

**SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL****SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A CIUDADANIA - SUBSECRETARIA****INFORME SEGUIMIENTO APLICACIÓN LINEAMIENTO APERTURA DE BUZÓN DE  
SUGERENCIA****SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

Fecha del Informe: 1 de julio de 2017 al 31 de agosto de 2017

**Objetivo del Lineamiento:**

Establecer las directrices para la ubicación, apertura, gestión y verificación de los requerimientos de la ciudadanía presentados a través de los Buzones de Sugerencias dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social, con el fin de dar trámite a los requerimientos de la ciudadanía interpuestos por este medio, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

- Garantizar el Derecho a la Información, Comunicación y Conocimiento a la Ciudadanía que acude a la SDIS.
- Gestionar a través de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS-, los requerimientos de la ciudadanía, encontrados en los buzones de sugerencias.
- Orientar la adecuada apertura de los buzones de sugerencias en la SDIS.

**1 APLICACIÓN LINEAMIENTO BUZÓN**

Con el fin de verificar el cumplimiento en el lineamiento apertura de buzón de sugerencias en las dependencias donde se cuenta con este canal de comunicación (Subdirecciones Locales, Jardines Infantiles, Centros Crecer, comisarias de Familia y Centros de Desarrollo Comunitario), durante los meses de julio y agosto de 2017, se realizaron 28 visitas aleatorias en jardines infantiles, centros de desarrollo comunitario y subdirecciones locales, así:

No.	FECHA	UNIDAD OPERATIVA	NOMBRE
1	12/07/2017	Jardín Infantil	Huellas La Manuelita
2	12/07/2017	Jardín Infantil	Verbenal
3	12/07/2017	Jardín Infantil	San Gabriel
4	26/07/2017	Jardín Infantil	Arbolizadora Alta



No.	FECHA	UNIDAD OPERATIVA	NOMBRE
5	26/07/2017	Centro Crecer	Ciudad Bolívar
6	26/07/2017	Centro Forjar	Ciudad Bolívar
7	26/07/2017	Comedor	Alto de la Cruz
8	26/07/2017	Jardín Infantil	Arbolizadora Baja
9	9/08/2017	Comisaria	San Cristóbal 2
10	18/08/2017	Comisaria	Bosa 1
11	9/08/2017	Centro Día	Tejedores de Sueños
12	9/08/2017	Jardín Infantil	Gran Yomasa
13	9/08/2017	CPS	Bello Horizonte
14	25/08/2017	Jardín Infantil	Los Comuneros
15	25/08/2017	Comedor	Virrey Chuniza
16	25/08/2017	Jardín Infantil	Chuniza
17	25/08/2017	Jardín Infantil	Tenerife
18	25/08/2017	Centro Amar	Usme
19	18/08/2017	Subdirección Local	Rafael Uribe- Uribe
20	9/08/2017	Centro de Desarrollo Comunitario	San Cristóbal
21	9/08/2017	Subdirección Local	San Cristóbal
22	18/08/2017	Centro de Desarrollo Comunitario	Molinos
23	9/08/2017	Jardín Infantil	Bello Horizonte
24	9/08/2017	Jardín Infantil	San Cristóbal
25	9/08/2017	Jardín Infantil	Acunar Gabito
26	9/08/2017	Jardín Infantil	La Victoria
27	25/08/2017	Subdirección Local	Usme -Sumapaz
28	18/08/2017	Subdirección Local	Rafael Uribe- Uribe

Fuente: Formato de evaluación del lineamiento apertura de buzón



Tabulado los resultados de las visitas se tuvo los siguientes resultados:

EVALUACIÓN LINEAMIENTO APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIA		
Disposición de los buzones de Sugerencia	¿Es hermético?	<p>Al verificar el estado físico de los buzones ubicados en las 28 unidades operativas visitadas se observó que 20 buzones son herméticos.</p> <p>Los 8 restantes no cumplen con esta condición:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jardín Huellas La Manuelita</li> <li>• Jardín Infantil San Gabriel</li> <li>• Comedor Alto de la Cruz</li> <li>• Jardín Infantil Bello Horizonte</li> <li>• CPS Bello Horizonte</li> <li>• Comisaria de Familia Bosa 1</li> <li>• Comedor Virrey Chuniza</li> <li>• Jardín Infantil Luciérnaga Feliz</li> </ul>
	¿Se encuentra ubicado en un lugar visible y de fácil acceso para la ciudadanía?	<p>20 de los buzones verificados se encuentran en lugares visibles y fácil accesibilidad a la ciudadanía.</p> <p>Los 8 buzones restantes no están instalados en un lugar visible debido a que:</p> <p>3 sufrieron averías:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• jardín huellas la manuelita,</li> <li>• jardín infantil San Gabriel</li> <li>• Jardín Infantil Bello Horizonte</li> </ul> <p>5 no se encuentran visible a los ciudadanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jardín Infantil Bello Horizonte</li> <li>• Jardín Infantil Luciérnaga Feliz</li> <li>• Jardín Infantil La Victoria</li> <li>• Jardín Infantil los comuneros</li> <li>• Centro Crecer Ciudad Bolívar</li> </ul> <p>Por lo anterior se recomendó a las personas que atendieron la visita efectuar la reubicación de los mismos.</p>
	¿Se encuentra provisto de formatos Yo opino?	<p>A 23 dependencias se les suministro formatos YO OPINO, ubicándolos en el lugar correspondiente del buzón de sugerencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jardín Huellas La Manuelita</li> <li>• Jardín Infantil Verbenal</li> <li>• Jardín Infantil San Gabriel</li> <li>• Comedor Alto de la Cruz</li> <li>• Jardín Infantil Bello Horizonte</li> <li>• CPS Bello Horizonte</li> <li>• Comisaria de Familia Bosa 1</li> <li>• Comedor Virrey Chuniza</li> <li>• Jardín Infantil Luciérnaga Feliz</li> <li>• Jardín Infantil Arborizadora Alta</li> <li>• Centro Forjar</li> <li>• Centro Crecer Ciudad Bolívar</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acunar Gabito</li> <li>• Jardín Infantil San Cristóbal</li> <li>• Jardín Infantil La Victoria</li> <li>• Jardín Infantil Bello Horizonte</li> <li>• CDC San Cristóbal</li> <li>• CPS Bello Horizonte</li> <li>• Jardín Infantil La Luciérnaga</li> <li>• Jardín Infantil Chuniza</li> <li>• Comedor Virrey Chuniza</li> <li>• Jardín Infantil Gran Yomasa</li> <li>• Jardín Infantil Los Comuneros</li> </ul>
	<p>¿Se realiza la apertura conforme a la periodicidad?</p>	<p>De las 28 dependencias visitadas se constato que solo 8 dependencias realizan la apertura del buzón de sugerencia dando cumplimiento al lineamiento, las siguientes 20 no realizan la apertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jardín Huellas La Manuelita</li> <li>• Jardín Infantil Verbenal</li> <li>• Jardín Infantil San Gabriel</li> <li>• Jardín Infantil Bello Horizonte</li> <li>• CPS Bello Horizonte</li> <li>• Comedor Virrey Chuniza</li> <li>• Jardín Infantil Luciérnaga Feliz</li> <li>• Jardín Infantil Arbolizadora Alta</li> <li>• Centro Forjar</li> <li>• Centro Crecer Ciudad Bolívar</li> <li>• Acunar Gabito</li> <li>• Jardín Infantil San Cristóbal</li> <li>• Jardín Infantil La Victoria</li> <li>• Jardín Infantil Bello Horizonte</li> <li>• CDC San Cristóbal</li> <li>• CPS Bello Horizonte</li> <li>• Jardín Infantil Chuniza</li> <li>• Comedor Virrey Chuniza</li> <li>• Jardín Infantil Gran Yomasa</li> <li>• Jardín Infantil Los Comuneros</li> </ul>
<p>Gestión de los requerimientos de la Ciudadanía recibidos a través de los buzones de sugerencias de la SDIS</p>	<p>¿Se diligencia la planilla de Apertura y control del buzón de sugerencia?</p>	<p>20 de las 28 dependencias visitadas no diligencian la planilla ni llevan control de las aperturas del buzón debido a que no las realizan como lo menciona el lineamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jardín Huellas La Manuelita</li> <li>• Jardín Infantil Verbenal</li> <li>• Jardín Infantil Luciérnaga Feliz</li> <li>• Jardín Infantil San Gabriel</li> <li>• Jardín Arbolizadora Alta</li> <li>• Comedor Alto de la Cruz</li> <li>• Jardín Infantil Arbolizadora Baja</li> <li>• Centro Forjar</li> <li>• Centro Crecer Ciudad Bolívar</li> <li>• Acunar Gabito</li> <li>• Jardín Infantil San Cristóbal</li> <li>• Jardín Infantil La Victoria</li> <li>• Jardín Infantil Bello Horizonte</li> <li>• CDC San Cristóbal</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• CPS Bello Horizonte</li> <li>• Centro Amar Usme</li> <li>• Jardín Infantil Tenerife</li> <li>• Jardín Infantil Chuniza</li> <li>• Jardín Infantil los comuneros</li> <li>• Jardín Infantil Gran Yomasa</li> </ul> <p>Sin embargo en la visita se les informo de cómo hacer la apertura y se les hizo entrega de material correspondiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afiche buzón de sugerencia</li> <li>• Carta de trato digno</li> <li>• Formatos YO OPINO</li> <li>• Formato apertura planilla buzón de sugerencia</li> <li>• Lineamiento apertura buzón de sugerencias</li> </ul>
	<p>¿Se registra en el SDQS los requerimientos de la ciudadanía?</p>	<p>Al consultar a la persona que atendió la visita 10 dependencias conocen con claridad el procedimiento para dar trámite a los requerimientos encontrados en el buzón de sugerencias y su registro en el Sistema de Quejas y Soluciones (SDQS) de los requerimientos recibidos por este canal, en las siguientes dependencias no se tiene claridad de dicho proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jardín Huellas La Manuelita</li> <li>• Jardín Infantil Verbenal</li> <li>• jardín Infantil Luciérnaga Feliz</li> <li>• Jardín Infantil San Gabriel</li> <li>• Jardín Arbolizadora Alta</li> <li>• Jardín Arbolizadora Baja</li> <li>• Centro Forjar</li> <li>• Centro Crecer Ciudad Bolívar</li> <li>• Acunar Gabito</li> <li>• Jardín Infantil San Cristóbal</li> <li>• Jardín Infantil La Victoria</li> <li>• Jardín Infantil Bello Horizonte</li> <li>• CPS Bello Horizonte</li> <li>• Centro Amar Usme</li> <li>• Jardín Infantil Tenerife</li> <li>• Jardín Infantil Chuniza</li> <li>• Jardín Infantil los comuneros</li> <li>• Jardín Infantil Gran Yomasa</li> </ul>

Fuente: Lista de chequeo reporte correo electrónico.

**OBSERVACIÓN:** Por los resultados, es pertinente realizar cualificaciones del lineamiento apertura de buzón de sugerencias en las diferentes dependencias diferentes a las subdirecciones locales.

Los funcionarios y contratistas consultados manifestaron que desde la subdirecciones se tengan en cuenta para los procesos de cualificación entre ellas: Jardines Infantiles, centros



crecer, centros amar, centros forjar, centros de protección, comedores y demás dependencias donde se tenía provisto este canal de comunicación.

## 2. SEGUIMIENTO PLANILLA APERTURA Y CONTROL DE BUZÓN DE SUGERENCIA

Mensualmente el equipo SIAC de Nivel Central recibe copia de las planillas de apertura de algunas dependencias, para el mes de julio se recibieron 48 reportes y para el mes de agosto 51, mostrando un aumento en relación con los meses anteriores:

MES	PLANILLAS RECIBIDAS
ABRIL	16
MAYO	13
JUNIO	23
JULIO	48
AGOSTO	51

Las nuevas dependencias que reportaron son:

- Comedor El Virrey – Chuniza
- Centro Amar Usme
- Comisaria Santa Fe
- Comisaria de Familia Usme 2
- Centro Amar Usme
- Comisaria de Familia de Fontibón
- Comisaria de Familia Kennedy 5
- Jardín Infantil Gran Yomasa
- Jardín Infantil mochuelo
- Jardín Infantil Minuto de María
- Jardín Infantil Candelaria
- Jardín Infantil Estrella del Sur
- Arbolizadora Alta Ciudad Bolívar
- Centro de Protección Social Bello Horizonte

**OBSERVACIÓN:** Durante el análisis de la información, se observa que no es constante el envío de la información por parte de las dependencias, es decir, que no todos los meses se recibe información de las mismas dependencias. Se puede decir que las áreas que son constantes en este reporte son:

- CDC Kennedy
- Comisaria de Familia Rafael Uribe Uribe
- Subdirección Local Bosa
- Subdirección Local Chapinero
- Subdirección Local Ciudad Bolívar
- Subdirección Local Kennedy
- Subdirección Local Puente Aranda- Antonio Nariño



- Subdirección Local Santa fe Candelaria
- Subdirección Local Teusaquillo
- Subdirección Local Usaquén

De acuerdo a las planillas recibidas se encuentra que se tramito en el mes de **julio 54 requerimientos y en el mes de agosto 69, sin embargo consultado el SDQS se encuentra un registro de 20 en julio y 239 en agosto**, lo que confirma que otras dependencias realizan la apertura del buzón, cargan los requerimientos en el sistema, pero no generan el reporte a nivel central.

### 3. VERIFICACIÓN ALEATORIA REGISTROS EN PLATAFORMA DEL SDQS Vs. PLANILLA APETURA BUZÓN DE SUGERENCIAS DECRETO 371 DE 2010

Al verificar los derechos de petición recepcionados por buzón en la muestra seleccionada y al comparar esta información con la información reportada en el reporte mensual de requerimientos Decreto 371 de 2010 y el cargue de requerimientos en la plataforma del SDQS, se pudo evidenciar:

DEPENDENCIA	REPORTE BUZÓN	DECRETO 371 DE 2017	CARGUE PLATAFORMA SDQS	NOVEDADES
Comisaria de Familia Barrios Unidos	1	2	Estos son los relacionados por el filtro cargado por el sistema SDQS. 1486092017 1666822017	Se evidencia que falta el reporte por buzón en la planilla de un requerimiento
Comisaria de Familia Chapinero	1	1	Estos son los relacionados por el filtro cargado por el sistema SDQS 1465712017	Se evidencia el registro en el reporte de formato mensual Decreto 371 de 2010, reportado en el formato apertura de buzón de sugerencia
Subdirección Local Kennedy	1	5	Estos son los relacionados por el filtro cargado por el sistema SDQS: 1863492017, 1873112017, 1873402017 1873702017 1888122017	A pesar de encontrarse cargado el número de registros reportados en el formato de apertura de buzón de sugerencia 1888122017, no concuerda con la cantidad de requerimientos reportados según el decreto 371 de 2010
Subdirección para la identificación, caracterización e integración	3	2	Estos son los relacionados por el filtro cargado por el sistema SDQS: 1751332017 1958262017	numero de registros reportados en el formato de apertura de buzón supera por lo tanto no concuerda con el numero reportado según el decreto 371 de 2010
Centro de Desarrollo	5	0	Estos son los relacionados por el filtro cargado por el sistema SDQS	No se evidencia registros en el reporte de formato mensual decreto 371 de



DEPENDENCIA	REPORTE BUZÓN	DECRETO 371 DE 2017	CARGUE PLATAFORMA SDQS	NOVEDADES
Comunitario Bellavista				2010, reportados en el formato apertura de buzón de sugerencia
Centro de Desarrollo Comunitario Kennedy	5	3	Estos son los relacionados por el filtro cargado por el sistema SDQS: 1863492017 1873112017 1873402017	No se evidencia el número de reportes cargados según Decreto 371 de 2010. Según el formato de apertura buzón de sugerencia esos escritos fueron cargados con los ENT-36341, 36429, 36432, 36434, 32462
Comisaria de Familia Kennedy 5	3	3	Estos son los relacionados por el filtro cargado por el sistema SDQS: 1735972017 1865532017 1936232017	Es coherente la información

Fuente: Lista de chequeo reporte correo electrónico

Del seguimiento adelantado se concluye que de 489 buzones instalados en las dependencias de la SDIS:

1. En promedio tan solo el 6% de dependencias reportan la apertura conforme al directriz impartida.
2. De la muestra aleatoria de 8 dependencias para la verificación el cargue en el SDQS se encuentran inconsistencias entre el formato de apertura de buzón y el reporte mensual de requerimientos Decreto 371 de 2010, igualmente se observa que los requerimientos no son registrados en su totalidad en plataforma del SDQS o que estando registrados en plataforma SDQS no se informan ni en el reporte mensual.
3. No se realiza la apertura del buzón conforme al lineamiento establecido, por desconocimiento del mismo.

#### 4. CRONOGRAMA DE VISITAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE EN LOCALIDADES

A continuación se establece cronograma de vistas en las localidades según los siguientes grupos, para la fecha se acordara previamente cada localidad y las unidades operativas a visitar:





FECHA	HORA	SUBDIRECCION LOCAL
septiembre 08 de 2017	7:00am -4:00pm	Barrios unidos
septiembre 20 de 2017	7:00am -4:00pm	Chapinero
septiembre 29 de 2017	7:00am -4:00pm	Fontibón
octubre 4 de 2017	7:00am -4:00pm	Kennedy
octubre 13 de 2017	7:00am -4:00pm	Tunjuelito

FECHA DE ELABORACIÓN: Septiembre 15 de 2017

ELABORADO POR CLAUDIA MARCELA MEJIA: Claudia Marcela Mejía M.