| Deficiente | 21 | 3,47% |
| Excelente | 518 | 85,7% |
| Mala | 6 | 0,99% |
| Regular | 13 | 2,15% |
| **Total** | 604 | 100% |
| **Satisfacción** | Buena | 42 | 6,98% |
| Deficiente | 20 | 3,32% |
| Excelente | 523 | 87,0% |
| Mala | 4 | 0,66% |
| Regular | 12 | 1,99% |
| **Total** | 601 | 100% |
| **Total** | | 1.867 |  |

**Tabla No.15.** Resultados encuesta telefónica.

Fuente. CTPlataforma

Dentro de la encuesta, los ciudadanos realizan una calificación de tres ítems de calidad durante la llamada, evaluándose el nivel de atención, nivel de conocimiento y nivel de satisfacción de la llamada; para el periodo en mención y observando la gráfica, se puede inferir que dentro del total de llamas transferidas a encuestas, el 88.3% de las llamadas fueron calificadas como excelentes en el nivel de atención, el 85.7% de ciudadanos calificó con excelente el nivel de conocimiento de los agentes, y finalmente se califica con un total del 87.0% como excelente el nivel de satisfacción durante las llamadas transferidas a encuestas. Como se evidencia en la siguiente tabla:

| **Pregunta** | **Respuesta** | **Total 1er Trimestre** | **Total 2do Trimestre** | **Incremento o Decrecimiento en %** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Atención** | Buena | 42 | 40 | -4.76% |
| Deficiente | 10 | 29 | 190.00% |
| Excelente | 446 | 585 | 31.17% |
| Mala | 4 | 5 | 25.00% |
| Regular | 7 | 3 | -57.14% |
| **Total** | **509** | **662** | **30.06%** |
| **Conocimiento** | Buena | 44 | 46 | 4.55% |
| Deficiente | 8 | 21 | 162.50% |
| Excelente | 397 | 518 | 30.48% |
| Mala | 6 | 6 | 0.00% |
| Regular | 7 | 13 | 85.71% |
| **Total** | **462** | **604** | **30.74%** |
| **Satisfacción** | Buena | 43 | 42 | -2.33% |
| Deficiente | 8 | 20 | 150.00% |
| Excelente | 394 | 523 | 32.74% |
| Mala | 5 | 4 | -20.00% |
| Regular | 4 | 12 | 200.00% |
| **Total** | **454** | **601** | **32.38%** |
| **Total** | | **1425** | **1867** | **31.02%** |

**Tabla No16.** Resultados encuesta telefónica comparativa.

Fuente. CTPlataforma

En comparación con el primer trimestre de 2019 se evidencia un incremento del 31.02% de llamadas transferidas a encuesta en el segundo trimestre. Es decir, en el primer trimestre se transfirieron a encuestas mil cuatrocientos veinte cinco **(1425)**; mientras que, en el segundo trimestre del mismo año, fueron transferidas mil ochocientos sesenta y siete (1867)

De igual manera, con respecto a las preguntas o ítems de evaluación, en calificación Excelente del ítem Atención, se presentó un incremento del **31.17%** con un total quinientos ochenta y cinco (585) llamadas de 662 calificadas. En calificación Excelente del Ítem Conocimiento, se evidenció un incremento del **30.48%** con un total de quinientas diez y ocho **(518)** llamadas de seiscientas cuatro **(604)** calificadas. En calificación Excelente del ítem Satisfacción, se dio un incremento del 32.74% con un total de quinientos veintitrés (523) llamadas de seiscientos una (601) calificadas.

**ANEXO No. 5: REPORTE TRIMESTRAL ATENCIÓN TELEFÓNICA**

## 2.7 Fortalecimiento y adecuación SIAC

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

* Visitas de seguimiento y acompañamiento a la Subdirecciones Locales de: Barrios Unidos, Chapinero, Teusaquillo y Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración. En las visitas se estableció contacto con funcionarios, contratistas, vigilantes, personal de servicios generales y comunidad en general, a fin de identificar fortalezas y debilidades en la prestación del servicio. Las cuales fueron dadas a conocer en su momento a los Subdirectores Locales y coordinadores administrativos, con quienes se establecieron acciones en cumplimiento de los protocolos de atención ciudadana para la buena atención.
* Solicitud de diez (10) equipos de cómputo a la Subdirección de Investigación en información a fin de actualizar las herramientas tecnológicas en los puntos SIAC; a corte de este informe no han sido entregados.
* En relación con la remodelación y adecuación de los puntos ubicados en las Subdirecciones Locales de Usme Sumapaz y Usaquén, a corte del presente informe aún se encuentran en obra por parte de la Subdirección de Plantas Físicas. Se espera para el tercer trimestre del año en curso la terminación y entrega de los mismos.

# **FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN CIUDADANA**

Durante el II trimestre de 2019, se realizaron 20 sesiones en cultura del servicio dirigidas a quinientos veintinueve (529) servidores, servidoras y contratistas de la SDIS; como se relaciona en la tabla No. 17.

## 3.1 Sensibilización en cultura del servicio a servidores, servidoras, contratistas y colaboradores de la entidad.

| **Proceso de sensibilización en cultura del servicio II trimestre de 2019.** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unidad Operativa** | **Mes** | **Fecha** | **No. Participantes** | **Población participante** | **Tema** |
| Centros Avanzar e Integrarte. | Abril | **2** | **22** | Servidores, servidoras y contratistas (proyecto de discapacidad) | Canales de interacción-Buzón de sugerencias. |
| SLIS- Santafé Candelaria. | **12** | **22** | Servidores, servidoras y contratistas. | Cultura del servicio (didácticas de atención para un ciudadano inconforme) |
| SLIS Fontibón-Usaquén y Suba. | **25** | **37** | Guardas de seguridad. | Protocolos de servicio (guardas de seguridad) |
| **30** | 40 | Guardas de seguridad. |
| Mayo | 2 | 36 | Guardas de seguridad. |
| SLIS San Cristóbal. | 3 | 14 | Servidores, servidoras y contratistas. | Cultura del servicio (didácticas de atención para un ciudadano inconforme) |
| SLIS Rafael Uribe Uribe, Barrios Unidos, Bosa, Usaquén, Kennedy, CDC Molinos, CDC Samoré, CDC Kennedy y Nivel Central. | 15 | 18 | Servidores, servidoras y contratistas. | Competencias laborales en cultura del servicio. |
| SLIS Usaquén. | 17 | 30 | Servidores, servidoras y contratistas. | Cultura del servicio (didácticas de atención para un ciudadano inconforme) |
| Centros Crecer. | 21 | 18 | Servidores, servidoras y contratistas (Coordinadoras-es Centros Crecer) | Canales de interacción-Buzón de sugerencias. |
| SLIS Rafael Uribe Uribe, Barrios Unidos, Bosa, Usaquén, Kennedy, CDC Molinos, CDC Samoré, CDC Kennedy y Nivel Central. | 22 | 17 | Servidores, servidoras y contratistas. | Cultura del servicio (Resolución de conflictos, Creando confianza, Proceso SENA ) |
| SLIS Usaquén. | 22 | 18 | Servidores, servidoras y contratistas de la SDIS. | Estrategias para el desarrollo de competencias humanas y efectivas |
| SLIS- Santafé Candelaria | 30 | 27 | Servidores, servidoras y contratistas. | Estrategias para el desarrollo de competencias humanas y efectivas |
| SLIS Los Mártires. | Junio | 5 | 21 | Servidores, servidoras y contratistas. | Cultura del servicio (didácticas de atención para un ciudadano inconforme) |
| SLIS Rafael Uribe Uribe, Barrios Unidos, Bosa, Usaquén, Kennedy, CDC Molinos, CDC Samoré, CDC Kennedy y Nivel Central. | 6 | 13 | Servidores, servidoras y contratistas. | Proceso de certificación con evaluador SENA - Cesar Hernández |
| SLIS Bosa. | 7 | 33 | Servidores, servidoras y contratistas. | Cultura del servicio (didácticas de atención para un ciudadano inconforme) |
| SLIS Kennedy. | 13 | 41 | Servidores, servidoras y contratistas (coordinadoras-es jardines infantiles) | Cultura del Servicio-protocolos. |
| SLIS Tunjuelito. | 17 | 45 | Servidores, servidoras y contratistas. | Cultura del servicio |
| SLIS Kennedy. | 19 | 34 | Servidores, servidoras y contratistas. | Cultura del servicio (didácticas de atención para un ciudadano inconforme) |
| SLIS Bosa. | 20 | 23 | Servidores, servidoras y contratistas. | Cultura del servicio (Estrategias efectivas para el desarrollo de competencias) |
| SLIS Fontibón. | 20 | 20 | Servidores, servidoras y contratistas. | Cultura del servicio (didácticas de atención para un ciudadano inconforme) |
| **Total participantes. 529/Total sesiones. 20** | | | | | |

**Tabla No. 17**. Participantes y sesiones en las jornadas de cultura del servicio. Segundo trimestre de 2019.

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

**ANEXO No. 6: INFORME DE AVANCE PLAN DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO**

## 3.2 Medición de percepción y satisfacción ciudadana

Durante el segundo trimestre de 2019, los responsables de los diferentes puntos SIAC aplicaron un total de **2.215** encuestas de satisfacción ciudadana, de manera presencial, respecto al nivel de satisfacción respecto a la atención en los servicios prestados por la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS). Para la aplicación de la encuesta en mención se realizó una muestra aleatoria con un margen de error del 10% y un nivel de confiabilidad del 90%.

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 link**:** [**http://gencu.sdis.gov.co/index.php/662362/lang-es**](http://gencu.sdis.gov.co/index.php/662362/lang-es)**.**

El informe de los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta de percepción se adjunta como anexo a este documento.

Simultáneo a la encuesta de percepción la Subsecretaría a través del SIAC, viene adelantando un proceso contractual con objeto de “Realizar la medición del nivel de satisfacción y percepción de la ciudadanía frente a los servicios sociales prestados por la Secretaría Distrital de Integración Social”; el cual, a corte del presente informe se encuentra revisión y ajustes por parte de la DADE, previa su radicación en la Subdirección de Contratación.

**ANEXO No. 7: INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA RESPECTO A LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA SDIS.**

## 3.3 Actualización de la información.

Se realizó la actualización de la Guía de Trámites y Servicios y correspondiente envío del certificado de confiabilidad dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes (abril, mayo y junio), con el fin de garantizar a la ciudadanía información actualizada sobre los servicios sociales de la SDIS.

# 4. CONCLUSIONES

4.1 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.

4.2 Se reitera la importancia de informar oportunamente al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC- los cambios de persona designada para la operación del SDQS, con el propósito de realizar inducción en la operatividad del aplicativo, como en el procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS. Lo anterior, porque se continúa identificado la falta de oportunidad en el cargue de las respuestas en el aplicativo, observándose requerimientos con términos vencidos, sin que realmente se hayan respondido fuera de los términos legales.

4.3 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.

4.5 El recurso humano disponible para el Call center no es suficiente, para brindar atención oportuna, esto dado al volumen de llamadas que ingresan por este canal. Adicional a esto, las personas que brindan la atención telefónica son los responsables de atender el canal presencial en los puntos SIAC, lo que dificulta la calidad en la atención por los dos canales de interacción.

4.6. 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 atención ciudadana.

4.7. A la fecha las Subdirecciones Locales de Usme-Sumapaz, Chapinero, Antonio Nariño Puente Aranda, Suba y Engativá no han confirmado su participación en proceso de sensibilización en cultura del servicio.

4.8. Se evidencia, a partir de la reducción de requerimientos con tipología queja, que los designados para la operación del SDQS, han adquirido mayores competencias en la clasificación de los requerimientos por tipología, como resultado del seguimiento y acompañamiento permanente por parte del equipo del componente tramite a requerimientos del SIAC, nivel central.

# 5. RECOMENDACIONES

La entidad debe continuar avanzando en las siguientes actividades:

5.1 Proyección de respuestas con términos sencillos, claros, en coherencia con el asunto y con la información que la ciudadanía solicita.

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

5.3 Registro total de los requerimientos ciudadanos allegados por los diferentes canales de atención dispuestos para tal fin, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS- Bogotá te escucha, en el marco del cumplimiento del Decreto 371 de 2010.

5.4 Contar puntualmente con la confirmación, por parte de las diferentes dependencias de la entidad, en la participación de las jornadas de sensibilización en cultura del servicio.

5.5. Mejorar los criterios de oportunidad y calidez en las respuestas que se envían a los requerimientos allegados por la ciudadanía, a la entidad.

5.6. Identificación del Manual de Servicio a la Ciudadanía en la SDIS, como un derrotero para homogenizar el servicio a la ciudadanía en la entidad.

|  |  |
| --- | --- |
| **Fecha de elaboración:** | JULIO 2019 |
| **Elaboró:** | Equipo SIAC - Nivel Central |
| **Revisó y aprobó:** | Erwin Gaeth Mera - Líder Equipo SIAC. |

1. Este medio es el que la ciudadanía utiliza con mayor frecuencia. [↑](#footnote-ref-1)
2. En atención a la circular 002 de abril 2019 cuyo tema está relacionado con las campañas de las entidades y organismos distritales en Bogotá. D.C, [↑](#footnote-ref-2)
3. Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes. [↑](#footnote-ref-3)