

INFORME DE GESTIÓN



Defensora de la
Ciudadanía

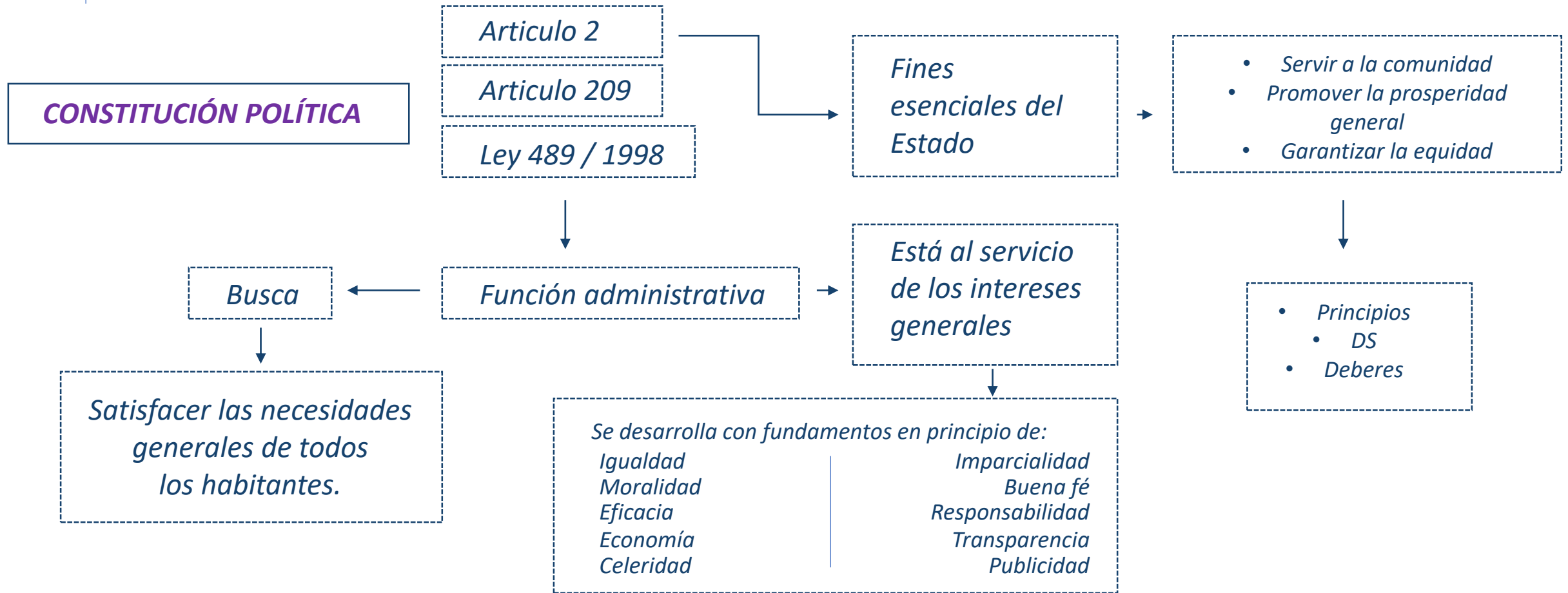


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

● INTRODUCCIÓN



● INTRODUCCIÓN



Defensora de la
Ciudadanía

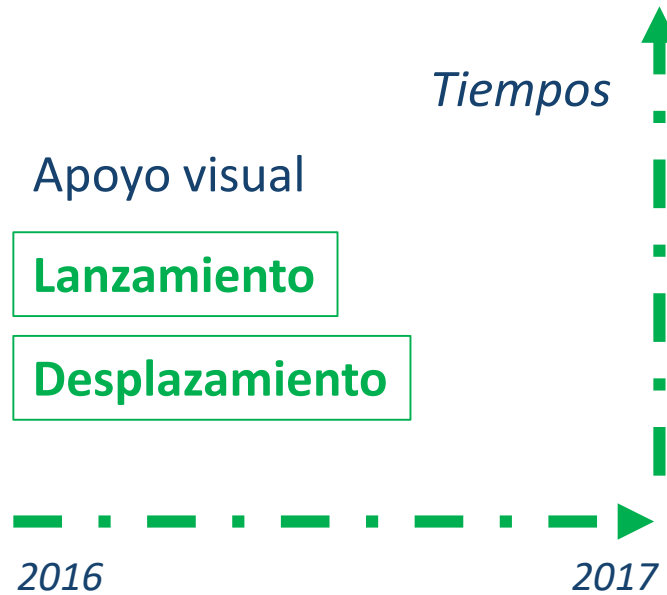


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

TU PROBLEMA, NUESTRA SOLUCIÓN



**ÚLTIMO
CAMPAÑA DE
EXPECTATIVA**



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA SOCIAL



Defensora de la Ciudadanía

Resolución 1512 de 2016



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

- **RESOLUCIÓN 1512 DE 2016**

FUNCIONES



- **RESOLUCIÓN 1512 DE 2016**

FUNCIONES

7.
Solicitar a las dependencias y ciudadanos información para atender requerimientos

8.
Dar respuesta

9.
Presentar informes de gestión

10.
Registro cronológico y temático de los requerimientos

11.
Archivo de quejas

12.
Divulgación a través de la OAC

13.
Las demás respecto a la función asignada



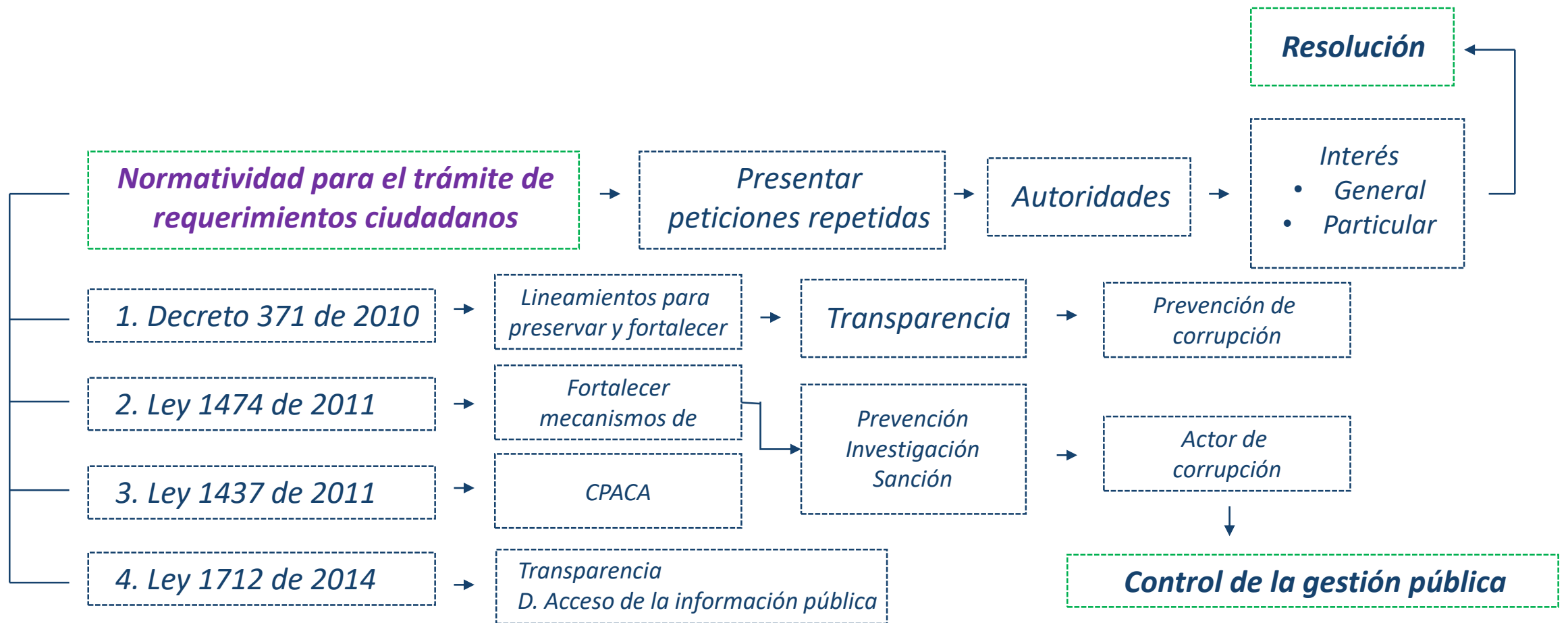
Defensora de la
Ciudadanía



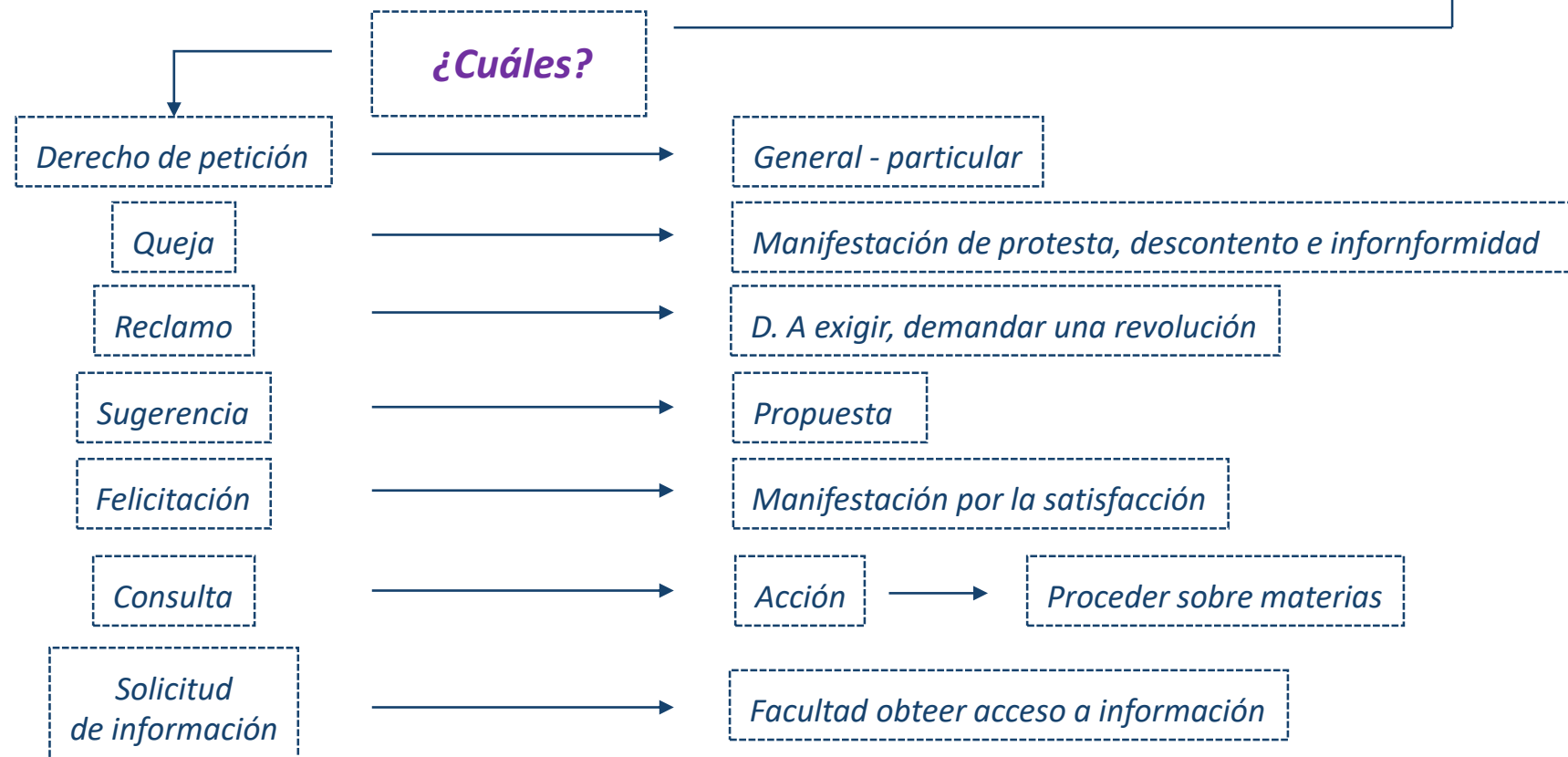
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA SOCIAL



Los requerimientos serán respondidos conforme al término legal establecido e iniciará a partir del día hábil siguiente de recibido en la entidad



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

¿Sabías que Integración Social tiene una Defensora de la Ciudadanía?



Sí, a través de ella se busca la efectiva protección de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos que hacen uso de los servicios prestados por esta entidad.

¿Y en qué momento puedo acudir a ella?

- 1** Cuando considere que han sido atendidos de manera displicente o incorrecta.
- 2** Cuando desde la SDIS no se dé respuesta oportuna a un requerimiento.
- 3** Cuando considere que ha sido vulnerado alguno de los derechos contemplados en la carta de trato digno de la SDIS
- 4** Cuando tengan sugerencias para mejorar los servicios en la SDIS y estas no hayan sido tenidas en cuenta.

¿Cómo me contacto con ella?

A través de la línea 327 97 97 Ext: 1146
Correo electrónico: defensordelaciudadania@sdis.gov.co



Defensora de la
Ciudadanía

Tu problema, nuestra solución

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**
SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA SOCIAL

PLAN DE ACCIÓN 2017

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL																	
PLAN DE ACCIÓN DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA 2017																	
ACTIVIDAD	TAREAS	EVIDENCIA	Frecuencia	Fecha Inicial	Fecha Final	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Divulgar y posicionar la figura de la Defensora de la Ciudadanía de la SDIS.	Solicitar a la Oficina Asesora de Comunicaciones el diseño y desarrollo de una campaña comunicativa recurrente, para dar a conocer y acercar la Defensora de la Ciudadanía de la SDIS a los funcionarios-as públicos, contratistas y ciudadanos-as.	Solicitud enviada a comunicaciones	Unica	25/01/17	28/02/17												
	Seguimiento al desarrollo e implementación de la campaña comunicativa de la defensora de la Ciudadanía.	Piezas entregadas y publicadas por la OAC	Trimestral	30/03/17	29/12/17												
	Acercamiento de la Defensora a la Ciudadanía a las Subdirecciones Locales	Actas de visita	Quincenal	8/02/17	30/08/17												



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

- **PLAN DE ACCIÓN 2017**

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL																	
PLAN DE ACCIÓN DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA 2017																	
ACTIVIDAD	TAREAS	EVIDENCIA	Frecuencia	Fecha Inicial	Fecha Final	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la SDIS.	Sensibilización de servidores de nivel directivo: socializar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía-PPDSC, en el consejo Directivo de la SDIS.	Lista de asistencia al comité	Unica	1/05/17	30/05/17												
	Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.	Actas de seguimiento	Semestral	1/06/17	31/12/17												



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

- **PLAN DE ACCIÓN 2017**

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL																	
PLAN DE ACCIÓN DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA 2017																	
ACTIVIDAD	TAREAS	EVIDENCIA	Frecuencia	Fecha Inicial	Fecha Final	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Atención a los requerimientos ciudadanos que cumplan con los criterios para escalar a la Defensora de la Ciudadanía.	Seguimiento a las peticiones interpuestas por los diferentes medios ante la Defensora de la Ciudadana.	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.	Permanente	1/01/17	31/12/17												
	Atención presencial a la ciudadanía.	Registro de atención.	Una vez por semana o cuando se requiera	1/01/17	31/12/17												
Informe de Gestión	Elaborar y presentar a la Secretaría de Integración Social (Representante Legal de la SDIS) un informe semestral en el cual refiera el desarrollo de su función durante el periodo	Informe	Semestral	1/06/17	31/12/17												



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

PLAN DE ACCIÓN 2018

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PLAN DE ACCIÓN DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA 2018

ACTIVIDAD	TAREAS	EVIDENCIA	Frecuencia	Fecha Inicial	Fecha Final	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Fortalecer la divulgación y posicionamiento de la figura de la Defensora de la Ciudadanía de la SDIS.	Fortalecer a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones la divulgación de la campaña comunicativa recurrente para dar a conocer y reforzar el acercamiento de la Defensora de la Ciudadanía a los ciudadanos, funcionarios públicos y contratistas de la SDIS.	Solicitud remitida a comunicaciones	Única	30/01/2018	07/03/2018												
	Seguimiento al desarrollo de la implementación y reforzamiento de la campaña comunicativa de la Defensora de la Ciudadanía.	Piezas entregadas y publicadas por la OAC	Trimestral	30/03/2018	31/12/2018												



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

PLAN DE ACCIÓN 2018

	Acercamiento de la Defensora de la Ciudadanía a las Subdirecciones Locales	Actas de Visita	Mensual	19/02/2018	30/12/2018												
Seguimiento y verificación a la implementación de la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía en la SDIS en virtud al Decreto 197 de 2014	Socializar la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC, en los Consejos Operativos Locales y en el Consejo Directivo de la SDIS.	Listas de asistencia	Semestral	30/05/2018	21/12/2018												
	Realizar el seguimiento y verificación al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.	Actas de seguimiento	Semestral	30/05/2018	21/12/2018												



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

● PLAN DE ACCIÓN 2018

Fortalecimiento y articulación del trabajo en equipos de los responsables de la implementación del modelo de servicio de atención a la ciudadanía en virtud de lo contemplado en el Art. 15 del Decreto 197 de 2014.	Fortalecimiento de los Actores del Servicio a través de mesas de trabajo con apoyo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la Dirección Distrital del Servicio al Ciudadano.	Actas	semestral	30/06/2018	31/12/2018											
	Revisar y verificar con los referentes del SIAC en territorio a través de reuniones aleatorias como se esta garantizando la implementación de la Política, así como cuales son las dificultades generadas, puntualizando si existen o no asuntos relacionados con posibles actos o situaciones irregulares de corrupción.	Actas	Semestral	30/06/2018	31/12/2018											



- **PLAN DE ACCIÓN 2018**

Atención a los requerimientos ciudadanos que cumplan con los criterios para escalar a la Defensora de la Ciudadanía.	Seguimiento a las peticiones interpuestas por los diferentes medios ante la Defensora de la Ciudadanía.	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.	Permanente	01/01/2018	31/12/2018												
	Atención presencial a la ciudadanía.	Registro de atención.	Una vez por semana o cuando se requiera	01/01/2018	31/12/2018												



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA SOCIAL

- VOLANTES**

¿Sabías que Integración Social tiene una **Defensora de la Ciudadanía**?



Sí, a través de ella se busca la efectiva protección de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos que hacen uso de los servicios prestados por esta entidad.

Fecha: _____

Hora: _____

Estará en la localidad:



Defensora de la Ciudadanía

Tu problema, nuestra solución



Defensora de la Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

AFICHES

¿Sabías que Integración Social tiene una Defensora de la Ciudadanía?



Sí, a través de ella se busca la efectiva protección de los derechos de las ciudadanas y ciudadanos que hacen uso de los servicios prestados por esta entidad.

¿Y en qué momento puedo acudir a ella?

- 1 Cuando considere que han sido atendidos de manera displicente o incorrecta.
- 2 Cuando desde la SDIS no se dé respuesta oportuna a un requerimiento.
- 3 Cuando considere que ha sido vulnerado alguno de los derechos contemplados en la carta de trato digno de la SDIS
- 4 Cuando tengan sugerencias para mejorar los servicios en la SDIS y estas no hayan sido tenidas en cuenta.

¿Cómo me contacto con ella?

A través de la línea 327 97 97 Ext: 1146
Correo electrónico: defensordelaciudadania@sdis.gov.co



Tu problema, nuestra solución



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

- **VOLANTES**

La Defensora de la Ciudadanía en:



Engativá

Miércoles 3 de mayo 9:30 a.m a 11:30 a.m

Casa de la Juventud Engativá
Calle 70 # 88a - 07 Barrio Florida

Defensora de la Ciudadanía
Tu problema, nuestra solución

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. **BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS**
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

La Defensora de la Ciudadanía en la localidad de:



Mártires

Miércoles 17 de mayo 9:30 a.m a 11:30 a.m

Subdirección Local Mártires
Diag. 22 b # 20 51 Barrio Samper Mendoza

Defensora de la Ciudadanía
Tu problema, nuestra solución

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. **BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS**
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL



Defensora de la Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

PÁGINA WEB

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | **BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS** | Secretaría Distrital de Integración Social

INICIO | ENTIDAD | POLÍTICAS PÚBLICAS | RÉGIMEN LEGAL | GESTIÓN | **ATENCIÓN CIUDADANA** | CONTÁCTENOS | LEY TRANSPARENCIA

Está aquí

EMPRENDE CON SENTIDO
Jóvenes emprendedores por una Bogotá mejor para todos

BUSCAMOS **JÓVENES EMPRENDEDORES EN BOGOTÁ** CON INICIATIVAS DE CAMBIO

Cierre de inscripciones
8 de septiembre de 2017

May información www.emprende.com

Apoyan: USAID, ACIDI, VOCA, prende, DISTRITO JOVEN, BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Ruta de Derechos
Acceso al Portafolio de Servicios Sociales

- Una Ciudad para las familias
- Viviendo el territorio
- Por una ciudad incluyente y sin barreras
- Desarrollo integral desde la gestación hasta la adolescencia
- Bogotá te nutre
- Envejecimiento digno, activo y feliz

www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/defensor-de-la-ciudadania



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA SOCIAL

● **FORMATO DE ATENCIÓN PRESENCIAL**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

ATENCIÓN PRESENCIAL DEFENSOR(A) DE LA CIUDADANÍA SDIS

I. DATOS GENERALES

Fecha: DIA MES AÑO

Nombres y apellidos:

Numero de Documento de Identificación: _____ CC NIT C. EXT

Dirección:

Abonado Telefonico:

Correo Electronico:

II. MOTIVO DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, CONSULTA

III. ACCIONES REALIZADAS DESDE LA DEFENSORÍA

Firmas:

_____ DEFENSOR (A) DE LA CIUDADANIA

_____ CIUDADANO (A)

Cra. 7 No. 32 - 16 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Tel.: (1) 327 97 97
www.integracionsocial.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA SOCIAL

● VISITAS PRIMER SEMESTRE 2017

Fecha	Dependencia Visitada
1). 15 de marzo de 2017	Subdirección Local para la Integración Social de Barrios Unidos - Teusaquillo
2). 22 de marzo de 2017	Subdirección Local para la Integración Social de Tunjuelito y Unidades Operativas de la Localidad
3). 29 de marzo de 2017	Subdirección Local para la Integración Social de Fontibón y Unidades Operativas de la Localidad
4). 19 de abril de 2017	Subdirección Local para la Integración Social de Puente Aranda - Antonio Nariño y Unidades Operativas de la Localidad
5). 26 de abril de 2017	Subdirección Local para la Integración Social de Santafé - Candelaria y Unidades Operativas de la Localidad
6). 3 de mayo de 2017	Subdirección Local para la Integración Social de Engativá y Unidades Operativas de la Localidad
7). 17 de mayo de 2017	Subdirección Local para la Integración Social de Mártires
8). 31 de mayo de 2017	Subdirección Local para la Integración Social de Rafael Uribe Uribe
9). 7 de junio de 2017	Subdirección Local para la Integración Social de Kennedy-Bellavista, en la Subdirección Local de Bosa y CDC Porvenir
10). 21 de junio de 2017	Subdirección Local para la Integración Social de Bosa



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

- **VISITAS SEGUNDO SEMESTRE 2017**

Fecha	Dependencia Visitada
1). 5 de julio de 2017	Subdirección Local para la Integración Social de Usaquén
2). 19 de julio de 2017	Subdirección Local para la Integración Social de Suba
3). 2 de agosto de 2017	Subdirección Local para la Integración Social de Ciudad Bolívar
4). 6 de agosto de 2017	Subdirección Local para la Integración Social de San Cristóbal
5). 30 de agosto de 2017	Subdirección Local para la Integración Social de Usme
6). 19 de septiembre de 2017	Subdirección Local para la Integración Social de Chapinero



● VISITAS PRIMER SEMESTRE 2018

Fecha	Dependencia Visitada
1). 5 de julio de 2017	Subdirección Local para la Integración Social de Usaquén
2). 19 de julio de 2017	Subdirección Local para la Integración Social de Suba
3). 2 de agosto de 2017	Subdirección Local para la Integración Social de Ciudad Bolívar
4). 6 de agosto de 2017	Subdirección Local para la Integración Social de San Cristóbal
5). 30 de agosto de 2017	Subdirección Local para la Integración Social de Usme
6). 19 de septiembre de 2017	Subdirección Local para la Integración Social de Chapinero



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

- **VISITAS DEFENSORA AL TERRITORIO**



Barrios Unidos



Tunjuelito



Fontibón



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

- **VISITAS DEFENSORA AL TERRITORIO**



Puente Aranda



Santafe - Candelaria



Engativá



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

- **VISITAS DEFENSORA AL TERRITORIO**



Mártires



Rafael Uribe Uribe



Kennedy



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

- ***VISITAS DEFENSORA AL TERRITORIO***



Bosa



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

- **VISITAS DEFENSORA AL TERRITORIO**



Suba



Suba



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

- **VISITAS DEFENSORA AL TERRITORIO**



Engativá



ENCUENTROS DEFENSORES



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

- **VISITAS DEFENSORA AL TERRITORIO**



ENCUENTROS DEFENSORES



EMISORA LOCAL DE SUBA



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

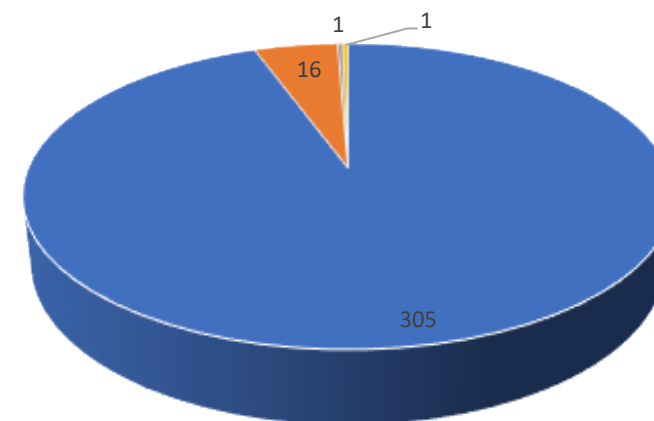
SECRETARÍA SOCIAL

● ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

defensordelaciudadania@sdis.gov.co

Primer Semestre 2017

Requerimientos Recibidos	Frecuencia
Comunicaciones informativas	305
Tramitados a otras dependencias	16
Solicita cita defensora	1
Escala defensora	1
TOTAL	323



■ Comunicaciones info ■ Tramitados a otras dep ■ Solicita cita Def. ■ Escala Defensora



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

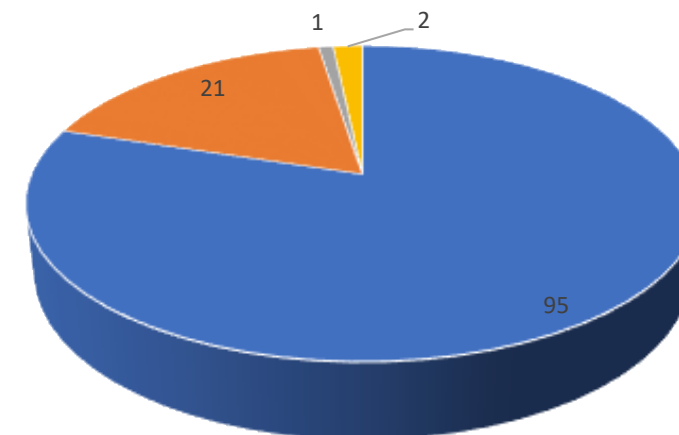
SECRETARÍA SOCIAL

● ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

defensordelaciudadania@sdis.gov.co

Segundo Semestre 2017

Requerimientos Recibidos	Frecuencia
Comunicaciones informativas	95
Tramitados a otras dependencias	21
Solicita cita defensora	1
Escala defensora	2
TOTAL	119



■ Comunicaciones info ■ Tramitados a otras dep ■ Solicita cita Def. ■ Escala Defensora



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

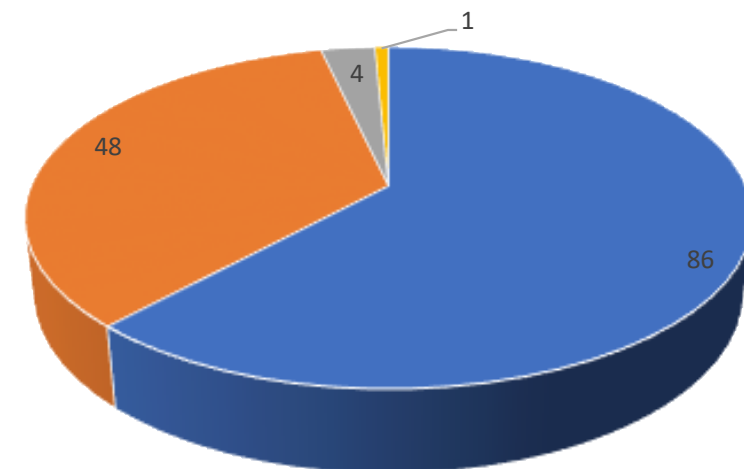
SECRETARÍA SOCIAL

● ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

defensordelaciudadania@sdis.gov.co

Primer Semestre 2018

Requerimientos Recibidos	Frecuencia
Comunicaciones informativas	86
Tramitados a otras dependencias	48
Solicita cita defensora	4
Escala defensora	1
TOTAL	139



■ Comunicaciones info ■ Tramitados a otras dep ■ Solicita cita Def. ■ Escala Defensora



Defensora de la Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

- **ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS** : Ley 1755 de 2015 – Resolución 1512 de 2016

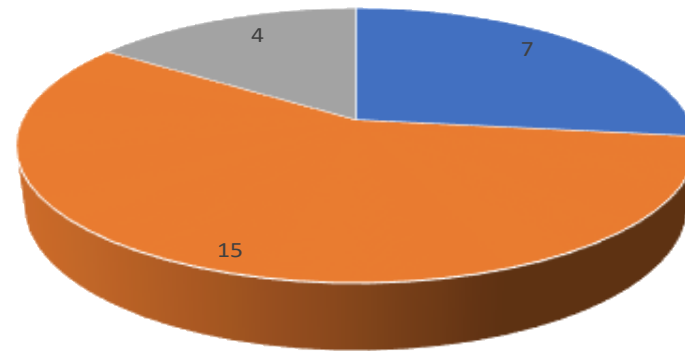
Tipo de Requerimiento

1er Sem 2017

2do Sem 2017

1er Sem 2018

Tipo de Requerimiento	1er Sem 2017	2do Sem 2017	1er Sem 2018
Derecho de petición de interés particular	3	9	2
Reclamo	3	0	1
Queja	1	6	1
TOTAL	7	15	4



■ 1er sem 2017 ■ 2do sem 2017 ■ 1er sem 2018



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

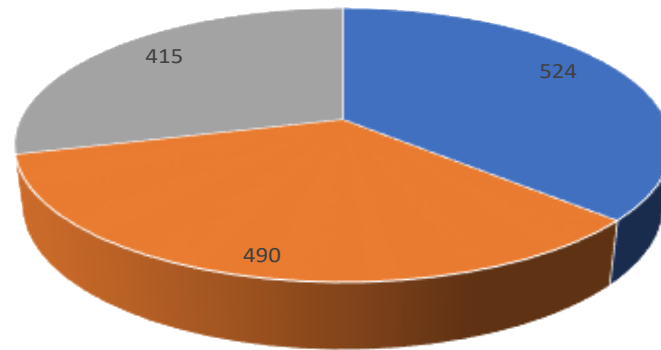
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

- **ATENCIÓN TELEFÓNICA**

LÍNEA 1146

	<i>1er Sem 2017</i>	<i>2do Sem 2017</i>	<i>1er Sem 2018</i>
Información General	520	430	396
Solicita cita defensora	4	60	19
Presuntos hechos de corrupción	0	0	0
TOTAL	524	490	415



■ 1er sem 2017 ■ 2do sem 2017 ■ 1er sem 2018



Defensora de la
Ciudadanía



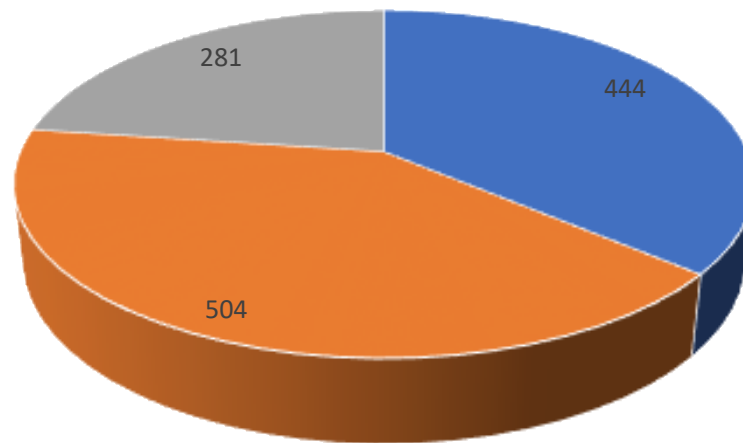
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

● ATENCIÓN DIRECTA

	1er Sem 2017	2do Sem 2017	1er Sem 2018
Requerimientos tramitados	7	15	4
Atención Presencial	57	60	34
Socializaciones	380	429	243
TOTAL	444	504	281



■ 1er sem 2017 ■ 2do sem 2017 ■ 1er sem 2018



Defensora de la
Ciudadanía



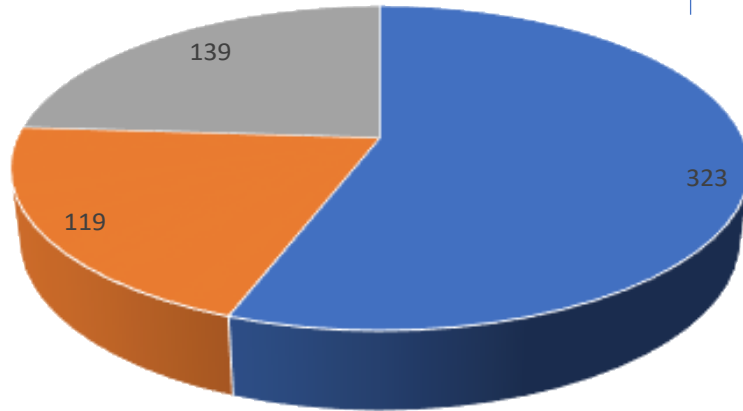
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

● **ATENCIÓN INDIRECTA**
defensordelaciudadania@sdis.gov.co

	1er Sem 2017	2do Sem 2017	1er Sem 2018
Solicita cita defensora	1	1	4
Comunicaciones informativas	305	95	86
Tramitados otros dependencias	16	21	48
Escala defensora	1	2	1
TOTAL	323	119	139



■ 1er sem 2017 ■ 2do sem 2017 ■ 1er sem 2018



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

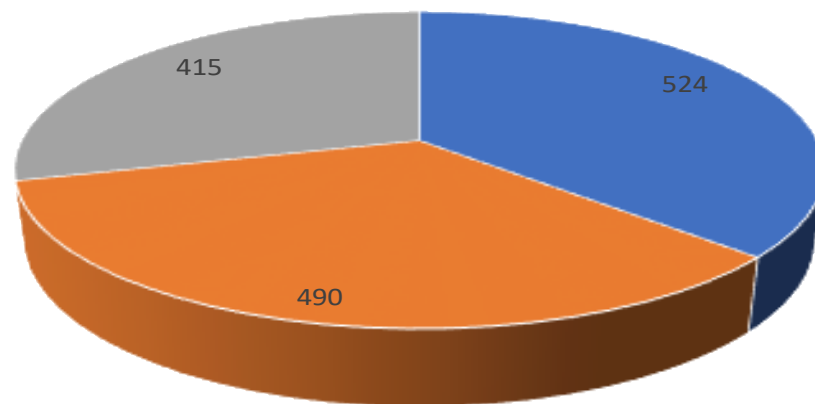
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA SOCIAL

● ATENCIÓN INDIRECTA

LÍNEA 1146

	<i>1er Sem 2017</i>	<i>2do Sem 2017</i>	<i>1er Sem 2018</i>
Información general	520	430	396
Solicita cita Defensora	4	60	19
Escala def.	0	0	0
TOTAL	524	490	415



■ 1er sem 2017 ■ 2do sem 2017 ■ 1er sem 2018



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

PROYECTOS QUE MÁS DEMANDAN LOCALIDADES

PROYECTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD LOCALIDADES	%
1099	ENVEJECIMIENTO DIGNO, ACTIVO Y FELIZ	12	75,00
1098	BOGOTÁ TE NUTRE	8	50,00
1108	PREVENCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL DEL FENÓMENO DE HABITABILIDAD EN CALLE	5	31,25
1096	DESARROLLO INTEGRAL DESDE LA GESTACIÓN HASTA LA ADOLESCENCIA	5	31,25
1113	POR UNA BOGOTA INCLUYENTE Y SIN BARRERAS	2	12,50
1092	VIVIENDO EL TERRITORIO	1	6,25

Observaciones: Referencia: Total de 16 Localidades

Proyectos: 14



Defensora de la
Ciudadanía

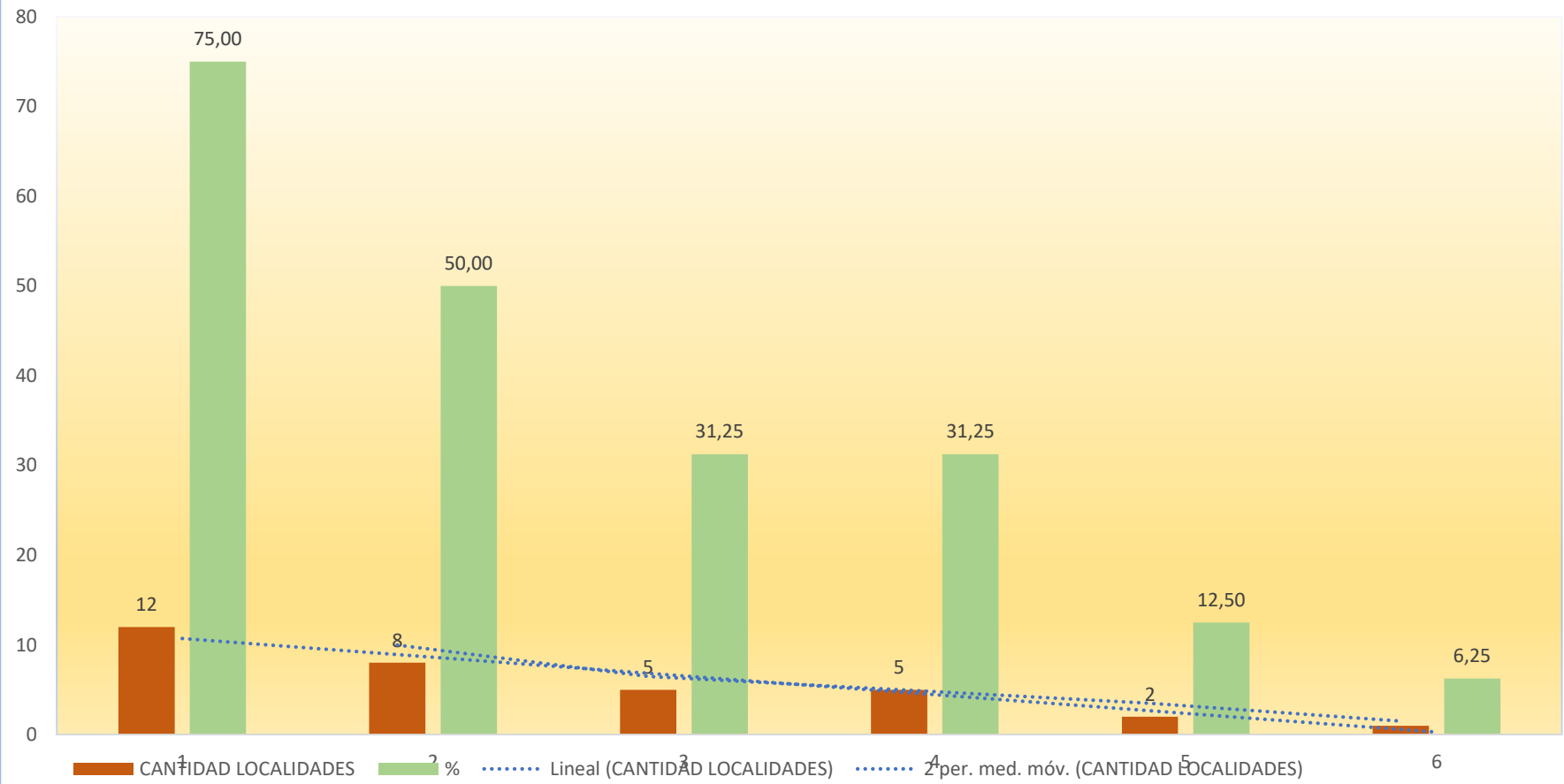


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

PROYECTOS QUE MÁS DEMANDAN LOCALIDADES



Defensora de la Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

LOCALIDADES QUE MÁS DEMANDAN PROYECTOS

ITEM	LOCALIDAD	1099	1098	1108	1096	1113	1092	TOTAL PROYECTOS
1	Usaquén	1		1	1			3
2	Chapinero	1		1				2
3	Santa Fe - Candelaria	1		1		1		3
4	San Cristóbal	1	1		1			3
5	Usme - sumapaz	1	1					2
6	Tunjuelito							0
7	Bosa	1	1		1			3
8	Kennedy	1	1					2
9	Fontibón		1		1			2
10	Engativá	1		1	1			3
11	Suba	1	1				1	3
12	Teusaquillo - Barrios Unidos							0
13	Los Mártires		1	1				2
14	Puente Aranda - Antonio Nariño	1						1
15	Rafael Uribe Uribe	1						1
16	Ciudad Bolívar	1	1			1		3
TOTAL		12	8	5	5	2	1	33



LOCALIDADES QUE MÁS DEMANDAN PROYECTOS



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

INFORME DE REDES



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

● **INFORME DE REDES**

Marzo – Diciembre 2017

Twitter



Tweets



*Veces que se publicó
contenido*



Impresiones
Tweets



*Veces que vieron
el mensaje*



Retweets
A post propios



*Veces que compartieron
el contenido*



Likes



*Veces que les gustó
las publicaciones*



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

● TOP 5 DE LOS MÁS VISTOS

Marzo – Diciembre 2017

Twitter

<https://twitter.com/integracionbta/status/866699298414710785>

Impresiones	938
Interacciones totales	59
Interacciones con el contenido multimedia	30
Abrir el detalle	10
Retweets	8
Me gusta	5
Clics en el enlace	5
Clics en el perfil	1

<https://twitter.com/integracionbta/status/854720064603521024>

Impresiones	1,011
Interacciones totales	54
Interacciones con el contenido multimedia	28
Retweets	11
Me gusta	7
Abrir el detalle	6
Clics en el enlace	1
Clics en el perfil	1



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

● TOP 5 DE LOS MÁS VISTOS

Marzo – Diciembre 2017

Twitter

<https://twitter.com/integracionbta/status/869973408297177091>

Impresiones	573
Interacciones totales	38
Interacciones con el contenido multimedia	18
Retweets	6
Me gusta	4
Clics en la etiqueta	4
Abrir el detalle	4
Clics en el enlace	1
Clics en el perfil	1

<https://twitter.com/integracionbta/status/843143553178066944>

Impresiones	1.133
Visualizaciones multimedia	128
Interacciones totales	37
Interacciones con el contenido multimedia	23
Retweets	8
Me gusta	5
Abrir el detalle	1



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

● TOP 5 DE LOS MÁS VISTOS

Marzo – Diciembre 2017

Twitter

<https://twitter.com/integracionbta/status/848945730593095680>

Integración Social
@integracionbta

Si vives en Puente Aranda, agéndate desde ya para la visita de la Defensora de la Ciudadanía, ella será toda oídos. #NuestraSolución

Angélica Fernanda Camargo Casallas
Defensora de la ciudadanía-SDIS

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

12:10 - 3 abr, 2017

10 Retweets 4 Me gusta



Impresiones	1.028
Visualizaciones multimedia	143
Interacciones totales	36
Interacciones con el contenido multimedia	11
Retweets	10
Abrir el detalle	9
Me gusta	4
Clics en el perfil	2



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

● **INFORME DE REDES**

Enero – Junio 2018

Twitter



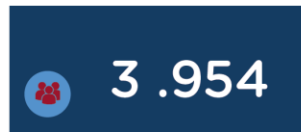
Tweets



*Veces que se publicó
contenido*



Impresiones
Tweets



*Veces que vieron
el mensaje*



Retweets
A post propios



*Veces que compartieron
el contenido*



Likes



*Veces que les gustó
las publicaciones*



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

● PUBLICACIONES

Enero – Junio 2018

Twitter



Impresiones 996
Visualizaciones multimedia 87
Interacciones totales: 43
RT 3
Likes 3

<https://twitter.com/integracionbta/status/964236909621972993>



Impresiones 681
Visualizaciones multimedia 84
Interacciones totales: 32
RT 2
Likes 1

<https://twitter.com/integracionbta/status/985167607820181504>



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

● PUBLICACIONES

Enero – Junio 2018

Twitter



Impresiones 1.031
Visualizaciones multimedia 104
Interacciones totales 39
RT 8
Likes 7

<https://twitter.com/integracionbta/status/987432440938532864>



Impresiones 619
Visualizaciones multimedia 87
Interacciones totales 6
RT -
Likes -

<https://twitter.com/integracionbta/status/1005221416512507904>



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

● PUBLICACIONES

Enero – Junio 2018

Twitter



Impresiones 627

Visualizaciones multimedia 65

Interacciones totales 17

RT 5

Likes 5

<https://twitter.com/integracionbta/status/1006582527765737473>



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL



MAYOR

Numeral 9° Artículo 8° Resolución 1512 de 2016

1. Apoyar en la conformación del equipo de trabajo de la Defensora de la Ciudadanía personal idóneo y conocedor de la misionalidad de la entidad lo cual permitirá gestionar con mayor facilidad aquellas solicitudes que son atendidas vía correo electrónico, telefónica y presencialmente.
2. Mayor divulgación de las novedades de los servicios, ya que la ciudadanía no tiene la información de primera mano, incluso el equipo SIAC, en varias ocasiones son los últimos en enterarse de dichas novedades para informar oportunamente a la ciudadanía. Es decir, que la información se articule en cascada y no se quede en los servicios.
3. Evaluar y tomar las medidas necesarias respecto a la infraestructura de las Subdirecciones Locales, ya que no cumplen con los criterios establecidos por la norma, especialmente en lo que tiene que ver con acceso para población con Discapacidad – Caso La Colonia.
4. Mayor inclusión para la población con discapacidad, a nivel laboral y de todas las actividades realizadas, por ejemplo la población sorda no asiste a muchos eventos porque no se cuenta con los traductores idóneos para dicho fin.



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

● **RECOMENDACIONES**

Numeral 9° Artículo 8° Resolución 1512 de 2016

1. Apoyar en la conformación del equipo de trabajo de la Defensora de la Ciudadanía personal idóneo y conocedor de la misionalidad de la entidad lo cual permitirá gestionar con mayor facilidad aquellas solicitudes que son atendidas vía correo electrónico, telefónica y presencialmente.
2. Mayor divulgación de las novedades de los servicios, ya que la ciudadanía no tiene la información de primera mano, incluso el equipo SIAC, en varias ocasiones son los últimos en enterarse de dichas novedades para informar oportunamente a la ciudadanía. Es decir, que la información se articule en cascada y no se quede en los servicios.
3. Evaluar y tomar las medidas necesarias respecto a la infraestructura de las Subdirecciones Locales, ya que no cumplen con los criterios establecidos por la norma, especialmente en lo que tiene que ver con acceso para población con Discapacidad – Caso La Colonia.
4. Mayor inclusión para la población con discapacidad, a nivel laboral y de todas las actividades realizadas, por ejemplo la población sorda no asiste a muchos eventos porque no se cuenta con los traductores idóneos para dicho fin.



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

● **RECOMENDACIONES**

Numeral 9° Artículo 8° Resolución 1512 de 2016

5. Ampliar los procesos de formación hacia los profesionales que caracterizan a la ciudadanía para el ingreso a los servicios sociales, ya que la ciudadanía manifiesta falta de claridad en la información e inconformidad por el trato recibido.
6. Equidad en las actividades o cargas de trabajo dentro de los equipos técnicos, la inequidad general mal clima laboral y esto afecta la atención del servicio al ciudadano.



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

GRACIAS



Defensora de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA SOCIAL