**INFORME DE GESTÓN IIITRIMESTRE VIGENCIA 2019**

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

SUBSECRETARÍA

[**PRESENTACIÓN** 2](#_Toc24443850)

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

[1.1 Canales de interacción 3](#_Toc24443852)

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

[1.2 Tipologías 5](#_Toc24443854)

[1.3 Comparativo 7](#_Toc24443855)

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

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

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

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

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

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

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

[1.10 Oportunidad de respuesta 16](#_Toc24443863)

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

[2.1 Atención Presencial 22](#_Toc24443865)

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

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

[2.4 Infórmate 24](#_Toc24443868)

[2.5. Atención telefónica 25](#_Toc24443869)

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

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

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

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

[4. CONCLUSIONES 30](#_Toc24443874)

[5. RECOMENDACIONES 31](#_Toc24443875)

# 

# **PRESENTACIÓN**

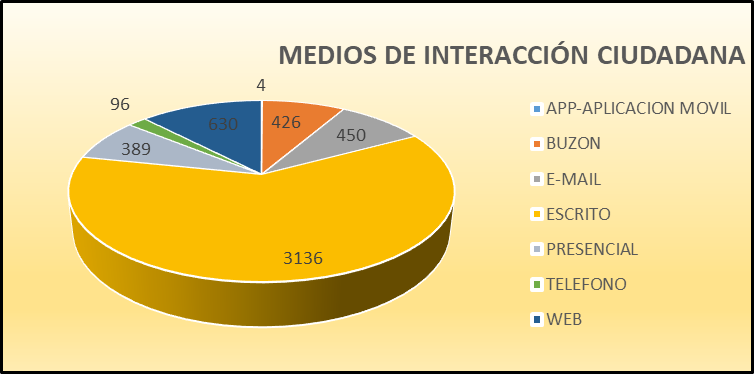
 El presente informe busca evidenciar las acciones y los resultados institucionales alcanzados durante el período reportado por el equipo de trabajo del Servicio Integral a la Ciudadanía-SIAC, dando cumplimiento a lo establecido en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía-Decreto 197 de 2014 y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

En este sentido se muestran resultados respecto a:

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

# 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 tercer trimestre de 2019 se tramitaron **cinco mil ciento treinta y uno** **(5.131)** 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 **61.12%** que corresponde **a tres mil ciento treinta y seis (3.136)** peticiones**,** observándose una disminución del 4% en comparación con las peticiones allegadas a la entidad durante el trimestre anterior (2do.Trimestre 2019). Le sigue el canal virtual (medio página web) a través del cual se recibieron **seiscientas treinta (630)** peticiones que representan el **12,28%** del total de requerimientos recibidos, observándose un aumento del **4.58%.** En tercer lugar, se ubica el correo electrónico, medio por el cual se recibieron cuatrocientos cincuenta **(450)** requerimientos, es decir, el **8.77%** del total recibido manteniendo estabilidad en los datos.

Mediante el buzón de sugerencias se recibieron **cuatrocientos veintiséis (426)** requerimientos, el **8.30%** del total recibido; es de resaltar, el aumento en más del 50% de peticiones ciudadanas recibidas por este medio; a través del canal presencial fueron allegados **trecientos ochenta y nueve (389)** requerimientos, el **7,58%** del total. Continua el canal telefónico, a través del cual se recibieron **noventa y seis (96)** requerimientos correspondientes al **1.87%,** del total recibido; finalmente, fueron allegados a la SDIS, por medio de las redes sociales **cuatro (4)** requerimientos; es decir, el **0.08%** del total recibido.

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

Durante el 3er trimestre de 2019, se realizó la administración y gestión del correo institucional y contáctenos de la entidad, encontrándose los siguientes resultados:

**Consolidado Total:**

|  |  |
| --- | --- |
| **MES** | **CORREOS ELECTRÓNICOS** |
| JULIO | 654 |
| AGOSTO | 928 |
| SEPTIEMBRE | 1107 |
| TOTAL | 2689 |

***Tabla No.*** *1.Consolidado de requerimientos por medio electrónico.*

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

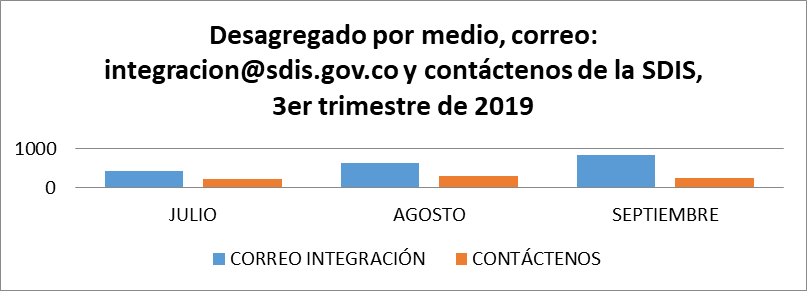
Diariamente, se realiza la atención a las distintas solicitudes ciudadanas y/o de entidades de carácter público y privado allegadas por medio del correo: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) y del contáctenos de la entidad, este último direcciona las solicitudes al correo en mención.

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

* 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.*** *Atención por mes.*

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

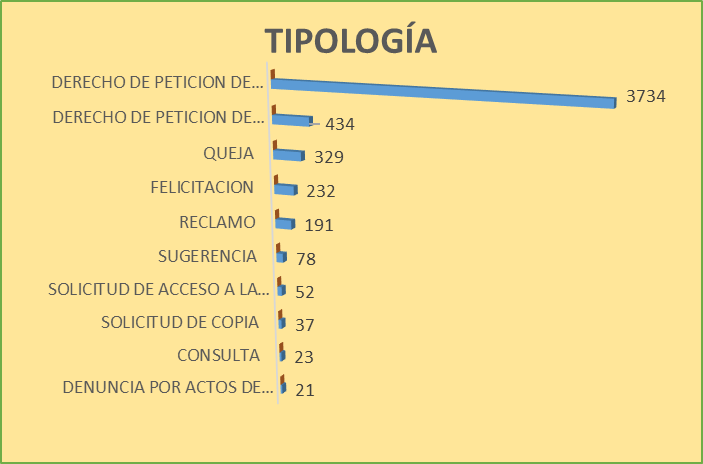
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DIRECCIONAMIENTO** | **ENERO** | **FEBRERO** | **MARZO** |
| RESPUESTA INMEDIATA (SERVICIOS SDIS) | 510 | 778 | 943 |
| BOGOTA TE ESCUCHA – SDQS | 144 | 150 | 164 |
| **TOTAL** | **654** | **928** | **1107** |

***Tabla No.2.*** *Consolidado de requerimientos tramitados a través de los tres mecanismos.*

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

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

## Tipologías



***Gráfica 3.*** *Tipologías.*

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

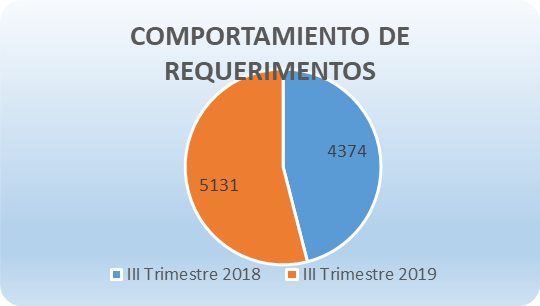
En relación con las tipologías, se evidencia que el derecho de petición de interés particular es el que la ciudadanía presenta con mayor frecuencia; para el tercer trimestre, fueron allegados **tres mil setecientos treinta y cuatro (3.734)** derechos de petición de esta tipología; es decir, el **72.77%** del total recibido**.** En relación con el trimestre anterior (2do. Trimestre 2019), se observa un aumento en los datos del 14%. 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 **cuatrocientos treinta y cuatro** **(434),** los derechos de petición de interés general; es decir, el **8.46%** del total de requerimientos recibidos. Las quejas[[1]](#footnote-1), allegadas durante el trimestre sumaron **trecientas veintinueve (329),** es decir, el **6.40%** de los requerimientos recibidos, los cuales, en comparación con el trimestre anterior, no tuvieron variación, Por otra parte, la ciudadanía radicó **doscientos treinta dos (232)** felicitaciones o reconocimientos positivos, correspondientes al **4.52%** del total de requerimientos, estos últimos fueron atendidos desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (en adelante SIAC); estos, se remiten a las dependencias correspondientes para ser fijados en cartelera. Los reclamos allegados fueron **ciento noventa y uno (191),** lo que corresponde al **3.72%** del total.

De igual manera, se recibieron **setenta y ocho** **(78**) sugerencias, correspondientes al **1.52%** del total de requerimientos. Estos hacen referencia a arreglos locativos y disponibilidad de espacios, entre otros. Le siguen, **cincuenta y dos** **(52**) solicitudes de acceso a la información; es decir, el **1.01%**; las solicitudes de copia, fueron **treinta y siete (37),** las cuales representan el **0.72%** del total de requerimientos relacionados en su mayoría con los procesos adelantados en comisarías de familia. En menor proporción, la ciudadanía allega requerimientos con tipología consulta; durante el tercer trimestre, fueron radicadas **treinta y tres** **(33);** es decir, **0,64%** del total de requerimientos; estas hacen referencia a datos estadísticos y aclaración de dudas sobre los servicios sociales que presta la entidad. Finalmente, las denuncias por presuntos actos de corrupción fueron **veintiuna (21),** lo que representa el **0.64%,** en temas relacionados con 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. 4.*** *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 tercer trimestre de 2018 y el mismo periodo del 2019, se observó un aumento en un **14.75%,** representado en setecientas cincuenta y siete (757) requerimientos.

Cabe mencionar que, el comportamiento de las tipologías y los medios de interacción utilizados por la ciudadanía, es estable ya que los de mayor frecuencia son peticiones de interés particular solicitando el ingreso a los servicios sociales de la SDIS a través del canal escrito.

* 1. Traslado por no competencia

Durante el trimestre en referencia, del total de requerimientos recibidos, **cinco mil ciento treinta y uno (5.131)**, se dio traslado a **cuatrocientos uno (401**) lo cual representa el **7.81%.** Lo anterior, por tratarse de temas no relacionados con la misionalidad de la SDIS, como se muestra en la siguiente tabla:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ENTIDAD A TRASLADAR** | **F** | **ENTIDAD A TRASLADAR** | **F** |
| SECRETARÍA DE GOBIERNO | 92 | IDPYBA | 7 |
| SECRETARÍA DE SALUD | 53 | SUBRED NORTE | 5 |
| POLICIA METROPOLITANA | 27 | CAPITAL SALUD EPS | 4 |
| ENTIDAD NACIONAL | 24 | CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR | 4 |
| SECRETARÍA DEL HABITAT | 20 | SECRETARÍA DE AMBIENTE | 4 |
| SECRETARÍA DE SEGURIDAD | 17 | SUBRED CENTRO ORIENTE | 3 |
| SECRETARÍA DE EDUCACION | 16 | ACUEDUCTO - EAB | 3 |
| SECRETARÍA DE PLANEACION | 15 | SECRETARÍA JURIDICA | 2 |
| SECRETARÍA GENERAL | 15 | IDPAC | 2 |
| IDRD | 11 | CATASTRO | 2 |
| IPES | 10 | IDU | 2 |
| SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO | 9 | SUBRED SUR | 2 |
| TRANSMILENIO | 8 | IDIGER | 2 |
| DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO | 8 | LA TERMINAL DE TRANSPORTE | 2 |
| UAESP | 7 | PERSONERÍA DE BOGOTA | 1 |
| IDIPRÓN | 7 | ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO | 1 |
| SECRETARÍA MOVILIDAD | 7 | CODENSA | 1 |
| SECRETARÍA DE LA MUJER | 7 | SECRETARÍA DE CULTURA | 1 |
| **TOTAL 401** | | | |

***Tabla No.3.*** *Traslado de peticiones por no competencia*

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

El **22,94%** de requerimientos fueron traslados a la Secretaría de Gobierno, por temas relacionados con inconvenientes entre vecinos y demora en el pago del subsidio C (adulto mayor). Durante esta vigencia en su mayoría se presentaron por temas de atención a la población venezolana. Por otra parte, se trasladaron a la Secretaría de Salud el **13.22%** de los requerimientos asociados a citas médicas, seguimiento e inspección a ONG, entre otras.

El **6.73%** de los requerimientos se trasladó a la Policía Metropolitana y el **5.99%** a entidades nacionales como el ICBF, y Fiscalía por temas relacionados con vendedores ambulantes, trata de menores y venta de droga, en el Sistema Integrado de Transmilenio, problemáticas que se camuflan con la venta de productos comestibles; convirtiendo las estaciones en un foco de trabajo para delincuentes (mercado negro). Otros se trasladaron a Alcaldías y Comisarías Municipales por solicitudes de ingreso a los servicios sociales, principalmente al de apoyo económico para adultos mayores que residen en municipios; además del manejo de procesos de violencia intrafamiliar. Asimismo, se trasladaron a la Secretaría del Hábitat el **4.99%**, por solicitudes del ahorro programado. A la Secretaría de Seguridad, se trasladó, el **4.24%** por asuntos de coordinación interinstitucional para mejorar las condiciones de seguridad a todos los habitantes del Distrito Capital, a nivel preventivo y en la preservación del orden público en la ciudad.

Se trasladó, a la Secretaría de Educación el **3.99%** de requerimientos por inconformidad con la atención en el servicio de educación inicial y preescolar en los municipios aledaños a Bogotá D.C, así como, el descontento por la prestación del servicio de educación preescolar en jardines infantiles públicos y privados.

En menor cantidad, se trasladó con el **37.9%** de peticiones a la Secretaría de Planeación por solicitud del puntaje del SISBEN. De igual manera, se trasladaron requerimientos a la Secretaría de Desarrollo Económico por solicitudes de empleo; al Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD), por temas de manejo del tiempo libre en vacaciones para los niños y jóvenes. Finalmente, 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; a la Secretaría de la Mujer por temas de prostitución, asesorías e intervención jurídica;  [al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal (IDPYBA)](http://www.proteccionanimalbogota.gov.co/), por temas de protección de animales cuyos dueños son habitantes de calle, entre otros.

## 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 tercer trimestre de 2019, se realizaron **dos cientos trece (213)** 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.4, se relacionan las dependencias a las cuales se prestó mayor número de soporte. Los temas recurrentes sobre los que se brinda soporte se relacionan a continuación:

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

|  |  |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **No. DE SOPORTES** |
| COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 3 | 10 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY | 9 |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ | 8 |
| COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 3 | 8 |
| COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 2 | 7 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL MARTIRES | 7 |
| COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 1 | 7 |
| COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 1 | 6 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 6 |

***Tabla No.4.*** *Seguimiento y acompañamiento a designados Bogotá Te Escucha*

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

Cabe resaltar, que uno de los motivos recurrentes para brindar soporte es la rotación frecuente de designados, lo cual es una constante dado que las dependencias realizan cambio de los mismos, ya sea por retiro del servidor/a de esta Secretaría, por traslado a otra dependencia, por vacaciones o incapacidades. Teniendo en cuenta esto, las dependencias: Dirección Poblacional, Subdirección Local Chapinero, Comisaría de Familia Candelaria, Comisaría Usme 1, Comisaría de Familia Suba 1 turno 1 y 2, Subdirección Local Usaquén, Comisaría Kennedy 4, Subdirección Local San Cristóbal, Comisaría Ciudad Bolívar 2 turno 1, Comisaría Suba 4, Comisaría Usaquén 2, Subdirección Local de Kennedy, Comisaría Usme 2, Dirección de Gestión Corporativa, Comisaría Usaquén 1 turno 2 y la Subdirección de Contratación dieron a conocer a SIAC los cambios de designados, a quienes se brindó acompañamiento a través del canal telefónico y por medio de correo electrónico, sobre temas relacionados con el ingreso al SDQS, cierre de respuestas definitivas que se encontraban en vencimiento y cargue de nuevos requerimientos ciudadanos.

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

## 1.6 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. 5, se muestran las Subdirecciones Locales con mayor número de quejas:

|  |  |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **TOTAL** |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA | 39 |
| SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | 26 |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ | 23 |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA | 23 |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ | 20 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ | 19 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA | 16 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE-LA CANDELARIA | 14 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL MARTIRES | 13 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE | 13 |

***Tabla No. 5.*** *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 y servidores que operan los servicios de comedores comunitarios, centros de protección para adultos mayores, centros día, centros noche, centros integrales de protección a niños, niñas adolescentes y hogares de paso.

Se aclara que los requerimientos que aparecen a la Subsecretaría en su mayoría hacen referencia a quejas interpuestas a jardines Infantiles privados, las cuales son clasificadas a esta dependencia al equipo de inspección y vigilancia, encargado de realizar visitas de seguimiento.

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:

|  |  |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **F** |
| SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | 22 |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ | 21 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA | 15 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ | 13 |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ | 12 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY | 11 |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA | 7 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVA | 6 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL TUNJUELITO | 6 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA | 6 |

**Tabla No. 6.** Relación de Subdirecciones Locales con mayor número de reclamos.

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

Es de aclarar que, aunque en la tabla No. 6 se observa que el mayor número reclamos se encuentra en la Subsecretaría, no son propiamente de esta área; al igual que las quejas son requerimientos interpuestos por la ciudadanía a jardines, centros de protección para adultos mayores privados, los cuales se asignan al equipo de inspección y vigilancia para las respectivas visitas de seguimiento y verificación de cumplimiento de requisitos para su funcionamiento.

Las reclamaciones reiterativas hacen referencia por demora al ingreso a los servicios, por egreso de los mismos, por dificultades presentadas dentro de los hogares de paso, noche, día de adultos mayores y habitantes de calle.

1.6.3. Subtemas.

En la tabla No. 7, se presentan los subtemas de los requerimientos radicados por la ciudadanía, en la entidad.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SUBTEMAS REITERADOS** | | |
| **SUBTEMAS** | **TOTAL** | **%** |
| APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR | 1388 | 27,05% |
| CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR | 548 | 10,68% |
| CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE | 459 | 8,95% |
| COMEDORES COMUNITARIOS | 432 | 8,42% |
| CENTROS INTEGRARTE | 333 | 6,49% |
| CANASTAS Y BONOS | 309 | 6,02% |
| ENLACE SOCIAL | 227 | 4,42% |
| JARDIN INFANTIL DIURNO | 197 | 3,84% |
| CONTRATACIÓN | 155 | 3,02% |
| COMISARÍAS DE FAMILIA ATENCION ACCESO A LA JUSTICIA CONCILIACIONES | 141 | 2,75% |
| CRECIENDO EN FAMILIA | 123 | 2,40% |
| TEMAS FINANCIEROS, ATENCIÓN INTEGRAL A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GENERO, UNIDAD CONTRA DISCRIMINACIÓN DE LOS SECTORES LGBTI, CASA DE PENSAMIENTO INTERCULTURAL, CENTROS RENACER, JARDÍN INFANTIL NOCTURNO, TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES, CENTROS FORJAR, CENTRO DE FORMACIÓN PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE, HOGAR DE PASO DIA DIRIGIDO A CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE, COMUNIDAD DE VIDA. | 819 | 15,96% |

**Tabla No. 7.** 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 **27.05%** de los requerimientos hacen referencia a solicitudes del subsidio y reclamaciones por egreso durante el proceso de re- focalización; en este proceso se adelantan visitas de verificación de condiciones a los beneficiarios del apoyo económico, lo cual detuvo la inscripción al proyecto y por ende demora en las listas de espera. El **10.68%** 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.

El **8.95% de los reclamos, corresponde al** subtemade habitabilidad en calle, en el cual la ciudadanía continúa denunciando el alto volumen de presencia de habitantes de calle en los diferentes sectores de la ciudad, haciendo cambuches, produciendo inseguridad y desaseo, solicitando el retiro de los mismos, a la vez requieren conocer las acciones que hasta la fecha se han adelantado para ayudar a la erradicación de este flagelo. Con el **8.42%** están los reclamos de usuarios por cierre o demora en la continuidad de comedores comunitarios, inconformidad por las raciones recibidas. Las peticiones de solicitudes de cupo en Centros Integrarte y Avanzar, para personas mayores de 18 años con discapacidad en modalidad interna y externa y subsidios del proyecto representan el **6.49%;** se evidencian, también, las solicitudes de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos con el **6.02%.** De igual manera, el 4,42% corresponde a requerimientos para el subtema enlace Social, los cuales hacen referencia a las personas y grupo familiar que se encuentran atravesando situaciones de desplazamiento, pérdida de vivienda, bajos recursos económicos, desempleo, descomposición familiar y migración de venezolanos entre otros.

Con el **3.84%** está el subtema de jardines infantiles por demora en la espera para el ingreso a los mismos, por el manejo de horarios de las jornadas pedagógicas; interrupción en la atención a los niños debido a los recurrentes cortes de agua en las unidades operativas, negligencia en el cuidado de los niños, niñas (entregan los niños sucios, con rasguños y golpes que se proporcionaron entre ellos).

El **3.02%** hace referencia a la inconformidad de los contratistas por terminación de los contratos sin justificación y, demora en la entrega de certificaciones por parte de la Subdirección de Contratación; El **2.75%** de losrequerimientos para comisarías de familia son solicitudes de copia de las medidas de protección adelantadas en las mismas y por inconformidad por parte de los ciudadanos en los procesos de atención. Con el **2.40%** estánlos requerimientos del subtema 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.

El **15.96%** restantede las peticiones hacen referencia a subtemas como: administración del talento humano: certificaciones, reclamaciones laborales, capacitación, conductas indebidas de los servidores; solicitudes de vinculación, protección de derechos a personas pertenecientes a la comunidad LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, por falta de acceso a servicios brindados por la SDIS; solicitudes para los niños, niñas y adolescentes con discapacidad cognitiva menores de 18 años solicitando cupos en los centros crecer.

## 1.7 Solicitudes de información pública

Durante el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2019, se tramitó en la SDIS un total de cinco mil ciento treinta y un mil **(5.131)** requerimientos, de los cuales el **1.73%,** corresponde a solicitudes de acceso a la información pública, es decir ochenta y nueve (89) discriminados así: solicitudes de información, cincuenta y dos **(52)** y solicitudes de copias treinta y siete **(37),** tal 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 julio a 30 de septiembre de 2019, encontrando los siguientes resultados:

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

En la tabla No. 8, 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 |
| 98,51% | 1,49% | 98,51% | 1,49% | 98,51% | 1,49% | 98.51% | 1,49% |
| 66 | 1 | 66 | 1 | 66 | 1 | 66 | 1 |

***Tabla No.8.*** *Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas.*

*Fuente: plataforma Epi Info*

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

**ANEXO No. 3: MUESTRA DE REQUERIMIENTOS CON EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LA RESPUESTA**

En el anexo No.3, 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[[2]](#footnote-2)

En la tabla No. 9, se presenta el estado de los requerimientos ciudadanos para el tercer trimestre de 2019.

|  |  |
| --- | --- |
| **ESTADO** | **TOTAL** |
| Solucionado - Por respuesta definitiva\* | 5.131 |
| Total | 5.131 |

***Tabla No.9.*** *Estado de los requerimientos a corte del presente informe.*

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

### 1.10 Oportunidad de respuesta

Una vez exportada la base de datos del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- –SDQS “Bogotá Te Escucha” se encuentra que el 0.35% de los requerimientos fueron respondidos extemporáneamente; alcanzando el 99.06% en oportunidad de respuesta.

La tabla No. 10, muestra el número de días promedio utilizado por cada una de las dependencias para dar respuesta a los requerimientos de acuerdo a la tipología.

| **DEPENDENCIAS** | **CONSULTA** | **DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION** | **DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL** | **DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR** | **FELICITACION** | **QUEJA** | **RECLAMO** | **SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION** | **SOLICITUD DE COPIA** | **SUGERENCIA** | **TOTAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| CENTRO PROTEGER LA MARIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| COMISARÍA DE FAMILIA ANTONIO NARINO | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| COMISARÍA DE FAMILIA BARRIOS UNIDOS | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 2 | 0 | 0 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 11 | 13 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| COMISARÍA DE FAMILIA CANDELARIA | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 |
| COMISARÍA DE FAMILIA CHAPINERO | 0 | 0 | 0 | 13 | 0 | 1 | 8 | 0 | 1 | 0 | 6 |
| COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 1 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 12 | 0 | 0 | 5 | 0 | 7 |
| COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 2 TURNO 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVA 1 | 8 | 0 | 0 | 9 | 0 | 13 | 0 | 0 | 1 | 0 | 9 |
| COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| COMISARÍA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 1 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 11 |
| COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 7 |
| COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 2 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 3 | 11 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 3 | 0 | 4 | 1 | 3 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 9 | 6 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 7 |
| COMISARÍA DE FAMILIA MARTIRES | 0 | 0 | 16 | 6 | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| COMISARÍA DE FAMILIA PUENTE ARANDA | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 0 | 4 |
| COMISARÍA DE FAMILIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| COMISARÍA DE FAMILIA SAN CRISTOBAL 2 LA VICTORIA | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 8 | 11 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| COMISARÍA DE FAMILIA SANTAFE | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 1 | 5 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 9 | 11 | 0 | 9 |
| COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2 | 0 | 0 | 9 | 7 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 2 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 7 |
| COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 4 | 0 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| COMISARÍA DE FAMILIA TUNJUELITO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 9 | 10 |
| COMISARÍA DE FAMILIA USAQUEN 1 Turno 1 | 0 | 0 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 10 |
| COMISARÍA DE FAMILIA USAQUEN 1 TURNO 2 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 6 | 10 | 0 | 5 | 0 | 6 |
| COMISARÍA DE FAMILIA USAQUEN 2 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 11 | 0 | 6 | 0 | 10 |
| COMISARÍA DE FAMILIA USME 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| COMISARÍA DE FAMILIA USME 2 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 7 | 0 | 0 | 4 | 0 | 5 |
| COMISARÍA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 8 | 0 | 6 |
| DEFENSOR DE LA CIUDADANIA | 0 | 14 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| DESPACHO - SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| DIRECCION DE ANALISIS Y DISENO ESTRATEGICO | 15 | 0 | 0 | 12 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO | 0 | 0 | 7 | 8 | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| DIRECCION POBLACION PROYECTO 1113 | 13 | 0 | 11 | 11 | 1 | 0 | 13 | 0 | 7 | 0 | 10 |
| DIRECCION POBLACIONAL | 0 | 0 | 14 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 10 |
| DIRECCION TERRITORIAL | 0 | 1 | 10 | 8 | 0 | 13 | 0 | 7 | 0 | 0 | 9 |
| OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS | 0 | 3 | 3 | 5 | 0 | 4 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | 0 | 0 | 14 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 0 | 0 | 14 | 10 | 0 | 13 | 13 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 6 |
| SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA | 4 | 0 | 4 | 7 | 2 | 10 | 9 | 4 | 0 | 0 | 3 |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA APOYO LOGISTICO | 0 | 0 | 12 | 13 | 0 | 10 | 13 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO | 4 | 0 | 14 | 7 | 0 | 8 | 3 | 0 | 0 | 7 | 7 |
| SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACION | 15 | 0 | 11 | 11 | 0 | 11 | 12 | 14 | 11 | 16 | 11 |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTION INTEGRAL LOCAL | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 7 | 10 |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO | 12 | 0 | 0 | 9 | 0 | 10 | 11 | 7 | 0 | 0 | 10 |
| SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACION E INFORMACION | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 6 | 0 | 6 | 3 | 0 | 8 |
| SUBDIRECCIÓN DE NUTRICION | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 6 | 0 | 0 | 4 |
| SUBDIRECCIÓN DE PLANTAS FISICAS | 0 | 0 | 6 | 10 | 0 | 0 | 13 | 3 | 0 | 9 | 9 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA | 0 | 0 | 10 | 10 | 0 | 13 | 13 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO | 7 | 0 | 8 | 9 | 0 | 6 | 14 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA | 0 | 0 | 10 | 9 | 0 | 8 | 9 | 9 | 0 | 6 | 9 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL CHAPINERO | 0 | 0 | 14 | 12 | 1 | 6 | 9 | 6 | 0 | 0 | 10 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLIVAR | 0 | 0 | 11 | 7 | 0 | 10 | 11 | 0 | 0 | 12 | 7 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVA | 0 | 0 | 5 | 8 | 0 | 6 | 10 | 7 | 0 | 0 | 8 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL FONTIBON | 0 | 0 | 11 | 9 | 0 | 8 | 7 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY | 9 | 3 | 10 | 9 | 0 | 11 | 11 | 10 | 0 | 6 | 9 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL MARTIRES | 0 | 0 | 3 | 7 | 0 | 6 | 5 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE | 11 | 0 | 10 | 7 | 7 | 8 | 10 | 0 | 0 | 8 | 7 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTOBAL | 0 | 0 | 11 | 10 | 0 | 7 | 8 | 9 | 0 | 0 | 10 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA | 0 | 0 | 8 | 9 | 3 | 9 | 9 | 0 | 0 | 7 | 9 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA | 8 | 2 | 10 | 10 | 0 | 8 | 5 | 0 | 0 | 9 | 10 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL TUNJUELITO | 0 | 0 | 10 | 9 | 0 | 9 | 11 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUEN | 0 | 0 | 11 | 9 | 0 | 9 | 12 | 9 | 7 | 9 | 9 |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ | 0 | 0 | 13 | 12 | 0 | 13 | 13 | 9 | 0 | 13 | 13 |
| SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT | 0 | 0 | 8 | 12 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ | 16 | 0 | 13 | 11 | 0 | 12 | 12 | 9 | 8 | 12 | 12 |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA | 0 | 11 | 0 | 11 | 0 | 9 | 13 | 9 | 0 | 4 | 10 |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACION CARACTERIZACION E INTEGRACION | 0 | 0 | 7 | 3 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 6 | 5 |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA | 0 | 0 | 10 | 7 | 0 | 9 | 5 | 9 | 0 | 8 | 8 |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD | 16 | 0 | 5 | 7 | 2 | 11 | 14 | 8 | 6 | 11 | 10 |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ | 29 | 0 | 14 | 13 | 0 | 13 | 13 | 8 | 0 | 14 | 13 |
| SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL | 19 | 9 | 9 | 9 | 0 | 12 | 7 | 6 | 8 | 0 | 10 |
| **TOTAL** | **13** | **4** | **9** | **10** | **2** | **10** | **10** | **8** | **7** | **10** | **9** |

***Tabla No.10.*** *Días promedio utilizados para respuesta a requerimientos.*

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

Durante el tercer trimestre de 2019, se observó que la oportunidad de tiempo de respuesta a los requerimientos por tipología, continúa estando por debajo de los términos legales. Requerimientos con tipología queja, reclamo, sugerencia, peticiones de interés particular, general y felicitaciones están utilizando un tiempo promedio de 8 días de los 15 días legales establecidos para la proyección de respuestas. De igual manera, las solicitudes de copia y las solicitudes de acceso a la información fueron respondidas en 7 días de los 10 días legales establecidos. En relación con estas tipologías, la dependencia encargada de realizar la gestión emite respuesta parcial indicando al peticionario porqué se requiere de más tiempo para dar respuesta, especialmente cuando son copias del año 2004 hacía atrás, ya que es documentación que se debe solicitar al archivo central, donde se presenta la demora.

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.

La tabla No. 11, evidencia el promedio de días utilizados fuera del término para dar respuesta durante el período:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FRECUENCIA** | **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) | ocho(8) |
| 10 | Solicitudes de información, solicitudes de copia | Siete (7) |

***Tabla No.11.*** *Número total de requerimientos respondidos extemporáneamente y días promedios utilizados fuera de términos legales.*

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

**ANEXO No. 4: INFORME DE REQUERIMIENTOS FUERA DE TÉRMINOS**

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

## 2.1 Atención Presencial

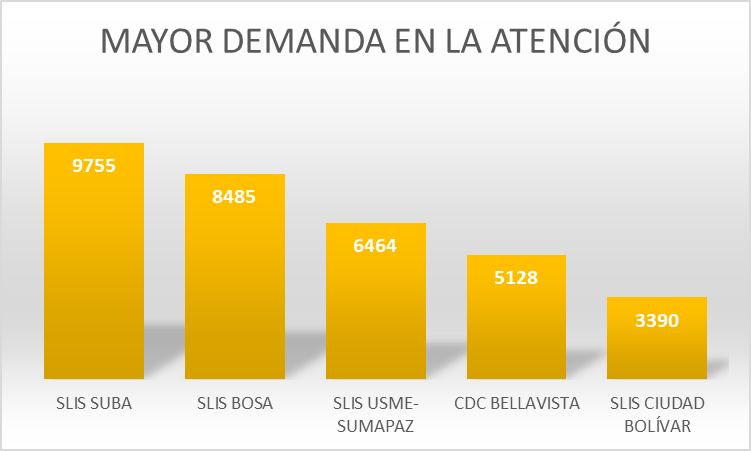
Durante el tercer trimestre de 2019 y conforme al reporte de atención mensual generada del Sistema de Registro de Beneficiarios (SIRBE) y planillas de asistencia, se contó con un total de cincuenta y nueve mil novecientos noventa y uno (59.991) atenciones a ciudadanos en los puntos SIAC, como se presenta en la tabla No. 12

| **DEPENDENCIAS** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPTIEMBRE** |
| --- | --- | --- | --- |
| FORTALECIMIENTO PARA LA GESTIÓN INTEGRAL LOCAL | 103 | 115 | 130 |
| NIVEL CENTRAL | 206 | 154 | 150 |
| CDC BELLAVISTA | 1854 | 1465 | 1809 |
| CDC KENNEDY | 1102 | 1049 | 938 |
| CDC PORVENIR | 581 | 348 | 429 |
| CDC MOLINOS | 1257 | 1230 | 1283 |
| CDC SAMORÉ | 250 | 271 | 243 |
| SLIS BARRIOS UNIDOS | 308 | 244 | 441 |
| SLIS BOSA | 3068 | 2193 | 3224 |
| SLIS CHAPINERO | 310 | 180 | 202 |
| SLIS CIUDAD BOLÍVAR | 1261 | 1126 | 1003 |
| SLIS ENGATIVÁ | 506 | 444 | 399 |
| SLIS FONTIBÓN | 119 | 335 | 213 |
| SLIS LAGOS DE TIMIZA | 309 | 247 | 205 |
| SLIS LOS MÁRTIRES | 621 | 457 | 610 |
| SLIS ANTONIO NARIÑO - PUENTE ARANDA | 165 | 209 | 196 |
| SLIS RAFAEL URIBE URIBE | 1314 | 1142 | 1509 |
| SLIS SAN CRISTÓBAL | 1709 | 1203 | 1471 |
| SLIS SANTAFE- LA CANDELARIA | 274 | 183 | 133 |
| SLIS SUBA | 4300 | 3250 | 2205 |
| SLIS TEUSAQUILLO | 124 | 115 | 164 |
| SLIS TUNJUELITO | 103 | 230 | 176 |
| SLIS USAQUÉN | 62 | 54 | 244 |
| SLIS USME- SUMAPAZ | 2519 | 1925 | 2020 |
| TOTAL | 22425 | 18169 | 19397 |

***Tabla No. 12.*** *Número de atenciones a ciudadanos/as en puntos SIAC.*

*Fuente: Aplicativo SIRBE y Formato Planilla Asistencia*

A continuación, se relacionan los puntos SIAC, en los cuales se presentó alta demanda en la atención: Subdirección Local de Suba, Subdirección Local de Bosa, Subdirección Local Usme-Sumapaz, Subdirección Local de Ciudad Bolívar y Centro de Desarrollo Comunitario Bellavista.



***Gráfica No. 5.*** *Mayor 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 comparación con el trimestre anterior, se ha evidenciado mayor 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

En cumplimiento con lo dispuesto en 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 -OAC-:

* Diseño de pieza comunicativa, así: “Los servicios de la SDIS son totalmente gratuitos y no requieren de intermediarios”.
* Publicación a través de correo interno/ mailling, la divulgación de la Resolución 1202 del 12 de junio del 2019 “Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC-, y se dictan otras disposiciones.
* Publicación segundo informe trimestral 2019 en la página Web de la SDIS.
* Publicación e impresión de campaña Centros de Relevo, a la cual no se le ha dado cumplimiento de entrega en el tercer trimestre.

## 2.4 Infórmate

Los responsables del SIAC, desarrollan la actividad infórmate en las Subdirecciones Locales y Centros de Desarrollo Comunitario de la entidad, con el fin de establecer interacción con la ciudadanía para la divulgación de criterios de ingreso y acceso oportuno a los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social; durante, el tercer trimestre de 2019 esta actividad se socializó con cuatro mil novecientos ochenta y cinco (**4.985**) ciudadanos, como se relaciona en la tabla No. 13.

|  | **SUBDIRECCIÓN LOCAL** | **MES** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPTIEMBRE** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TEMA** | **Ciudadanos Habitantes de Calle y personas de los sectores LGBTI** | **Ciudadanos Habitantes de Calle y personas de los sectores LGBTI** | **ENVEJECIMIENTO Y VEJEZ** |
| **No.** | **No. PARTICIPANTES** | **No. PARTICIPANTES** | **No. PARTICIPANTES** |
| **1** | **SUB. LOCAL BOSA** | | 144 | 214 | 684 |
| **2** | **SUB. LOCAL BARRIOS UNIDOS** | | 26 | 32 | 17 |
| **3** | **SUB. LOCAL USME SUMAPAZ** | | 68 | 60 | 81 |
| **4** | **CDC KENNEDY** | | 74 | 116 | 112 |
| **5** | **SUB. LOCAL ENGATIVA** | | 11 |  | 14 |
| **6** | **SUB. LOCAL PUENTE ARANDA** | | 54 | 41 | 23 |
| **7** | **SUB. LOCAL USAQUEN** | | 30 | 28 |  |
| **8** | **CDC BELLAVISTA** | | 81 | 81 | 102 |
| **9** | **SUB. LOCAL CIUDAD BOLIVAR** | | 196 | 206 | 222 |
| **10** | **SUB. LOCAL SUBA** | | 106 | 93 | 84 |
| **11** | **SUB. LOCAL SAN CRISTOBAL** | | 35 |  | 42 |
| **12** | **SUB. LOCAL TUNJUELITO** | | 43 |  | 65 |
| **13** | **SUB. LOCAL MARTIRES** | | 35 |  | 23 |
| **14** | **SUB. LOCAL FONTIBON** | | 101 | 60 | 85 |
| **15** | **SUB. LOCAL TEUSAQUILLO** | | 11 | 23 | 21 |
| **16** | **SUB. LOCAL CHAPINERO** | | 44 | 14 | 23 |
| **17** | **SUB. LOCAL RAFAEL URIBE URIBE** | | 55 | 120 | 80 |
| **18** | **SUB. LOCAL SANTAFE - CANDELARÍA** | | 61 |  |  |
| **19** | **SUB. LOCAL LAGO TIMIZA** | | 40 | 43 | 43 |
| **20** | **SUBDIRECCIÓN INTEGRACIÓN, CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN** | | 14 |  | 26 |
| **21** | **CDC MOLINOS** | | 104 | 143 | 106 |
| **22** | **CDC PORVENIR** | | 160 | 129 | 124 |
| **23** | **CDC SAMORE** | | 112 |  |  |
| **TOTAL** | | | **1605** | **1403** | **1977** |

***Tabla No.13.*** *Número de ciudadanos/as a quienes se socializó los servicios sociales de la entidad.*

*Fuente: Formato Planilla Asistencia socializaciones*

**ANEXO No. 5: AVANCES ESTRATEGIA COMUNICATIVA Y DIVULGATIVA**

## 2.5. Atención telefónica

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

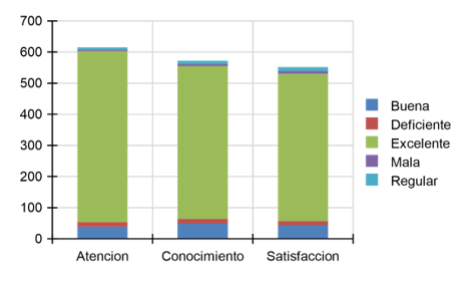
* Recepción de 33.254 llamadas telefónicas, en los puntos SIAC de las Subdirecciones Locales, a través de la línea 3808330 opciones 1 (atención ciudadana), de las cuales se completaron 24.953 respondiendo a solicitudes de información ciudadana. Es de aclarar, que las 8.301 llamadas restantes no se completaron, en principio, por entrar en fila, y no alcanzar a ser atendidas por los responsables del Servicio (SIAC); por otra parte, los ciudadanos/as declinan la llamada al darse cuenta de que esta se encuentra en espera. Es importante tener en cuenta que los agentes SIAC realizan simultáneamente atención presencial y telefónica lo cual afecta la calidad en la prestación del servicio, durante el desarrollo de la jornada.
* Recepción de 16.396 llamadas a través de la opción 0 (administrativa), de estas se atendieron 10.577 y se perdieron 5.819; respecto a lo cual, se concluye que se continúan perdiendo por falta de agentes para atender el alto volumen de llamadas entrantes a nivel central.
* Recepción de 2.343 llamadas a través de la opción 2 (PQRS)[[3]](#footnote-3), de las cuales fueron abandonadas 870; 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 1.473 llamadas de las cuales solo 96 fueron requerimientos ciudadanos, tramitados a través de Bogotá te escucha- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS.
* Recepción de 231 llamadas a través de la opción 3 (denuncias por presuntos actos de corrupción) de las cuales se atendieron 129 y, únicamente 1 correspondía a denuncia por presunto acto de corrupción, las restantes estaban relacionadas con solicitudes de información y PQRS.

**ANEXO No. 6: REPORTE TRIMESTRAL ATENCIÓN TELEFÓNICA**

2.6 Resultados encuesta atención telefónica.

Durante el tercer trimestre de 2019, desde los puntos de atención a la ciudadanía- SIAC-, se transfirieron 1.739 llamadas a la extensión 88888 con el objeto de que la ciudadanía diera respuesta a la encuesta de atención telefónica, como se muestra en la siguiente gráfica:

**Análisis gráfico de resultado de encuestas**

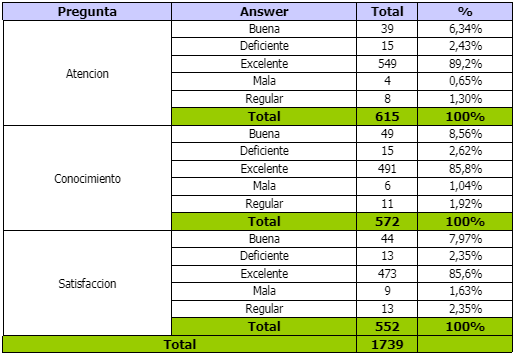


***Gráfica No.6*** *resultados encuesta telefónica.*

*Fuente. CTPlataform*

Es importante resaltar que la gráfica presentada anteriormente, deja ver que el eje vertical o eje (Y), muestra el número de llamadas transferidas a encuestas, y en el eje horizontal o eje (X), se identifican los tres ítems o criterios de calificación: atención, conocimiento y satisfacción. La calificación dentro de estos tres ítems se evalúa como Buena identificada con color azul oscuro, 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

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

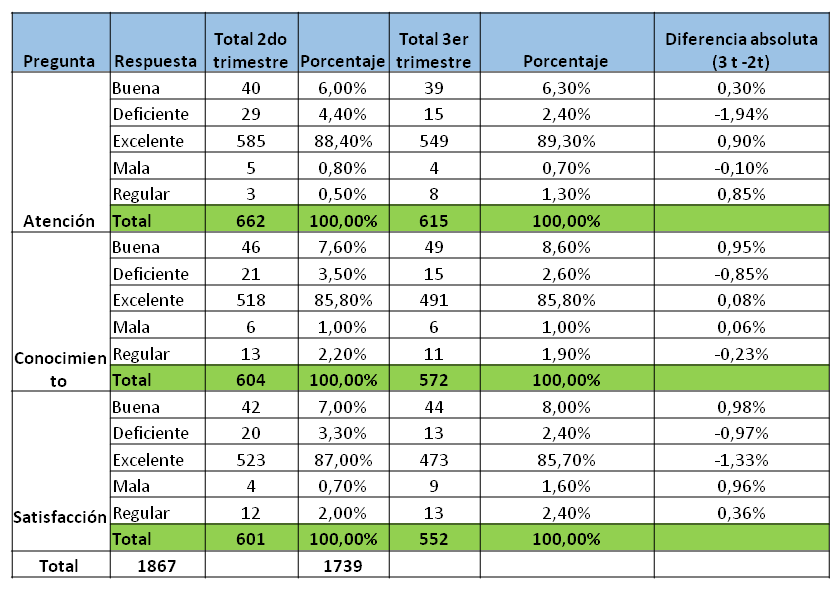


**Tabla No.14.** *Resultados encuesta telefónica.*

*Fuente. CTPlataforma*

Dentro de la encuesta, los ciudadanos realizan una valoración a tres ítems de calidad para calificar la llamada; evaluándose el nivel de atención, nivel de conocimiento y nivel de satisfacción; para el periodo en mención y observando la gráfica, se puede inferir que dentro del total de llamadas transferidas a encuestas, el **89.2%** de las llamadas fueron calificado como excelente en el nivel de atención; el **85.8%** de ciudadanos calificó con excelente el nivel de conocimiento de los agentes; finalmente, se califica como excelente el nivel de satisfacción, del **85.6%** de las llamadas transferidas a encuestas.

Tabla No. 15: Comparación de resultados de la encuesta telefónica:



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

*Fuente. CTPlataforma*

En comparación con el segundo trimestre de 2019 la tabla No.15 deja ver que las categorías de atención entre excelente y regular aumentaron, mientras que la categoría deficiente disminuyó notablemente en un **1,94%;** de lo cual se infiere que la ciudadanía se encuentra satisfecha con la atención telefónica.

En relación con la pregunta de conocimiento por parte de los agentes, la categoría deficiente disminuyó en un **0.85%**; y, aumentó en un **0.95%** en la categoría de bueno en comparación con los dos trimestres, lo que permite deducir que la ciudadanía se encuentra satisfecha con la información suministrada.

En cuanto al ítem de satisfacción la categoría de excelente disminuyó en un 1.33% en comparación con el segundo trimestre; sin embargo, aumentó en **0.98%** en la categoría de bueno.

Tabla No. 16: Variación entre categorías

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CATEGORÍAS** | **Total 2do trimestre** | **Porcentaje 2dotrimestre** | **Total 3er trimestre** | **Porcentaje 3er trimestre** | **Variación** |
| Buena | 128 | 6,86% | 132 | 7,59% | 9,68% |
| Deficiente | 70 | 3,75% | 43 | 2,47% | -16,82% |
| Excelente | 1626 | 87,09% | 1513 | 87,00% | -1,15% |
| Mala | 15 | 0,80% | 19 | 1,09% | 3,81% |
| Regular | 28 | 1,50% | 32 | 1,84% | 4,48% |
| **Total** | **1867** | **1** | **1739** | **1** |  |

**Tabla No.16.** Resultados encuesta telefónica.

Fuente. CTPlataforma

En el análisis global de las categorías de la encuesta telefónica, se encontró que la categoría deficiente disminuyó significativamente en un **16 ,82%** y la categoría de bueno aumentó en **9,68%.**

Tabla No. 17: Variación agrupada por categorías:

|  |  |
| --- | --- |
| **CATEGORÍAS** | **PORCENTAJE** |
| Mala y deficiente | -13,01% |
| Excelente y bueno | 8,52% |

**Tabla No.17.** Resultados encuesta telefónica.

Fuente. CTPlataforma

En el análisis por agrupación superiores e inferiores, se observa una caída de 13,01% de las categorías mala y deficiente, y aumento de **8,52 %** de las categorías excelente y bueno. Lo que permite concluir, una mejora en la atención a través del canal telefónico.

.

3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO

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

Durante el III trimestre de 2019, se realizaron 19 sesiones en cultura del servicio y se contó con cuatrocientos sesenta y un (461) participaciones, entre servidores, servidoras y contratistas de la SDIS; como se relaciona en la tabla No. 18.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unidad Operativa** | **Mes** | **No. Participantes** | **Población participante** | **Tema** |
| SLIS Rafael Uribe Uribe | Julio | 12 | Servidores, servidoras y contratistas. | Cultura del servicio (Didácticas de atención para un ciudadano inconforme) |
| SLIS Fontibón | 27 | Cultura del servicio (Estrategias para el desarrollo de competencias humanas y efectivas) |
| SLIS Tunjuelito | 48 |
| SLIS Usaquén | 40 | Escuchando nuestro lenguaje (jornada adicional) |
| SLIS Rafael Uribe Uribe | 25 | Cultura del servicio (Estrategias para el desarrollo de competencias humanas y efectivas) |
| SLIS San Cristóbal | 19 |
| SLIS Los Mártires | Agosto | 12 | Servidores, servidoras y contratistas. | Cultura del servicio (Estrategias para el desarrollo de competencias humanas y efectivas) |
| SLIS Kennedy | 35 |
| SLIS Ciudad Bolívar | 23 | Cultura del servicio (Didácticas de atención para un ciudadano inconforme) |
| SLIS Suba | 26 |
| SLIS Santafe-La Candelaria | Septiembre | 26 | Servidores, servidoras y contratistas de entidades públicas | Cultura del servicio (Didácticas de atención para un ciudadano inconforme)- Jornada adicional. |
| SLIS Ciudad Bolívar | 20 | Servidores, servidoras y contratistas. | Cultura del servicio (Estrategias para el desarrollo de competencias humanas y efectivas) |
| SLIS Puente Aranda -Antonio Nariño. | 15 | Cultura del servicio (Didácticas de atención para un ciudadano inconforme) |
| SLIS Chapinero | 36 |
| SLIS Suba | 26 | Cultura del servicio (Estrategias para el desarrollo de competencias humanas y efectivas) |
| SLIS Chapinero | 34 |
| SLIS Usme-Sumapaz | 11 | Cultura del servicio (Didácticas de atención para un ciudadano inconforme) |
| SLIS Puente Aranda -Antonio Nariño. | 15 | Cultura del servicio (Estrategias para el desarrollo de competencias humanas y efectivas) |
| SLIS Usme-Sumapaz |  | 11 |
| **Total, participaciones 461 /Total sesiones. 19** | | | | |

**Tabla No.18**. *Participaciones y número de sesiones realizadas.*

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

**ANEXO No. 7. INFORME DE AVANCE PLAN DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO**

3.2 Medición de percepción y satisfacción ciudadana

Durante el primer trimestre de 2019, los responsables de los diferentes puntos SIAC aplicaron un total de dos mil doscientos cincuenta y nueve (**2259),** encuestas de percepción ciudadana de manera presencial, respecto a la atención recibida en los servicios prestados por la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS). Para la aplicación de la encuesta se realizó una muestra aleatoria con un margen de error del 10% y un nivel de confiabilidad del 90%.

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.

Por otra parte, a corte del presente informe se continúa en la etapa precontractual para la medición de la satisfacción y percepción en los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social -SDIS-.

**ANEXO No.8. INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA RESPECTO A LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA SDIS.**

3.3 Actualización de la información

Durante el tercer trimestre del año 2019 (julio, agosto y septiembre), se expidió certificado de confiabilidad con el fin de garantizar a la ciudadanía la información actualizada sobre los servicios sociales de la SDIS.

De igual manera, se actualizó en la “Guía de Trámites y Servicios”, información sobre el nuevo servicio de discapacidad “Centro de Atención Distrital para la Inclusión Social -CADIS-”, y el Centro Integral de Atención al Migrante -CIAM-.

# CONCLUSIONES

4.1 El recurso humano disponible para la atención telefónica no es suficiente para atender el volumen de llamadas que ingresan por este canal; lo anterior se infiere, porque de 52.224 llamadas recibidas fueron efectivas 37.132, y abandonadas 15.092.

4.2 Es necesaria la centralización del Call Center, puesto que, los responsables de los puntos SIAC tienen a su cargo la atención telefónica y presencial simultáneamente, afectando de esta manera la calidad en la prestación del servicio, en términos de oportunidad y eficacia y efectividad.

4.3 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.

4.4 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, con el fin de obtener información fidedigna de los ciudadanos que interponen sus peticiones ante la SDIS.

4.5 El seguimiento (alertas tempranas), realizado por el equipo SIAC de Nivel Central ha sido efectivo; puesto que, se ha observado mayor compromiso por parte de los servidores encargados de atender los requerimientos ciudadanos, tanto en el cumplimiento de los criterios de calidad en la respuesta, como en el uso eficiente de la operación de Bogotá Te Escucha –SDQS.

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 prestación del servicio de atención ciudadana.

# 5. RECOMENDACIONES

La entidad debe continuar avanzando en:

5.1 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.

5.2 Informar a tiempo al equipo SIAC, los cambios y rotaciones de designados para la operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS- “Bogotá te escucha”; asignando siempre una persona responsable para esta función.

5.3 Participación de los funcionarios designados como apoyo para la prestación del servicio de atención en los puntos SIAC, en la jornada práctica de inducción con el fin de estandarizar la atención ciudadana en la entidad.

5.4 Es importante, la continuidad en la prestación del servicio en ausencia de los responsables de los puntos SIAC; esta atención se debe garantizar con personal que cumpla con el perfil, conocedor del Manual del Servicio a la Ciudadanía de la SDIS y la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

5.5 Contar con voluntad política para garantizar el posicionamiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la SDIS.

5.6 Institucionalizar las jornadas de sensibilización en cultura del servicio en la entidad, con el fin de estandarizar y unificar criterios para la atención ciudadana.

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

1. No está de más de aclarar que aún se encuentran requerimientos clasificados como quejas, sin embargo, no corresponden a esta tipología. [↑](#footnote-ref-1)
2. La información reportada en el presente informe se tomó de los requerimientos tramitados del 1 julio a 30 de septiembre de 2019 que en este periodo tenían respuesta definitiva. [↑](#footnote-ref-2)
3. [↑](#footnote-ref-3)