**INFORME DE GESTIÓN SIAC**

**TERCER TRIMESTRE**

**ANEXO 3.**

***EVALUACIÓN DE CALIDAD A RESPUESTAS CIUDADANAS***

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 julio a 30 de septiembre de 2019, encontrando los siguientes resultados:

Del total de requerimientos analizados, uno (1), es decir el **1.49%**, no cumple con los 4 criterios de calidad de la respuesta.

En la tabla No.1, se muestra la valoración de los criterios aa cada uno de los requerimientos verificados.

| **Número de requerimiento** | **Dependencia** | **Oportunidad** | **Observación de forma** | **Coherencia** | **Observación de forma** | **Claridad** | **Observación de forma** | **Calidez** | **Observación de forma** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2031772019 | Subdirección Local San Cristóbal | NO | Adjunta respuesta errónea | NO | La respuesta no es nada coherente con la petición | NO | No se realiza porque no es la respuesta de la petición | NO | La respuesta adjunta no corresponde |
| 1916072019 | Subdirección Local Suba | SI | Se proyecta respuesta dentro de términos de Ley | SI | La respuesta es coherente con la petición | SI | Se brinda con claridad la información | SI | Se observa un saludo y expresión cálida. |
| 1948312019 | Subdirección para la Vejez | SI | Se proyectas la rta en días establecidos | SI | La respuesta es acorde a lo solicitado. | SI | Es clara la proyección ya que indican criterios de ingreso según solicitud. | SI | Se proyecta con calidez la rta. |
| 1743982019 | Subdirección Local Rafael Uribe | SI | Aplican para la proyección de los días establecidos | SI | Es coherente la rta | SI | Es clara la rta ya que se indican muy bien los criterios | SI | Es respetuosa la rta. |
| 1754622019 | Subsecretaria Distrital de Integración Social | SI | Se proyecta rta dentro de los días establecidos | SI | Es coherente y asertiva la rta | SI | Es clara la rta | SI | Es calidad la rta |
| 2085332019 | Subdirección Local Ciudad Bolívar | SI | Se proyecta dentro de términos legales | SI | Es coherente la información relacionada en la respuesta | SI | Es clara la información | SI | Cumple con el criterio de calidez, existe saludo y despedida. |
| 1551252019 | Subdirección para la Vejez | SI | Es oportuna la rta ya que se brinda en los días establecidos | SI | Es coherente con la solicitud | SI | Es clara ya que brindan criterios de ingreso según solicitud | SI | Es respetuosa la rta proyectada. |
| 2074722019 | Subdirección para la Vejez | SI | Se proyecta dentro de términos legales | SI | Es coherente con la solicitud | SI | Presentan con claridad los criterios según necesidad o solicitud | si | Es respetuosa la rta proyectada. |
| 2124282019 | Subdirección Local Suba | SI | Se proyecta dando utilidad a los días establecidos | SI | Es coherente con la solicitud | SI | Es clara la rta ya que se mencionan los criterios de ingreso | SI | Es calidad la rta |
| 2038212019 | Subdirección de Análisis y Diseño Estratégico | SI | Se brinda la rta dentro de los días establecidos | SI | Es coherente según lo relacionado en la queja | SI | Es clara la rta y el direccionamiento realizado | SI | Existe un saludo y despedida respetuosa |
| 1575252019 | Subdirección para la Vejez | SI | Se proyecta la rta en días establecidos | SI | Es coherente la rta proyectada | SI | Es clara la rta | SI | Existe un saludo y despedida respetuosa |
| 1829902019 | Subdirección Local Rafael Uribe Uribe | SI | Se proyecta en los días establecidos | SI | Es coherente la rta indicando el procedimiento que la entidad entra a realizar | SI | Es clara la información proyectada. | SI | Existe respeto y calidez en la rta. |
| 2158172019 | Subdirección Local Santafé Candelaria | SI | Se proyecta dentro de días establecidos | SI | Es coherente la rta | SI | Es muy clara la rta | SI | Existe calidez en la rta. |
| 2100742019 | Subdirección para la Vejez | SI | Se proyecta rta en los términos de ley | SI | Es coherente según solicitud | SI | Es clara la rta | SI | Existe respeto y calidez en la rta. |
| 1806562019 | Subdirección Local Mártires | SI | Se proyecta en los días establecidos | SI | Es coherente el escrito según solicitud | SI | Es clara la rta | SI | Es calidad la rta |
| 2250512019 | Subdirección Local Santafé Candelaria | SI | Se brinda respuesta en los días establecidos | SI | Es clara y coherente | SI | Se brinda con claridad la información | SI | Es respetuosa la rta |
| 2164692019 | Subdirección Local Santafé Candelaria | SI | Se encuentra dentro de los días establecidos | SI | Es coherente la rta | SI | Es claro el proceso realizado y proyectado | SI | Es calidad la rta |
| 1580122019 | Subdirección para la Vejez | SI | El escrito se proyecta dentro de días establecidos | SI | Coherente la rta según petición | SI | Clara la rta según el proceso informado | SI | Es cálida la información |
| 2239152019 | Comisaria de Familia Puente Aranda | SI | Aplican días de Ley | SI | Es coherente la rta proyectada | SI | Es clara la información suministrada | SI | Es cálida la rta |
| 1798792019 | Subdirección Local Usme Sumapaz | SI | Aplican días de Ley para proyección de rta | SI | Existe coherencia en la rta | SI | Es clara la rta | SI | Se proyecta con respeto y cordialidad |
| 1912382019 | Subdirección Local Usme Sumapaz | SI | Aplican días de Ley | SI | Es coherente la rta según petición | SI | Es clara la información proyectada. | SI | Es cálida la rta |
| 2078092019 | Subdirección para la Vejez | SI | Es oportuna la rta ya que se brinda en los días establecidos | SI | Es coherente la rta proyectada | SI | Es muy clara la información que se le presenta a la peticionaria | si | Es cálida la rta |
| 1579062019 | Subdirección Local Ciudad Bolívar | SI | Se proyecta en fechas de Ley | SI | Es coherente el escrito según solicitud | SI | Es muy clara la información | SI | Existe calidez en la el escrito |
| 1957722019 | Subdirección Local Ciudad Bolívar | SI | Dan utilidad a los días de proyección de las respuestas | SI | Es coherente la rta según petición | SI | Es clara la rta según los ítems solicitado a la SDIS | SI | Es cálida la rta brindada |
| 1867082019 | Subdirección Local Suba | SI | Se proyecta dentro de días establecidos | SI | Es coherente la rta emitida | SI | Es clara la rta proyectada | SI | Existe saludo y despedida cordial |
| 1749412019 | Subdirección Local Kennedy | SI | Se proyecta dentro de términos de Ley | SI | Es coherente según solicitud | SI | Es clara la rta | NO | No existe saludo cordial |
| 1977052019 | Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía | SI | Se publica dentro de días establecidos | SI | Es coherente según reconocimiento formulado | SI | Es clara la publicación | SI | Se publica según formato de reconocimientos. |
| 1995652019 | Subdirección Local Rafael Uribe Uribe | SI | Se publica dentro de días establecidos | SI | si es coherente la proyección de la rta | SI | Es clara la rta según indicaciones dadas | SI | Existe saludo yd despedida cordial |
| 1722842019 | Subdirección para la Vejez | SI | Cumplen con los días establecidos | SI | Es coherente con la solicitud | SI | Es clara la rta | SI | Se proyecta con respeto y cordialidad |
| 1731692019 | Comisaria de Familia Chapinero | SI | Se proyecta dentro de días de Ley | SI | Se proyecta cada caso con coherencia | SI | Es clara la rta | SI | Es cálida la rta |
| 2133562019 | Subdirección para la Vejez | SI | Es oportuna la rta ya que se brinda en los días establecidos | SI | La respuesta es clara y coherente | SI | La rta es clara según petición | SI | Cumple con el criterio de calidez |
| 2129862019 | Subdirección local Usme Sumapaz | SI | Se publica según días establecidos | SI | ES acorde con la solicitud | SI | Es clara la rta | SI | Es cordial la rta proyectada |
| 1954412019 | Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía | SI | Se proyecta en días de Ley | SI | Es coherente la publicación | SI | Es clara la información plasmada | SI | Se publica según formato de reconocimientos. |
| 2306452019 | Subdirección Local Suba | SI | Aplican días de Ley para proyección de rta | SI | Dan utilidad al criterio de coherencia | SI | Es clara la rta | SI | Es cálida la rta |
| 2199512019 | Subdirección Local Ciudad Bolívar | SI | Proyectan la rta dentro de términos de Ley | SI | Según petición de traslado se realiza la rta y tramite pertinente | SI | Es clara la rta | SI | Existe respeto en la rta |
| 1694602019 | Subdirección Contratación | SI | Se proyecta según días establecidos para tramite de requerimientos | SI | Es coherente la rta proyectada según petición | SI | Es clara la rta brindada | NO | No existe calidez, no hay saludo ni despedida |
| 2024482019 | Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento H. | SI | Se proyecta dentro de términos indicados según tipología | SI | Se brinda rta con criterio de coherencia | SI | Es clara la rta proyectada | SI | Es cálida la información proyectada |
| 2296132019 | Subdirección Local Rafael Uribe Uribe | SI | Se proyecta dentro de términos de Ley | SI | responden coherentemente según solicitud | SI | Es clara la información | SI | Es clara la rta |
| 1706492019 | Subdirección para la Vejez | SI | Proyectan rta dentro de términos estipulados | SI | Responden a solicitud | SI | Es clara la rta indicando criterios | SI | Existe saludo y despedida cordial |
| 1916522019 | Comisaria de Familia Suba 3 | SI | Responden dentro de días de Ley | SI | Se proyecta rta según la petición formulada | SI | Es clara la información de la rta | SI | Generan muy cordial y cálida la rta |
| 1621082019 | Subdirección Local San Cristóbal | SI | Aplican la rta dentro de las fechas definidas | SI | El escrito da rta coherente a la solicitud | SI | Es clara la información con el proceso realizado | SI | Existe calidez en l a rta |
| 2363862019 | Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía | SI | Realizan el procedimiento dentro de términos de Ley | SI | Es coherente el escrito con lo presentado en la petición | SI | Es clara la información | SI | Se proyecta el reconocimiento con los parámetros establecidos para tal fin |
| 2013722019 | Subdirección Local Usme Sumapaz | SI | Proyectan rta dentro de términos de Ley | SI | El proceso realizado es coherente según solicitud | SI | Es clara la información de la rta | SI | Se observa la rta cálida |
| 1551812019 | Subdirección para la Vejez | SI | Generan la rta o solucionado por rta definitiva en días establecidos | SI | Es coherente la información e criterios según petición | SI | Dan utilidad al criterio de claridad en la rta | SI | Es cordial la información suministrada |
| 1946432019 | Subdirección Local Usaquén | SI | Proyectan rta dentro de términos de Ley | SI | Es coherente con lo expresado por la ciudadana | SI | Es clara la información y todo el proceso realizado según petición | SI | Se observa cordial la rta proyectada. |
| 1615342019 | Subdirección Local Engativá | SI | Se observa proyección de la rta dentro de términos de Ley | SI | La respuesta es coherente frente a solicitud | SI | Es clara la rta presentada | SI | Dan utilidad de criterio de calidez |
| 1615652019 | Subdirección Local San Cristóbal | SI | Hay proyección de rta dentro de días estipulados | SI | Es coherente la rta | SI | es clara la rta brindada | SI | Es calida la rta |
| 2108772019 | Subdirección para la Adultez | SI | Responden oportunamente | SI | Se responde según solicitud | SI | Es clara la información plasmada | SI | Existe calidez dentro de la rta |
| 1739182019 | Subdirección para la Adultez | SI | Dan utilidad al criterio de oportunidad proyectando la rta dentro de términos de Ley | SI | Se indica coherentemente las acciones realizadas por la SDIS | SI | Es clara la rta | SI | Es cordial y existe un saludó y una despedida respetuosa |
| 1575312019 | Dirección Poblacional Proyecto 1113 | SI | Generan la rta o solucionado por rta definitiva en días establecidos | SI | Responden acorde a solicitud | SI | Es clara la información proyectada. | SI | Aplican criterio de calidez |
| 1749082019 | Subdirección para la Vejez | SI | existe proyección de rta dentro de términos de Ley | SI | La rta aes coherente según petición | SI | Es clara la información | SI | Es cálida la rta |
| 1810682019 | Subdirección para la Vejez | SI | Se observa que proyectan rta dentro de días establecidos | SI | La rta es acorde a solicitud | SI | Es clara la rta | SI | Es cálida la rta |
| 1754082019 | Subdirección Local Engativá | SI | la rta se observa adjunta en los días establecidos | SI | Es clara y coherente | SI | Se observa clara la información | SI | Es cálida la información y existe un saludo y despedida cordial |
| 2238152019 | Subdirección para la Vejez | SI | Se observa la rta dentro de lo establecido | SI | Es coherente la información según lo expresado en la petición | SI | Se observa claridad en la rta | SI | Es cálida la rta |
| 2296052019 | Subdirección para la Vejez | SI | Proyectan rta dentro de fechas establecidas | SI | Es coherente la rta | SI | Es clara ala rta | SI | Aplican criterio de calidez |
| 1822922019 | subdirección Local Bosa | SI | Proyectan rta definitiva en los días de Ley | SI | Es coherente ya que al observar que no es beneficiaria la ciudadana de lo servicios de la SDIS le convocan según criterios | SI | Es clara la información | SI | Es cálida la rta |
| 1730612019 | subdirección para la Adultez | SI | Se observa la rta dentro de términos de Ley | SI | Es acorde la rta | SI | Es clara la rta | SI | Existe calidez en la información |
| 1655602019 | Dirección Poblacional Proyecto 1113 | SI | Realizan evento solucionado dentro de días establecidos | SI | Es la rta clara y coherente | SI | proyectan con claridad la rta | SI | Es cálida la rta |
| 1659132019 | subdirección Local Ciudad Bolívar | SI | la rta se observa adjunta en los días establecidos | SI | Es la rta clara y coherente | SI | Es claro la rta ya que indican el proceso a realizar | SI | Es respetuosa y cálida la rta |
| 1995422019 | Comisaria de Familia Kennedy 2 | SI | Es publicada dentro de los términos de Ley | SI | Es coherente la información según petición | SI | Es clara la rta | SI | La respuesta adjunta no corresponde |
| 1825722019 | Subdirección Local Usme Sumapaz | SI | La rta se proyecta dentro de términos de Ley | SI | Es acorde la rta según solicitud | SI | Es clara la información | SI | Es cálida la rta proyectada |
| 1827412019 | Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía | SI | Se proyecta reconocimiento dentro de términos de Ley | SI | Es la rta clara y coherente | SI | Es clara la realización del reconocimiento | SI | Se realiza con formato establecido para tal fin |
| 2043902019 | subdirección para la Adultez | SI | Se observa la rta dentro de términos establecidos | SI | Es coherente a rta según petición | SI | Es clara la información y proceso | SI | Es cálida la rta |
| 1772682019 | subdirección de Contratación | NO | Responden fuera de días establecidos | SI | Es coherente la rta según petición | SI | Es clara la rta | SI | Existe calidez en la información |
| 1982712019 | subdirección Local Ciudad Bolívar | SI | La respuesta se identifica dentro de días establecidos | SI | Es coherente la rta proyectada | SI | Se observa claridad en la rta | SI | Es cálida la información proyectada |
| 1686132019 | subdirección Local San Cristóbal | SI | Dan utilidad al criterio de coherencia | SI | Es clara y coherente | SI | La información de la rta se identifica clara | SI | Es cálida la rta |
| 1667892019 | Comisaria de Familia Suba 1 turno 1 | SI | El evento solucionado se observa dentro de días establecidos. | SI | Se responde coherentemente | SI | Es clara la rta | SI | Se observa calidez en la rta |

***Tabla no. 1.***  *Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas.*

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

Elaborado por: Ana Lucy Botía. Contratista SDIS.

Revisado por: Esperanza Guantiva. Angélica Bustos. Contratista SDIS.

Aprobado por. Erwin Gaeth Mera. Líder equipo SIAC.

Octubre de 2019.