

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD :

SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL

Año:

2013

Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades	Actividades Realizadas	Responsable	Observaciones Diciembre 31
		Diciembre 31		
Mapa de Riesgos de Corrupción	1. Mapa de Riesgos de Corrupción - identificación de Riesgos de Corrupción en los 12 Procesos de la SDIS	Debido a que solamente un proceso ha incorporado los riesgos de corrupción en el plan de manejo según la metodología institucional, la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico propone la ejecución de acciones de sensibilización para comprometer a los líderes de proceso con ésta actividad.	Dirección Análisis y Diseño Estratégico y Líderes de Proceso	Se identificaron veintiocho (28) riesgos de corrupción en once (11) de los 12 procesos institucionales, ya que en el proceso de Gestión del Conocimiento no se identificaron riesgos de corrupción. Se reitera la observación de incorporar los riesgos de corrupción en el plan de manejo según la metodología institucional, ya que solamente el Proceso de Mejora Continua los ha incorporado. Se recomienda actualizar la política de administración de riesgos, incorporando orientaciones frente a la identificación, seguimiento y control sobre riesgos de corrupción e incluir en la clasificación de los riesgos el concepto de riesgos de corrupción.
	2. Plan de seguimiento y de acción frente a los riesgos identificados, de acuerdo a su nivel de impacto.	Los procesos avanzan en la aplicación de los controles definidos. Para éste periodo se reciben los reportes de avance de los procesos de Direccionamiento Político, Direccionamiento Estratégico, Direccionamiento de los Servicios Sociales, Construcción e implementación de políticas sociales, Análisis y Seguimiento de las Políticas Sociales, Mantenimiento y Soporte TIC, Adquisiciones, Gestión del talento humano, Gestión de Bienes y Servicios y Mejora Continua. Sin reporte el proceso de Prestación de los Servicios Sociales.	Líderes (as) de Proceso DADE Oficina de Control Interno	Se recomienda tener en cuenta el criterio de seguimiento establecido en el primer componente de la Estrategia par la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en su literal E, que indica que en el seguimiento es necesario que permanentemente se revisen la causas de los riesgos de corrupción identificados.
Estrategia Antitramites	1. Fase 0. Creación de instancia que lidera la estrategia antitramites (Comité Antitramites y de Gobierno en Línea)		Subsecretaría DADE Oficina Asesora Jurídica	Actividades reportadas en agosto de 2013.
	2. Fase I . Identificación de trámites , validación y aprobación de trámites	Se identificaron 2 trámites y se adelanto el trámite ante el DAFP para la creación y publicación en el SUIT, colgando la información de los mismos en el aplicativo. Una vez agotada esta etapa, el sistema arrojó semáforo en rojo que significa que los trámites entran en período de revisión del DAFP (NO EXISTE PLAZO PARA QUE EL DAFP SE PRONUNCIE). A 31 de diciembre no se recibió comentario o requerimiento alguno por parte del DAFP en relación con los trámites sujetos a estudio. No obstante, en jornada de capacitación del pasado 24 de enero, funcionario del DAFP que acompaña el proceso de la Secretaría manifestó "1. El Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP-, informa que conformó un comité de trabajo con el fin de revisar los tramites que la SDIS escalo a la plataforma del SUIT: Inscripción y registro para instituciones y establecimientos que prestan el servicio de educación inicial, y Certificación de cumplimiento de condiciones para acceder al beneficio contenido en el Acuerdo 196 de 2005, encontrando que la información registrada no es de fácil comprensión para la ciudadanía. Por lo anterior indican que se deben ajustar de acuerdo a sus observaciones". Estos requerimientos serán resueltos en la semana del 27-31 de enero para determinar la pertinencia de su publicación o no en el SUIT. Cabe precisar que la identificación de trámites se efectuó con base en la metodología establecida por el DAFP- FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES. Para efectos de evaluar el cumplimiento del Plan se solicita interpretar las Fases 1, 2 y 3 del Plan en contexto con las Fases de la Estrategia Antitramites del DAFP (Documento Anexo) en el sentido de entender su carácter progresivo, esto es, que una vez agotada cada etapa procede el inicio de la siguiente y no como tareas que se pueden desarrollar simultáneamente.	Subsecretaría DADE Oficina Asesora Jurídica	Elaborar y divulgar informe de avances y resultados de la implementación y cumplimiento de la SDIS en relación con el Decreto 019 de 2012 y Circular Interna No. 009 de 2012. Actualizar el cuadro de acciones establecido en la Circular interna 009 de 2012.

Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades	Actividades Realizadas	Responsable	Observaciones Diciembre 31
		Diciembre 31		
	3.Fase 2. Revisión de cadena y trámites u ventanilla única, seguimiento e integración	<p>La revisión de cadena de tramites y ventanilla única se encuentra pendiente hasta que los trámites identificados sean aprobados por el SUIT y así proceder a elaborar el plan de acción de Racionalización de Trámites de la entidad, en el que estén incluidas las estrategias de interacción con otras entidades para los trámites transversales o Cadena de Trámites. Ej: consulta en línea de certificado catastral, Cámara de Comercio, Registro de Instrumentos Públicos, pago de impuesto predial, etc para el beneficio tributario del Acuerdo 196 de 2005.</p> <p>Seguimiento a la circular 009 de 2012: sobre este punto cabe precisar que la Circular 009 de 2012 establece una primera etapa de desarrollo del Decreto 019 de 2013 y las tareas asignadas a las áreas han sido completadas a excepción de la definición de los mecanismos electrónicos para la buelta</p>	Subsecretaría DADE Oficina Asesora Jurídica Dirección Corporativa	<p>Recomendaciones: Elaborar y divulgar informe de avances y resultados de la implementación y cumplimiento de la SDIS en relación con el Decreto 019 de 2012 y Circular Interna No. 009 de 2012.</p> <p>Actualizar el cuadro de acciones establecido en la Circular interna 009 de 2012.</p> <p>Incorporar en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadanopara la vigencia 2014 acciones a desarrollar en cumplimiento del Decreto 019 de 2012.</p>
	4. Fase 3. Estrategia Divulgativa	En el mes de septiembre y posteriormente en el mes de diciembre se hicieron reuniones con DADE para generar diagramación de información del trámite del Beneficio Tributario en página web de la Secretaría a partir de 2014. Se revisa la posibilidad de que en el mediano plazo dicho trámite sea adelantado en línea.	Subsecretaría Dirección de Análisi y Diseño Estrategico Oficina Comunicaciones	
Estrategia de Rendición de Cuentas	1.Insumos y Diseño a. Conformación de Equipo de Rendición de Cuentas de la SDIS liderado por la Subsecretaría		Subsecretaría Dirección Territorial Dirección de Análisis y Diseño Estratégico	<p>Persiste la observación en cuanto a que no se ha legalizado mediante un acto administrativo, la conformación del Equipo de Rendición de cuentas, en el que se especifique responsabilidades, participación, tareas, normas necesarias para su funcionamiento y su carácter de permanente o transitorio.</p> <p>Se recomienda que la metodología definida se eleve a documento controlado.</p>
	b. Diseño del Plan de Rendición de Cuentas de la SDIS y metodologías	b. En reuniones de noviembre 07- 11 se definieron los servicios y la metodología general para los eventos de rendición de cuentas. Se acordaron los lineamientos generales para la realización de las actividades a nivel de servicios, como criterio general de acuerdo con lo fijado en la etapa de Diseño del Plan de Rendición de cuentas se establecieron como elementos centrales en todas las actividades de los servicios: a. elaboración y aplicación de preguntas orientadoras en torno a: logros, dificultades, corresponsabilidad ciudadana, aspectos a mejorar, sugerencias, articulación inter e intra institucional.		
	c. Retroalimentación del Plan de Rendición de cuentas de las SDIS a los actores. (Equipos de trabajo y metodologías)	c. Presentación en reunión de Subdirectores Locales (15 Agosto de 2013) retroalimentación, ajustes en proceso- cambio en las fechas de realización de los eventos de rendición de cuentas y cambios metodologicos del plan piloto. Se definió como localidad a realizar Chapinero		
	2.Ejecución a. Prueba piloto del Plan de Rendición de Cuentas de la SDIS.	De acuerdo con lo previsto en las reuniones de noviembre 7 y 11 la rendición de cuentas a nivel de servicios se desarrolló a través de 17 eventos en 6 servicios de la Secretaría en la localidad de Chapinero: 1. Garantía de atención integral a la primera infancia, modalidades ambito familiar e institucional: 3 actividades: noviembre 19, 20, 21 (jardines la paz, san luis, casa de las hadas, juan xxiii) 2.Atención Integral a Familias Cuidadores y Cuidadoras de Personas con Discapacidad : 3 actividades (noviembre 12, 14 y 19) lugares: centro Crecer chapinero, consejo local de discapacidad 3. Proyecto 742 "Atencion integral para personas mayores; disminuyendo la segregacion y discriminacion socioeconomica. 2 Actividades (14 y 23 de noviembre) Lugares: territorio san isidro y pardo rubio 4. Generación de capacidades para el desarrollo de personas en prostitución o habitantes de calle. 1 actividad (noviembre 15) Lugar: Subdirección local de chapinero 5. Protección integral de niños, niñas y adolescentes. 1 Actividad (16 de noviembre) Lugar. Centro Amar Chapinero 6. Promoción del ejercicio y goce de los derechos de personas LGBTI 1	Subsecretaría Dirección Territorial Dirección de Análisis y Diseño E	<p>Las técnicas definidas bajo la cuales se desarrollaron preguntas para orientar el ejercicio Institucional y para orientar el ejercicio con la comunidad, permitió identificar los intereses y preocupaciones de la comunidad frente a la ejecución de los proyectos/servicios, mediante procesos lúdico-pedagógicos, mediante la participación directa.</p> <p>Sin embargo, en estos ejercicios se debe promover la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad, según lo establecido en el Decreto 371 de 2010</p> <p>Se recomienda que se publiquen los avances y resultados de la evaluación de esta etapa.</p>

Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades	Actividades Realizadas	Responsable	Observaciones Diciembre 31
		Diciembre 31		
	3.Evaluación y Monitoreo a. Evaluación a prueba piloto del Plan de Rendición de cuentas de la SDIS.	La experiencia de cada una de las actividades fue sistematizada y consolidada a partir de la aplicación de las preguntas orientadoras definidas. Los resultados del ejercicio se consolidan en un informe final de evaluación que será presentado el mes de febrero.	Subsecretaría Dirección Territorial Dirección de Análisis y Diseño Estratégico	No se ha consolidado el informe final para su evaluación y monitoreo.
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	1.Desarrollo Institucional a. Actualización oferta de servicios sociales SDIS b. Encuesta de percepción	b.* Se realizó el análisis de las encuestas de percepción aplicadas durante el tercer trimestre de 2013 con un total de 1,192 A partir de la aplicación de las encuestas de percepción para el tercer trimestre de 2013, se observan las siguientes sugerencias las cuales se manifiestan de manera repetitiva en algunas Subdirecciones Locales y Centros de Desarrollo Comunitario: Otorgar los servicios a las personas que realmente lo necesitan Mejorar y cumplir los horarios de atención en todos los Servicios Sociales. Mejorar en la atención telefónica. Ampliar los cupos en los diferentes Servicios Sociales. Prestar un servicio con calidad y calidez en todos los Servicios Sociales. Organización y cumplimiento de horarios en talleres y reuniones de los diferentes Servicios Sociales. Mayor oferta y diversidad de cursos en los Centros de Desarrollo Comunitario. A la Fecha se encuentra en proceso de tabulación y análisis las encuestas aplicadas durante el cuarto trimestre de 2014.	Subsecretaría Grupo SIAC	b. Se evidencia documento que recoge la tabulación de las encuestas realizadas, el cual hará parte de los anexos del tercer informe trimestral del SIAC de 2013. Informe que aún no se ha publicado en la pág.web de la Secretaría y sobre el cual no se evidencia la implementación de acciones de mejora. La prueba piloto para medir la satisfacción ciudadana frente a las respuestas dadas a los requerimientos ciudadanos se encuentra en análisis de la información para la presentación de los resultados.
		* Se realizó una prueba piloto con 150 respuestas, para medir la de satisfacción ciudadana frente a las respuestas dadas a los requerimientos. * Conjuntamente con la DADE se continuó el proceso de aplicación de encuestas de satisfacción de los servicios de: • Atención integral a la primera infancia en ámbito institucional. Modalidad: jardines infantiles • Atención integral a familias en inseguridad alimentaria y nutricional a través de canastas complementarias de alimentos • Desarrollo de capacidades y potencialidades en centros día • Atención integral a ciudadanos habitantes de calle. Modalidad: centro de desarrollo personal integral (CDPI) • Atención integral para niños, niñas y adolescentes con discapacidad Se esta en espera de la entrega oficial de los resultados teniendo las observaciones y recomendaciones realizadas a la primera entrega.		En relación con la metodología para la aplicación de encuestas de satisfacción de los servicios se observan avances en cuanto a definición de temáticas, selección de servicios, instrumentos, muestra y aplicación las cuales están en revisión del equipo de gestores del DADE, con el fin de constituirla como procedimiento. Metodología implementada en los servicios Centros Crecer, Centros Día, Canastas, El Camino y Jardines Infantiles, está pendiente el análisis de encuestas y presentación de resultados al Consejo Directivo y la publicación en la pág. web. Se recomienda que además de avanzar en la metodología para la aplicación de encuestas, también se establezcas mecanismos para el análisis y utilización de la información con el fin de mejorar el desempeño de los servicios sociales.
	2.Adecuación y Fortalecimiento de los SIAC a. Diagnóstico estado de los SIAC b. Planeación para la adecuación de los espacios físicos, de acuerdo a la normatividad vigente en materia de accesibilidad y señalización, incluyendo todo lo relacionado con atención a personas en condición de discapacidad. c.Adecuado manejo y optimización de los medios técnicos y humanos necesarios para la atención personal, telefónica y virtual a los ciudadanos que acudan a la	a.* EL 15 de mayo con INT 25682 se remitió a la subdirección de Plantas físicas el diagnóstico de los SIAC con el fin de planear la adecuación de los SIAC. b. *De conformidad con lo acordado en reunión con Apoyo Logístico y con el jefe de seguridad de Procomercio con el objetivo de establecer estrategias para el control de ingreso de la ciudadanía a las oficinas centrales de la SDIS, se implemento el uso de fichero para el ingreso de ciudadanos y ciudadanas a la SDIS. * El 26 de septiembre de 2013 según acta el ingeniero Martín Rosas de la Subdirección de Plantas Físicas, solicita los valores de las adecuaciones de los SIAC Locales. Igualmente en esta reunión indica que desde esa Subdirección se realizará la visita a cada uno de los puntos a fin de valorar las obras y luego ser realizará el diseño del mobiliario. b. Se adelantó el proceso precontractual de nueve (9) personas que desde el 2014 apoyaran el servicio que se presta en los SIAC Locales.	Subsecretaría Dirección de Análisis y Diseño Estratégico Plantas Físicas	Con oficio INT 52531 del 28 agosto de 2013 se realizó un recordatorio a la Subdirección de Plantas Físicas, de los requerimiento para la adecuación física de los puntos SIAC. Sin que haya respuesta en la que se informe los recursos asignados y el cronograma para la ejecución de las obras. En relación con la solicitud de equipos de cómputo, mediante memorando No. INT 25681 del 15 de mayo de 2013, a la Subdirección de Investigación e Información a la fecha de seguimiento no hay respuesta a este requerimiento. Se evidencia fortalecimiento del talento humano del SIAC con las nueve (9) contrataciones nuevas, quedando conformado el equipo por 42 personas.

Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades	Actividades Realizadas	Responsable	Observaciones Diciembre 31
		Diciembre 31		
	<p>3. Implementación de la Política de Atención a la Ciudadanía y consolidación como la línea de frente Institucional</p> <p>a. Cualificación en cultura del servicio a la ciudadanía. b. Participación en ferias c. Entrega de Incentivos. Diseñar un plan de entrega de reconocimientos a la servidora o servidor público que durante determinado periodo se destaque por la atención prestada, así mismo se incluirá al personal colaborador de la SDIS como guardas de seguridad y personal de servicios genrales, quienes son fundamentales para alcanzar la excelencia en el servicio que se presta en la SDIS.</p>	<p>a. * Se desarrollo el proceso de cualificación denominado "Cultura de Servicio al Ciudadano y Política pública del LGBTI" dirigido a 547 guardas de seguridad de la SDIS, con la participación de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p> <p>* Se coordino el Seminario "Resignificación del Servicio al Ciudadano en Comisarias de Familia" con una participación de 337 servidores/as de 500 cupos asignados, el cual fue desarrollado por La Escuela Superior de Administración Pública –ESAP-.</p> <p>*34 servidores y servidoras equipo SIAC participaron en el Seminario "La Calidad de Servicio a Través del Ser" La Escuela Superior de Administración Pública –ESAP-.</p> <p>* Se coordinó con La Escuela Superior de Administración Pública –ESAP- el Seminario "Resignificación del Servicio al Ciudadano" dirigido a servidores/as de la SDIS e IDIPRON. Participacion 337 de 500</p> <p>b.* * Se participó en los espacios coordinados por la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía y denominados Súper CADE Móvil en las Localidades de: KENNEDY 12 de septiembre al 4 de octubre y BOSA 16 al 19 de Octubre.</p> <p>c. Durante el cuarto trimestre 2013 se remitió a los jefes de dependencia los reconocimientos positivos recibido por atención brindada por los servidores-as de sus área, con el fin de publicarlos en un lugar visible de la dependencia</p>	Subsecretaría Grupo SIAC	Las actividades señaladas se sustentan en las actas de reunión, correos de citación y listados de asistencia. Acciones realizadas desde agosto hasta diciembre de 2013.
	<p>4. Atención y trámite de los requerimientos de la ciudadanía en la SDIS.</p> <p>a.Acompañamiento a las dependencias parametrizadas en el SDQS b.Seguimiento y acompañamiento a la administración y operación de los SDQS. c. Defensoría de la ciudadanía de la SDIS- Aplicación del reglamento del Defensor de la Ciudadanía SDIS. d. Reportar al Comité de Transparencia las quejas y denuncias por actos de corrupción realizados por servidores/servidoras y/o colaboradores de la SDIS.</p>	<p>a. Se brinda Inducción en la Operación del SDQS y atención ciudadana en: Subdirecciones Locales de Engativá, San Cristóbal, Subdirección para la Aduldez., Comisarias de Familia Suba 3, Suba 2b,Suba 1, Kennedy 1, Antonio Nariño, Engativá 2.</p> <p>b.Se adelanta visitas de seguimiento y acompañamiento a: Subdirecciones Locales de Bosa, Engativá, Usme- Sumapaz, Tunjuelito, San Cristóbal, Mártires, Usaquén, Puente Aranda, Fontibón, Chapinero, Suba, Ciudad Bolívar, Barrios Unidos, Casa Palermo Kennedy, CDC Bellavista,CDC Kennedy, Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración. Alertas tempranas: Con el fin de informar a las Dependencias parametrizadas sobre los requerimientos que se encuentran en cada uno de sus usuarios en los estados de: para el trámite, por cierre definitivo, por clasificación, con respuesta parcial o en ampliación, se remitió vía correo electrónico información de las mismas, es decir que cada requerimiento tiene mínimo una alerta temprana. Lo anterior se realiza con el objeto de atender de manera oportuna los requerimientos. Se continuó atendiendo los lineamientos de la Secretaría General frente a la operación del SDQS.</p> <p>c.Se remitió el infome trimestral del SIAC para la revisión por la dirección</p> <p>d.No se han presentado</p> <p>e.Se realiza el archivo conforme a los documentos que se deben conservar en el SIAC central, así mismo se hace la remisión de los requerimientos físicos a el área competente de dar trámite.</p>	Subsecretaría Grupo SIAC	<p>a.y b.Se encuentra la sustentación en actas, listados de asistencia. Se recomienda establecer un mecanismo de medición que permita establecer que el objeto de las alertas se está cumpliendo.</p> <p>c.La actividad presentada en el seguimiento no refleja la relación con la actividad programada, que corresponde a la aplicación del reglamento del Defensor de la Ciudadanía.</p> <p>d.La SDIS no tiene definidas las situaciones que corresponden a actos de corrupción.</p> <p>e.Se recomienda definir la actividad a realizar respecto al "manual para la administración de los archivos de gestión del SIAC", teniendo en cuenta que se debe implementar un programa de gestión documental que permita establecer la trazabilidad del documento al interior de la Entidad.</p>

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades Realizadas	Responsable	Observaciones Diciembre 31
		Diciembre 31		
	<p>5. Estrategia Comunicativa</p> <p>a. Planeación estrategia comunicativa SIAC (incluye cultura del servicio, atención de requerimientos de la ciudadanía, figura de Defensoría del Ciudadano, carta de trato digno, y medios audiovisuales).</p> <p>b. Implementación estrategia comunicativa SIAC</p>	<p>a. Se adelanta reunión con la Oficina Asesora de Comunicaciones definiendo algunas acciones para la estrategia comunicativa, así como las piezas comunitivas a producir y cantidades</p> <p>b. Se remiten los requerimientos de: Actualización de Directorios en la página web, diseño y producción de carta de trato digno, diseño de la imagen institucional del Defensor de la Ciudadanía, afiche instructivo buzón de sugerencias, formato buzón de sugerencias.</p>	<p>Subsecretaría Grupo SIAC Oficina Comunicaciones</p>	<p>Los 1000 ejemplares "Carta de trato digno" no han sido distribuidos a las dependencias de la entidad.</p> <p>Se evidencia la planeación y los requerimientos realizados a la Oficina Asesora de Comunicaciones para la estrategia comunicativa del SIAC. Sin embargo, no se logró su implementación.</p>
RECOMENDACIONES OFICINA DE CONTROL INTERNO	<p>COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. La Oficina de Control Interno a partir de la verificación de la elaboración, visibilización, seguimiento y control a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la SDIS para el año 2013 recomienda seguir fortaleciendo los mecanismos implementados e incorporar en el Plan de Acción 2014 los que no se consideraron, como son el fortalecimiento de los canales de atención y los estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en relación con la gestión, seguimiento, control y veedurías ciudadanas.</p>			
Consolidación del documento	<p>Cargo: _____</p> <p>Nombre: _____</p>			
Seguimiento de la estrategia	<p>Jefe Oficina de Control Interno</p> <p>Nombre: Gustavo Rayo Morales</p> <p>Firma: _____</p>			