

INFORME DE GESTIÓN



*Defensor de la
Ciudadanía*

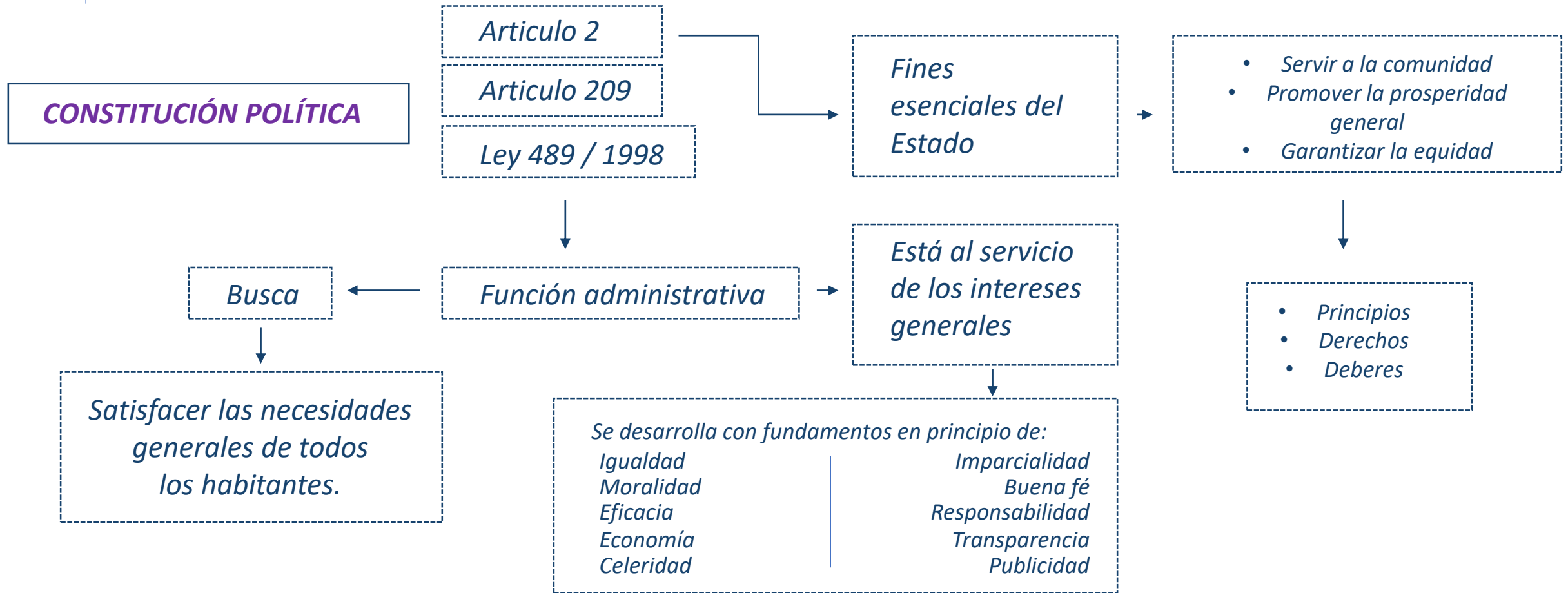


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

● INTRODUCCIÓN



Defensor de la
Ciudadanía

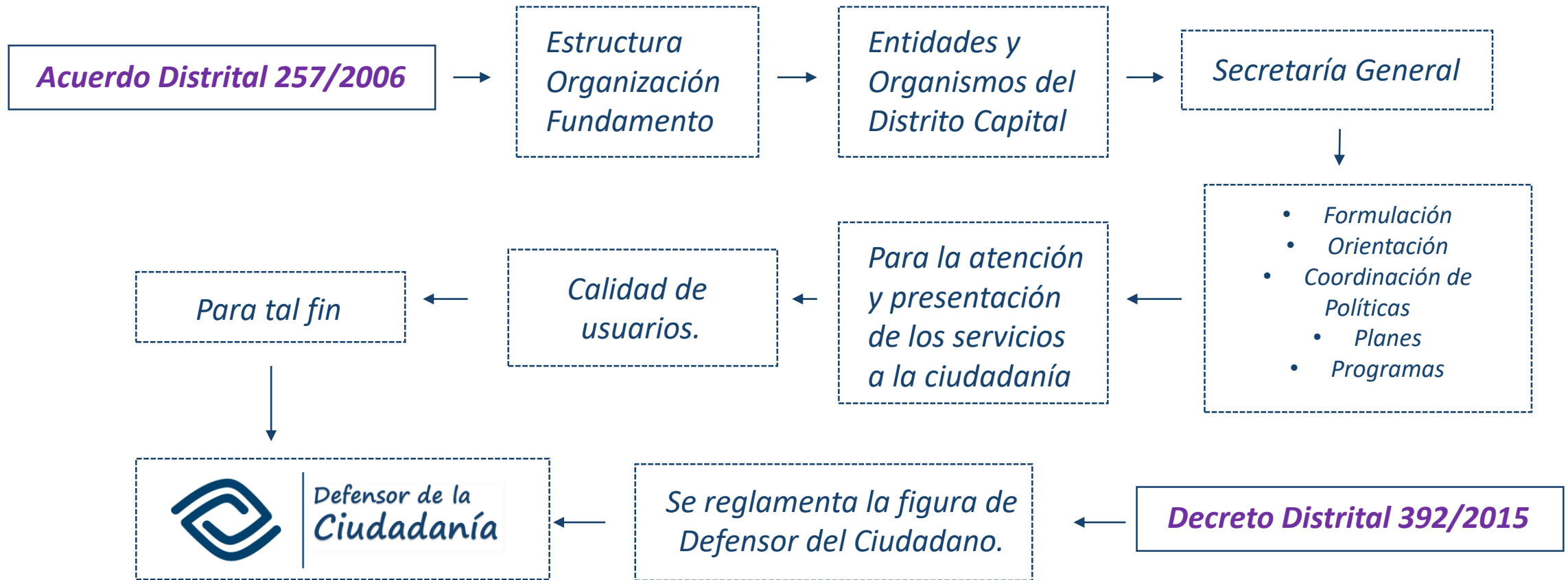


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA SOCIAL

● INTRODUCCIÓN



Defensor de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

● **DECRETO DISTRITAL 392 DE 2015**

¿QUIÉN ES EL DEFENSOR DEL CIUDADANO?

Es el Servidor Público a quien puede acudir el ciudadano cuando nadie da respuesta de un tema institucional o la respuesta no es satisfactoria.

¿EN QUÉ LUGAR PUEDO ENCONTRAR AL DEFENSOR DEL CIUDADANO?

En cada entidad se puede encontrar uno, pero no necesariamente estará ubicado en la oficina de Servicio al Ciudadano.

¿QUÉ REQUISITOS SE DEBEN CUMPLIR PARA OCUPAR ESTE CARGO?

Ser directivo de alguna entidad.

*Defensor de la
Ciudadanía*



¿DE QUÉ MANERA PUEDE ACUDIR?

El ciudadano puede acudir al Defensor a través de todos los canales de atención de la entidad: presencial, escrito, virtual, telefónico y a través del buzón de sugerencias.

¿EN QUÉ CASOS LA CIUDADANÍA DEBE ACUDIR AL DEFENSOR DEL CIUDADANO?

- Cuando **no ha recibido respuesta** a una solicitud.
- Cuando **la respuesta no es satisfactoria**.
- Cuando **el ciudadano desea aportar una sugerencia** para mejorar el servicio de la entidad.

¿CUÁLES SON SUS FUNCIONES?

- **Velar por la aplicación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano** en la entidad.
- Proponer e implementar **acciones para que los ciudadanos tengan respuesta oportuna y satisfactoria**.
- Realizar **seguimiento del Servicio a la Ciudadanía** de la entidad.
- **Velar por el cumplimiento de las normas** que amparan los trámites y servicios que presta la entidad.



Defensor de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA SOCIAL

- **CANALES DE COMUNICACIÓN**



CANAL

TELEFONICO

PRESENCIAL

VIRTUAL

MODO DE CONTACTO

Línea de atención: 3808330 ext. 32302

Carrera 7ª. No. 32 -12 - Piso 17

defensordelaciudadanía@sdis.gov.co

“Bogotá te Escucha” - SDQS – Línea de atención 106



Defensor de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA SOCIAL



*Defensor de la
Ciudadanía*

*Resolución 2266 de 2018
Designó al Subdirector Administrativo y Financiero*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

PLAN DE ACCIÓN 2018

Actividades

1

Divulgar y posicionar la figura de la Defensora de la Ciudadanía de la SDIS.

Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la SDIS.

2

3

Atención a los requerimientos ciudadanos que cumplan con los criterios para escalar a la Defensora de la Ciudadanía.

Informe de Gestión

4



Defensor de la
Ciudadanía



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS
SECRETARÍA SOCIAL

● PLAN DE ACCIÓN 2018

1 Divulgar y posicionar la figura de la Defensora de la Ciudadanía de la SDIS.

a) Campaña comunicativa

AFICHE

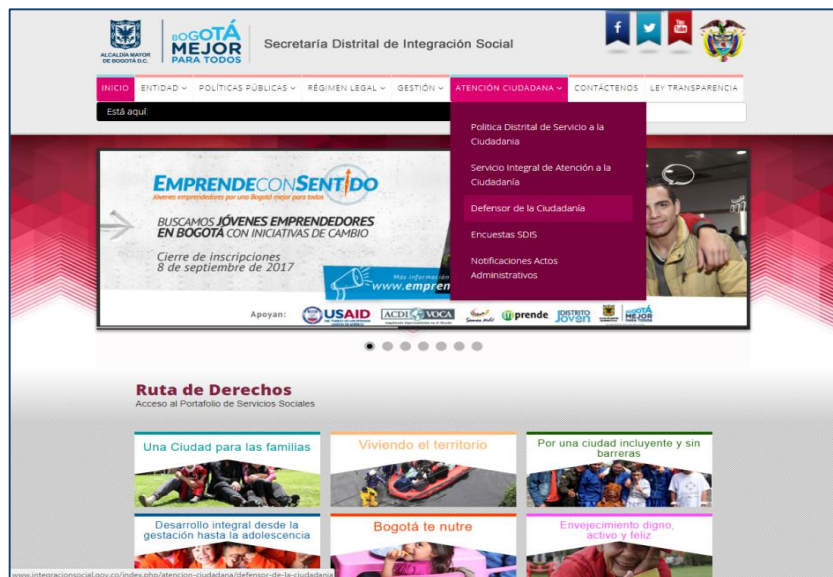
PÁGINA WEB

VIDEO

b) Acercamiento de la Defensoría a la Ciudadanía a las Subdirecciones Locales

VISITAS

SUB LOCALES



¿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 2018**

2 1. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la SDIS.

a) Sensibilización de servidores de nivel directivo



b) Seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía – SIAC (dificultades generadas)



Defensor de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

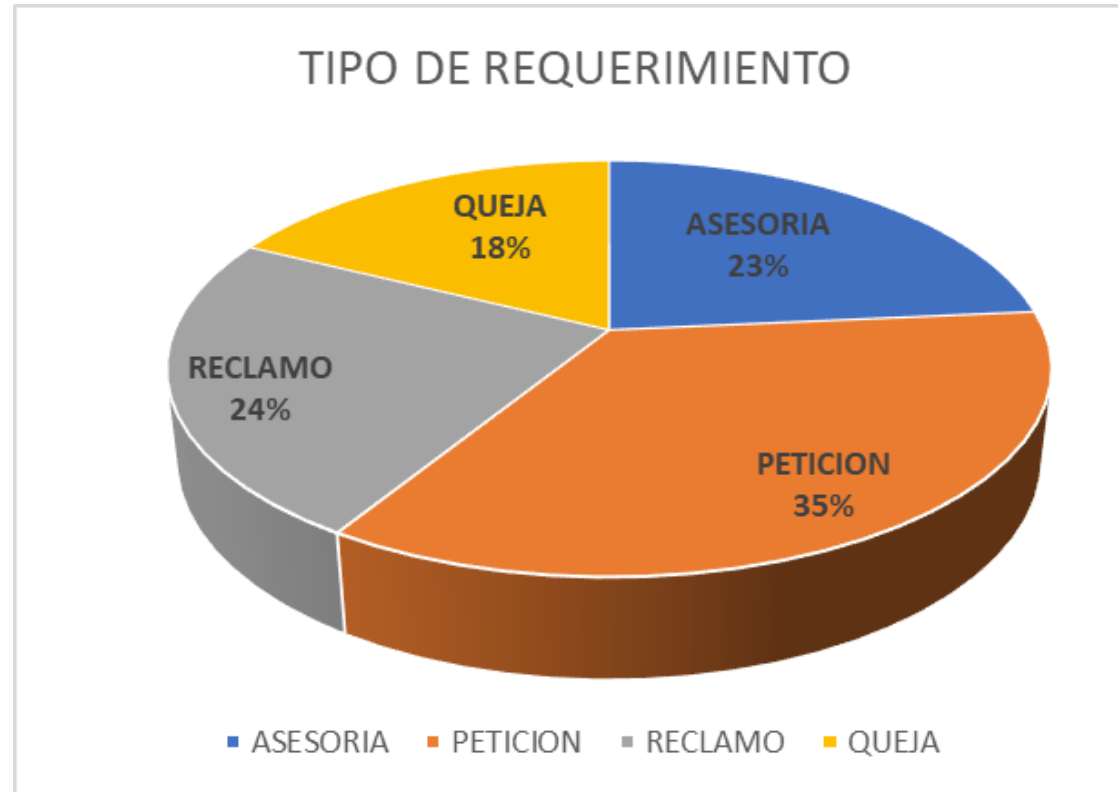
SECRETARÍA SOCIAL

- **PLAN DE ACCIÓN 2018**

3 Atención a los requerimientos ciudadanos que cumplan con los criterios para escalar a la Defensora de la Ciudadanía

17

REQUERIMIENTOS



TIPO DE REQUERIMIENTO	
ASESORIA	4
PETICION	6
RECLAMO	4
QUEJA	3



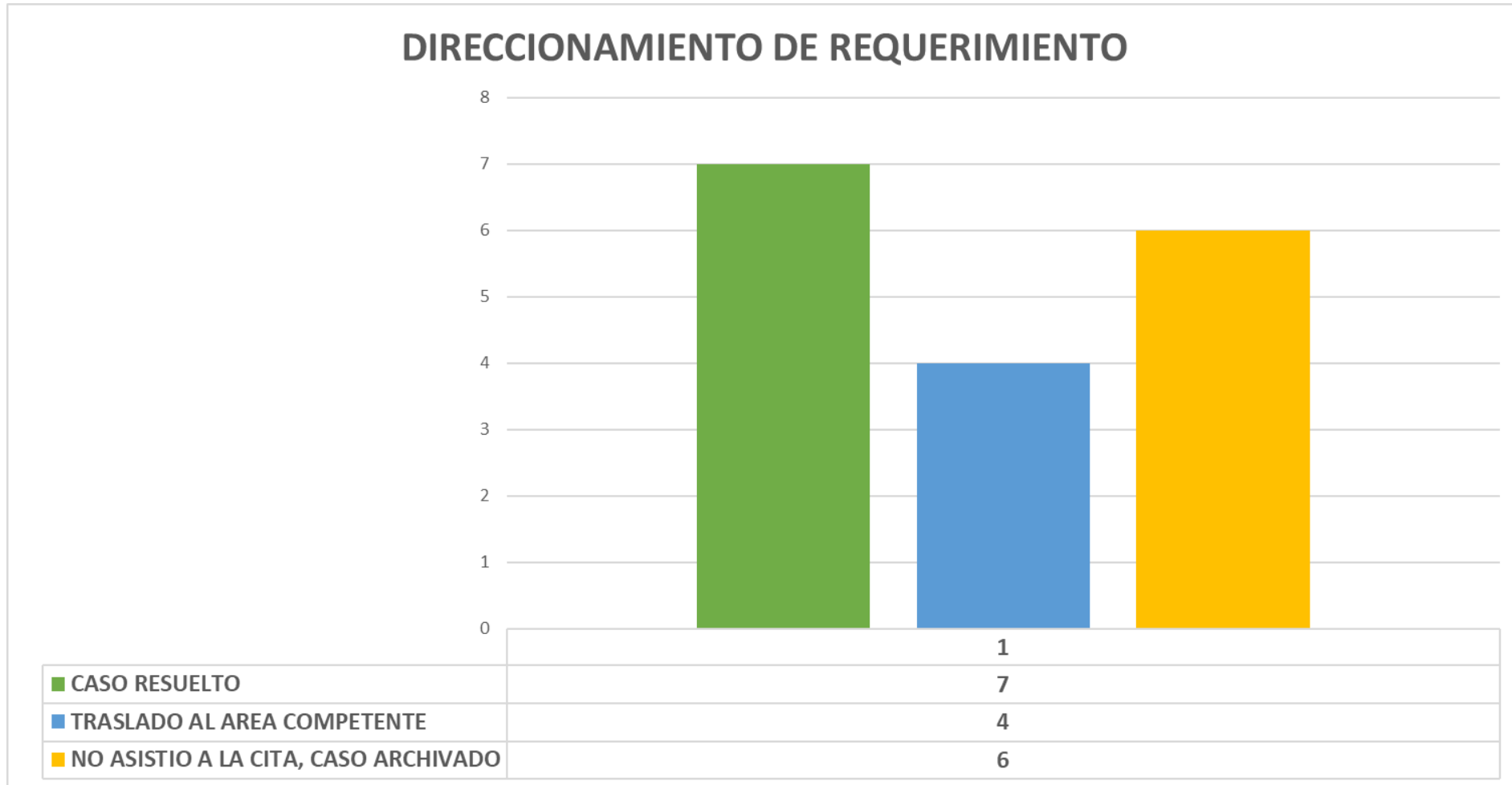
Defensor de la
Ciudadanía



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS
SECRETARÍA SOCIAL

- **PLAN DE ACCIÓN 2018**

3



Defensor de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA SOCIAL

PLAN DE DESCONGESTION

Nro	Fecha	Petición	Acciones realizadas desde la Defensoría de la Ciudadanía	observaciones	Fecha cita	Hora	No. Oficio OAJ citación	Radicado y fecha	Acta Atención Visita Septiembre 2018	Ficha SIRBE	Oficio OAJ entregado con firma de recibo
1	14/06/2018	Asesoría en Salud	Remitir a Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría de Salud, previa asistencia telefónica.		20 septiembre 2018	8:30 a.m.	2807	SAL 82733 07/09/2018	Formato diligenciado I.Datos generales	SI	13/09/2018
2	14/06/2018	Comedor comunitario (traslado o reubicación). Cambio de servicio por bono.	Revisión del caso Reprogramación de cita para atención a la Ciudadana	Verificar dirección	20 septiembre 2018	9:00 a. m.	2808	SAL 82740 07/09/2018	Formato diligenciado I.Datos generales	SI	13/09/2018
3	14/06/2018	pensional, solicita orientación y asesoría porque nadie la escucha.	Reprogramar citación.		20 septiembre 2018	9:30 a. m.	2809	SAL 82747 07/09/2018	Formato diligenciado I.Datos generales	SI	13/09/2018
4	14/06/2018	Bono adulto mayor	Reprogramar citación con ciudadana, previa verificación estado en SIRBE		20 septiembre 2018	10:00 a. m.	2810	SAL 82753 07/09/2018	Formato diligenciado I.Datos generales	SI	
5	14/06/2018	Desvinculado de salud - puntaje Sisbén - bono y comedor	Reprogramación de cita		20 septiembre 2018	10:30 a. m.	2811	SAL 82760 07/09/2018	Formato diligenciado I.Datos generales	NO	
6	14/06/2018	Educación, solicita un nuevo espacio para hablar con mayor tranquilidad el planteamiento que genera y el requerimiento que presenta.	Se programará nueva fecha de atención		20 septiembre 2018	11:00 a. m.	2812	SAL 82762 07/09/2018	Formato diligenciado I.Datos generales	SI	13/09/2018



Defensor de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

PLAN DE DESCONGESTION

Nro	Fecha	Petición	Acciones realizadas desde la Defensoría de la Ciudadanía	observaciones	Fecha cita	Hora	No. Oficio OAJ citación	Radicado y fecha	Acta Atención Visita Septiembre 2018	Ficha SIRBE	Oficio OAJ entregado con firma de recibo
7	14/06/2018	Familiar - herencia	Se solicita documentar para revisar el asunto y proceder con la respectiva asesoría, indicando a la ciudadana que recopilara la documentación para una cita con la Defensora. Pendiente programar cita con ciudadana.		20 septiembre 2018	11:30 a.m.	2813	SAL 82765 07/09/2018	Formato diligenciado I.Datos generales	SI	13/09/2018
8	14/06/2018	Salud, comedor comunitario	Se solicita mayor información al ciudadano con el propósito de revisar el asunto del comedor comunitario, por cuanto según los datos que aporte el tema de salud, será trasladado a la Secretaría de Salud.		20 septiembre 2018	1:00 p.m.	2814	SAL 82778 07/09/2018	Formato diligenciado I.Datos generales	SI	



Defensor de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

PLAN DE DESCONGESTION

Nro	Fecha	Petición	Acciones realizadas desde la Defensoría de la Ciudadanía	observaciones	Fecha cita	Hora	No. Oficio OAJ citación	Radicado y fecha	Acta Atención Visita Septiembre 2018	Ficha SIRBE	Oficio OAJ entregado con firma de recibo
9	6/06/2018	El día 5 de junio llamó la señora María Luisa Castro Gómez, Hermana Tutora de su hermano Juan Antonio Castro Gómez, quien es un niño especial y es beneficiario de los servicios que suministra el Centro especial San Vicente en el municipio de Sibaté. Hace aproximadamente cuatro meses, pasaron el Niño Juan Antonio al Centro especial San Vicente en el municipio de Sibaté, en donde le han desmejorado su calidad de vida. La señora María Luisa habló sobre la falta de cuidado, la falta de atención, el descuido que tienen allí con su ropa, motivo por el cual solicita que lo regresen al Servicio San José en donde tenía buena calidad de vida. La señora María Luisa habló en una ocasión con el Dr. Michael Ruiz, Coordinador del	<p>INDAGACIÓN:</p> <p>De parte del apoyo a la Defensora de la Ciudadanía, se consultó que, Discapacidad respondió el Derecho de Petición a la citada señora María Luisa, el día 29 de mayo de 2018 con radicado SAL 51571</p> <p>La Suscrita, Gloria Patricia Morales, apoyo Defensora Ciudadanía, se comunicó con la señora María Luisa al Celular 312 5149 223 y efectivamente confirmó que si recibió la respuesta al derecho de petición, sobre la cual manifestó su inconformidad en la respuesta que le dio la Entidad. Sin embargo en el día de hoy está radicando un nuevo derecho de petición.</p> <p>Hasta aquí el caso del Niño Juan Antonio Castro.</p>		21 septiembre 2018	10:30 a. m.	2815	SAL 82821 07/09/2018	Formato diligenciado I.Datos generales	Se solicitó	13/09/2018
10	14/06/2018	Salud, pensión, bono adulto mayor	Reagendar atención presencial por cuanto la ciudadana allegará documentación		21 septiembre 2018	8:30 a.m.	2816	SAL 82822 07/09/2018	Formato diligenciado I.Datos generales	SI	



Defensor de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

PLAN DE DESCONGESTION

Nro	Fecha	Petición	Acciones realizadas desde la Defensoría de la Ciudadanía	observaciones	Fecha cita	Hora	No. Oficio OAJ citación	Radicado y fecha	Acta Atención Visita Septiembre 2018	Ficha SIRBE	Oficio OAJ entregado con firma de recibo
11	14/06/2018	Atención a los usuarios comedor comunitaria Lago Timiza. Veerificar cómo se está prestando el servicio. Hablar como vocera con la intención que la Entidad haga algo porque se escribe en el buzón de sugerencias y no mejora. Discapacidad Niña 13 años.	Reprogramar cita de atención presencial para entrega de respuesta y propuesta a la ciudadana.		21 septiembre 2018	9:00 a. m.	2817	SAL 82823 07/09/2018	Formato diligenciado I.Datos generales	SI	
12	14/06/2018	Asesoría Herencia	Requiere repogramación de cita con la documentación correspondiente para brindarle asesoría puntual		21 septiembre 2018	9:30 a. m.	2818	SAL 82825 07/09/2018	Formato diligenciado I.Datos generales	NO	13/09/2018
13	12/06/2018	Padece discapacidad en ojo izquierdo(catarata), está pendiente de una cita en Capital Salud. La certificación de discapacidad se la da la Secretaría de Salud y solicita cambio de prótesis dental. Solicita agilizar el trámite del apoyo económico que la ciudadana realizó ante la Subdirección local de Santa Fe- Candelaria.	Frente al tema de salud se le comunica a la señora Ma. Julia que ésta solicitud debe ser atendida directamente por la Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría de Salud. La Defensora carece de competencia para resolver este asunto. Por lo tanto se hará remisión de la queja a la Defensora de dicha Entidad para atención personalizada. Frente a la solicitud de agilizar el apoyo económico, se revisa el sistema y el estado de solicitud en el Sirbe, en donde se verifica que está pendiente por realizar visita de validación de condiciones.	Remisión a Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría de Salud. Seguimiento al caso desde la Subdirección para la Vejez, al ingreso al servicio apoyo económico tipo "D"	21 septiembre 2018	10:00 a. m.	2819	SAL 82828 07/09/2018	Formato diligenciado I.Datos generales	NO	13/09/2018



Defensor de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

PLAN DE DESCONGESTION

Nro	Fecha	Petición	Acciones realizadas desde la Defensoría de la Ciudadanía	observaciones	Fecha cita	Hora	No. Oficio OAJ citación	Radicado y fecha	Acta Atención Visita Septiembre 2018	Ficha SIRBE	Oficio OAJ entregado con firma de recibo
14	7/06/2018	Queja contra la Sra. Ana Vidal, quien se encarga de trabajar ocupacionales, entre ellos la huerta. La Sra. Vidal les exige trabajar en horarios prolongados sin tener en cuenta la hora del almuerzo. Les dice a varias personas del Centro Bosque Popular, que trabajen en la huerta, que ellos están vendiendo los productos (alimentos como cilantro, lechuga, remolacha, entre otros), y se están quedando con el dinero de la producción y venta, lo cual no es verdad.	La Defensora procederá a realizar visita al Centro de Protección Bosque Popular, para identificar la situación, indagar sobre la misma y programar entrevista con la señora Ana Vidal en procura de conocer la situación presentada. Posteriormente se informará al ciudadano una alternativa de solución que la aqueja.								



Defensor de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

PLAN DE DESCONGESTION

Nro	Fecha	Petición	Acciones realizadas desde la Defensoría de la Ciudadanía	observaciones	Fecha cita	Hora	No. Oficio OAJ citación	Radicado y fecha	Acta Atención Visita Septiembre 2018	Ficha SIRBE	Oficio OAJ entregado con firma de recibo
15	7/06/2018	Su insatisfacción tiene que ver con el manejo de la huerta del centro Bosque Popular por parte de la Sra. Ana Vidal. Ella refirió que redistribuiría el trabajo poroque era necesario poner más rendimiento al trabajo, porque el producto no es igual y ella le bajó el valor del día de \$15.000 a \$10.000 día. Don Álvaro dijo que él no podía esforzarse demasiado y no le parece justo. En una reunión la Sra. Vidal les indicó que si no producían en la forma que ella decía, traería personas de otra parte ...	La Defensora procederá a realizar visita no informada al Centro de Protección Bosque Popular, para identificar la situación motivo dr las quejas referidas para indagar sobre las mismas y programar entrevista con la señora Ana Vidal. Posteriormente se informará al ciudadano una alternativa de solución respecto de las quejas presentadas.								



Defensor de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

PLAN DE DESCONGESTION

Nro	Fecha	Petición	Acciones realizadas desde la Defensoría de la Ciudadanía	observaciones	Fecha cita	Hora	No. Oficio OAJ citación	Radicado y fecha	Acta Atención Visita Septiembre 2018	Ficha SIRBE	Oficio OAJ entregado con firma de recibo
16	7/06/2018	Queja en contra de las enfermeras Emely Ibarra principalmente y otras que no están pendientes de cuidarlos directamente. . . . Descuidó a un paciente en el hospital cuando le hacían un cateterismo. Estuvo ausente.	La Defensora procederá a realizar visita no informada al Centro de Protección Bosque Popular, para identificar la situación motivo de las quejas, indagar sobre las mismas y programar entrevista con la señora Emely Ibarra, Betty Carabaly y Alba Manrique en procura de conocer la situación presentada. Posteriormente se informará al ciudadano una alternativa de solución respecto de las quejas presentadas.								
17	14/06/2018	Comedor comunitario Timiza, cambio de apoyo o búsqueda de trabajo	Se procederá a reprogramar nueva citación de atención presencial según cronograma de la Defensora.								



Defensor de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

- **PLAN DE ACCIÓN 2018**

4 Informe de Gestión



CANAL DE COMUNICACIÓN	
SDQS	4
CORREO ELECTRONICO	3



Defensor de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA SOCIAL

- **ATENCIÓN AL CIUDADANO**



Defensor de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

- **ATENCIÓN AL CIUDADANO**



DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS	
TRASLADO AL AREA COMPETENTE	6
EN PROCESO	1



Defensor de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA SOCIAL

● **RECOMENDACIONES**

Resolución 2266 de 2018

- Conformación equipo de trabajo Defensoría de la Ciudadanía
 - Personal idóneo
 - Conocedor de la misionalidad de la entidad.
- Divulgación novedades de los servicios
 - Informar oportunamente a la ciudadanía.
 - Articulación con equipo SIAC
- Procesos de formación
 - Hacia los profesionales
 - Claridad en la información
 - Buen trato al ciudadano



Defensor de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA SOCIAL

GRACIAS



Defensor de la
Ciudadanía



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA SOCIAL