**INFORME PLAN DE ACCIÓN SUBSECRETARÍA**

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

**Meta 6: Alcanzar el 98% de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención en los servicios sociales**

En la Secretaría Distrital de Integración Social la Subsecretaría es la dependencia responsable de dar línea institucional para aplicación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., en este sentido a través de la Resolución 1881 de 30 de noviembre de 2015, se reformó el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, estableciendo dentro de sus funciones garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, consolidándose como la línea de dirección institucional.

A continuación se presenta las acciones y los resultados institucionales alcanzados para el ***cuarto trimestre de 2016*** así como información consolidada de la vigencia 2016, en el marco del fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, como aporte a la planeación y evaluación de la Entidad, así como a la formulación y seguimiento de las acciones de mejora de la SDIS.

1. **SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES –SDQS-:**

Con el fin de garantizar la operación continua, eficiente y efectiva del SDQS, desde el SIAC Central se realizó acompañamiento y seguimiento frente al manejo operativo del SDQS a las Dependencias por medio telefónico, correo electrónico y presencial.

En este sentido el equipo humano del SIAC Nivel Central brindó orientación frente a: cargue de respuesta, desbloqueo de peticiones, reclasificación de requerimientos a otras dependencias de la SDIS por competencia del tema, traslados a entidades distrital o privadas, registro de un ciudadano al SDQS, cargue de requerimientos nuevos interpuestos por el ciudadano, ubicación de datos del ciudadano, asignación del requerimiento para que los términos de competencia estén dentro del tiempo, utilización de los formatos de respuesta a requerimientos ciudadanos-anónimo y aviso, fallas o caídas del sistema, reporte de gestiones, cambio de designados, búsqueda de los requerimientos interpuestos por el ciudadano durante el año en curso, actualización de datos( como dirección, teléfono o correo del ciudadano).

Durante la vigencia 2016 se adelantaron TREINTA Y CINCO (35) espacios de socialización del procedimiento para el trámite de requerimientos a los designados para la operación del SDQS (individual y grupal), así como a equipos de trabajo de la Comisaría de Familia San Cristóbal, Subdirecciones Locales de San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe, Barrios Unidos y Bosa aplicando en el pre test y pos test, para determinar el grado de apropiación del mismo, con un total de cuatrocientos treinta y cuatro (434) asistentes.

Durante el cuarto trimestre de 2016 se llevó a cabo 10 espacios de socialización del procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS, donde se contó con la participación de 103 servidores y servidoras, así:

|  |
| --- |
| **CUALIFICACIONES SDQS-2016** |
| **REALIZADAS**  | **MES** | **DEPENDENCIAS** | **N. PARTICIPANTES** |
| 4 CUALIFICACIONES  | OCTUBRE | SUBDIRECCION LOCAL DE SUBA- DESIGNADA | 1 |
| DESIGNADOS  | 27 |
| COMITÉ RECTOR  | 36 |
| OFICINA DE CORRESPONDENCIA | 11 |
| 3 CUALIFICACIONES | NOVIEMBRE | MESA DE ARTICULACION DESIGNADOS SDQS | 23 |
| SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL-DESIGNADA | 1 |
| SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO-DESIGNADA  | 1 |
| 3 CUALIFICACIONES | DICIEMBRE | COMISARIA FONTIBON 1 TURNO 2- DESIGNADO | 1 |
| SUB.ADULTEZ-DESIGNADO | 1 |
| COMISARIA USAQUEN 1 TURNO 2-DESIGNADO  | 1 |

Cabe mencionar que para los espacios de socialización con los designados de la SDIS, se coordinó la participación del equipo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

**Para el cuarto trimestre de 2016 el comportamiento de requerimientos fue el siguiente:**

| **Tipo petición** | **Total** | **porcentaje** |
| --- | --- | --- |
| D. INTERÉS PARTICULAR | 2444 | 59% |
| D. INTERÉS GENERAL | 570 | 14% |
| QUEJA | 314 | 8% |
| RECLAMO | 289 | 7% |
| FELICITACIÓN | 263 | 6% |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 111 | 3% |
| SUGERENCIA | 83 | 2% |
| D. ACTOS DE CORRUPCIÓN | 55 | 1% |
| CONSULTA | 3 | 0% |
| **Total**  | **4132** | **100%** |

**Requerimientos atendidos durante la vigencia 2016**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO** | **F** | **%** |
| PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR | 8.873 | 65,9% |
| PETICIÓN DE INTERES GENERAL | 1.560 | 11,6% |
| RECLAMO | 1.005 | 7,5% |
| QUEJA | 885 | 6,6% |
| FELICITACIÓN | 439 | 3,3% |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 327 | 2,4% |
| SUGERENCIA | 262 | 1,9% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 109 | 0,8% |
| CONSULTA | 10 | 0,1% |
| **TOTAL** | **13.470** | 100,0% |

En la vigencia 2016 el mayor número de requerimientos atendidos se concentró en las peticiones de interés particular (65.9%) y general (11.6%) para un total de 77% las cuales hacen referencia al interés de la ciudadanía por vincularse a los servicios sociales relacionados con los Subsidios y solicitud de cupos en centros de protección de adulto mayor como discapacidad o problemáticas que consideran que afectan a una comunidad, como es el caso de habitabilidad en la calle.

El mayor porcentaje de las peticiones de Interés particular (PIP) hacen referencia a la vinculación a los Servicios Sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social como: Adulto mayor (27% del total de las PIP), Habitante de calle (18% del total de las PIP), Atención a la primera infancia (12% del total de las PIP), Seguridad alimentaria (10% del total de las PIP) discapacidad (7% del total de PIP), Emergencia Social (6% del total de las PIP) la población requiere la atención manifestando estar en situación crítica, para ingreso por emergencia social.

En menor porcentaje se encuentran las solicitudes relacionadas con comisarías de familia, talento humano o contratación solicitando certificaciones laborales del tiempo que estuvieron vinculados con la SDIS, entre otras.

En cuanto a la oportunidad en la respuesta se observa que la entidad se mantiene en un rango sobresaliente del 96%, teniendo en cuenta los indicadores:

**Nombre del indicador:** Solicitudes de información respondidas dentro del término legal.

| **Periodo** | **Solicitudes de Información respondidas dentro del término legal** | **Total peticiones respondidas** | **Resultado** | **Meta** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ene-Mar 2016 | 60 | 66 | 91% | 100% |
| Abr - Jun 2016 | 122 | 127 | 96% | 100% |
| Jul- Sept 2016 | 23 | 23 | 100% | 100% |
| Oct- Dic 2016  | 106 | 111 | 96% | 100% |

Es de aclarar que de las **327** solicitudes de información tramitadas durante la vigencia 2016, **210** hacen referencia a las respondidas dentro de los términos legales.

En este mismo sentido los días promedio de atención de los requerimientos (solicitud de información) de la ciudadanía respondidos dentro de términos legales continúan en el rango sobresaliente, con un promedio de 96% dentro de términos legales, observando un mejor comportamiento acercándose a la línea base, manteniendo el porcentaje con relación a la vigencia 2015.

**Nombre del indicador:** Peticiones de interés particular, peticiones de interés general, quejas y reclamos respondidas dentro del término legal.

| **Periodo** | **peticiones de interés particular, peticiones de interés general, quejas y reclamos respondidas dentro del término legal** | **Total peticiones respondidas** | **Resultado** | **Meta** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ene-mar 2016 | 2603 | 2643 | 98% | 100% |
| Abr - Jul 2016 | 3270 | 3307 | 99% | 100% |
| Jul- Sept 2016 | 3159 | 3171 | 99% | 100% |
| Oct- Dic 2016 | 3905 | 4021 | 98% | 100% |

Para el 2016, se observa que los requerimientos (peticiones de interés particular, peticiones de interés general, quejas y reclamos) de la ciudadanía respondidos dentro de términos legales continúa en el rango sobresaliente, con un promedio de 99%. Lo anterior se debe a que desde el SIAC se ha fortalecido el seguimiento y envío de alertas a las dependencias responsables de dar respuesta a los requerimientos, en relación a la vigencia anterior la oportunidad aumenta en 2%.

**DIFICULTAD:** Una de las dificultades presentadas ha sido la constante rotación de los designados por parte de algunas dependencias sobre todo en Comisarías de Familia, lo que repercute en la pérdida del proceso de inducción y cualificación en el manejo operativo del SDQS.

A nivel local el seguimiento y acompañamiento se vio afectado al no poder realizar la totalidad de las visitas programadas, por falta de disponibilidad en el transporte, no obstante para el mes de noviembre desde la Subsecretaria brindó la disponibilidad de camionetas de Inspección y Vigilancia para coordinar conjuntamente los recorridos.

**PROYECCIÓN:** A través de los comités rectores sociales en las localidades adelantar el proceso deInducción y re inducciónsobre el procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS.

**ANEXO No. 1** Consolidado de Peticiones por Dependencia, Subtema y tipología.

**ANEXO No. 2** Informe Peticiones Fuera de Términos

1. **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**
	1. **PROCESOS DE FORMACIÓN EN CULTURA DE SERVICIO:**

Para el año 2016 la Subsecretaría a través del SIAC adelantó la articulación institucional con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, con el objeto de brindar espacios de formación en cultura de servicio a los servidores públicos de la SDIS, incluidos personal de vigilancia y servicios generales.

Así mismo, y en el marco del Plan Institucional de Capacitación la Subdirección para la Gestión del Talento Humano se llevó a cabo el proceso de formación en cultura del servicio con los equipos de trabajo de las Subdirecciones Locales y equipo SIAC.

Teniendo en cuenta la disminución de personal en la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano a partir del segundo trimestre de 2016, no fue posible continuar con la coordinación de las cualificaciones, razón por la cual el equipo de profesionales SIAC asumen dicha actividad realizando jornadas de formación con los equipos de trabajo de vigilancia.

Durante el cuarto trimestre de 2016 se cualificó un total de Quinientas cuarenta y seis (546) servidores, contratistas, personal de vigilancia, en cultura del servicio y Defensor de la Ciudadanía.

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2016 se logró una participación de 2.093 personas, a través de 75 espacios de formación en enfoques como: Cultura de Servicio a la Ciudadanía, Capacitación en Lengua de Señas, transparencia, probidad y lucha contra la corrupción, COACHING, resolución de conflictos 2 parte, socialización apertura buzón de sugerencias, supervisión contratos SIAC e Inteligencia emocional Transparencia ley 1712 Ley 1010 acoso laboral entre otros.

**DIFICULTAD:** Limitación en los espacios físicos, recursos tecnológicos y logísticos adecuados para el desarrollo de los procesos de formación.

Teniendo en cuenta la disminución de personal en la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá a partir del segundo trimestre de 2016, no fue posible continuar con la coordinación de las cualificaciones, razón por la cual el equipo de profesionales SIAC asumen dicha actividad realizando jornadas de formación con los equipos de trabajo de vigilancia.

**PROYECCIÓN:** Ampliar el campo de acción a servidores públicos que no estén directamente relacionados con la atención ciudadana, a fin de fortalecer la atención y protocolos del ciudadano interno.

* 1. **ATENCIÓN DE CIUDADANOS Y CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SIAC:**

En cumplimiento a la Circular  029 de agosto 11 de 2003, desde el SIAC se viene registrando los ciudadanos y ciudadanas que acuden a estos puntos a solicitar información sobre los servicios de la SDIS o trámites de otras entidades.

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016 se atendió desde los SIAC a **410.276 ciudadanos-a, *correspondiendo al cuarto trimestre 55.251.***

Dichas atenciones se registran a través del SIRBE, desde el mes de octubre del 2016, se determinó no llevar otro registro diferente al SIRBE, teniendo en cuenta que ya todos los designados cuentan con equipos de cómputo y red de internet, informando al equipo SIAC de Nivel Central los casos en que se les presente dificultad.

Por otra parte y con el fin de fortalecer la comunicación con la ciudadanía se genera un canal de información directa, a través del cual se busca socializar temas de interés sobre la misionalidad y que hacer de la SDIS, para el año 2016 reportado mediante este canal se socializó a **12.956** ciudadanos información de interés de la SDIS, de los cuales **2.614** corresponden al cuarto trimestre de 2016.

Se adelantaron visitas de seguimiento y acompañamiento a través de las cuales se realiza verificación y recomendaciones frente a la aplicación de los protocolos de atención. Así mismo, se adelantó coordinación con las Subdirecciones Locales y CDC a fin de garantizar la atención permanente en los SIAC, en este sentido aquellas personas identificadas como apoyo a los SIAC, han sido incluidas en los procesos de formación adelantados, con el objeto de estandarizar la atención ciudadana.

Para la presente vigencia se fortalece el proceso de seguimiento adelantado desde el SIAC nivel central, es decir, que se realiza acompañamiento a cada etapa del ciclo de servicio, generando recomendaciones frente a los aspectos a mejorar. Durante el cuarto trimestre de 2016 se adelantaron treinta y un visitas a Comisarías de Familia y Subdirecciones Locales.

Durante las visitas se adelantó seguimiento a la implementación de protocolos de atención a la ciudadanía tanto presencial como telefónico y desde los servicios brindados en las dependencias visitadas. Así mismo se adelantó seguimiento a la implementación del procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS.

**DIFICULTAD:** Se continua presentando interrupción del servicio por parte de algunas Subdirección Locales dado que no presta un adecuado servicio, teniendo en cuenta que no hay continuidad en el servicio y la ciudadanía debe esperar, igualmente no establecen sistemas de turnos, incumpliendo el numeral 2 del Artículo 7 de la ley 1437 de 2011 que indica: *“Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: … 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio…”,* se ha recomendado establecer turnos de almuerzo entre los profesionales de los servicio.

Dada la alta demanda en algunas Subdirección Locales no es posible de las personas responsables del SIAC se desplacen de manera permanente a los talleres y servicios para socializar los temas inherentes a la prestación de los servicios.

**PROYECCIÓN:** Coordinar con los líderes administrativos espacios de interacción ciudadana a fin de extender la informacióna un mayor número de ciudadanos/a.

Efectuar seguimiento y evaluación de impacto de la implementación de la estrategia de comunicación directa y apropiación por parte de la ciudadanía.

**ANEXO No.3** Visitas de seguimiento y acompañamiento.

* 1. **ADECUACIONES SIAC:**

Se adelantó seguimiento y articulación con la Subdirección de Plantas Físicas para la adecuación de los SIAC ubicados en las Subdirecciones Locales de: Suba, Mártires, San Cristóbal, Usaquén y Santa Fe Candelaria, mediante el contrato de obra 13566 cuyo objeto es el *“suministro e instalación de paneles, superficies, partes y accesorios requeridos para la conformación de espacios de oficina y generación de puestos de trabajo de los centros y sedes de la Secretaria Distrital de Integración Social”.*

A partir del segundo semestre de 2016 desde la Subdirección de Plantas Físicas se adelantó el proceso de contratación para la adecuación y remodelación de 10 SIAC, y adaptación de la nueva imagen en los SIAC que por infraestructura no es posible realizar el cambio de modulo, como es el caso del CDC Bella Vista, CDC Porvenir, Subdirección Local Teusaquillo, Ciudad Bolívar, Puente Aranda Antonio Nariño y Subdirección para la Identificación y Caracterización. A partir del mes de diciembre se da inicio a la ejecución del contrato 13342 adelantando visitas en conjunto con los profesionales competentes de Plantas Físicas y el contratista

**DIFICULTAD:** Irregularidades en las terminaciones de algunos de los módulos, de los cinco (5) adecuados a inicios de 2016 con contrato de 2015, lo cual fue informado a la Subdirección de Plantas Físicas.

**PROYECCIÓN:** En elprimer semestre de 2017, ejecutar el contrato para la adecuación y mejoramiento a los SIAC.

* 1. **SATISFACCIÓN CIUDADANA:**

Con el propósito de realizar un estudio de medición de satisfacción, se adelanta la elaboración de anexos técnico, estudio previo, estudio de sector, con el objeto de adelantar un concurso de méritos con el objeto de: contratar la realización de un estudio que mida el nivel de satisfacción de la ciudadanía, frente a la atención prestada a través de los canales de interacción presencial y telefónico, en las subdirecciones locales, centros de desarrollo comunitario, nivel central y unidades operativas de la SDIS, que permita conocer la calidad en la atención brindada para promover acciones de mejora.

En este sentido se adelanta el proceso precontractual y legalización del contrato para la medición de la satisfacción SDIS, contrato número 13337, así mismo se adelantan reuniones de seguimiento así:

|  |  |
| --- | --- |
| **FECHA DE REUNIÓN** | **OBJETIVOS DE REUNIÓN** |
| REUNIÓN INTERNA | Noviembre 28 de 2016 | Planeación y organización de la fase 1 del estudio de medición. |
| Noviembre 30 de 2016 | Verificación documentos componentes técnicos del estudio de medición |
| Diciembre 6 de 2016 | Seguimiento a la planeación y organización de la fase 1 del estudio de medición. |
| REUNIÓN CONSULTORIA | Diciembre 14 de 2016 | \* Dar a conocer los equipos de trabajo para el contrato conformados por las partes. \* Establecer las condiciones de comunicación y reglas básicas de trabajo entre las partes.\* Firmar el acta de inicio del contrato |
| Diciembre 20 de 2016 | \* Revisar las condiciones técnicas y compromisos de información requeridos para el desarrollo del estudio\* Presentación del cronograma de actividades por parte de la firma Consultores en información INFOMETRIKA SAS, de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.3 del anexo técnico. |

Se continúa con la medición de la percepción ciudadana con un nivel de satisfacción del 92%. **ANEXO No. 4 Resultados encuesta de percepción.**

* 1. **PROCESO DE DIVULGACIÓN:**

Con el fin de fortalecer la comunicación con la ciudadanía a través de canales impresos se adelantaron las siguientes acciones:

* Actualización y modificación logo de la administración “Bogotá Mejor para Todos”, para el material publicitario del SIAC: Afiche Buzón, Afiche medios de contacto, volantes "Yo opino" cuyo material se divulgara en las dependencias de la SDIS, también publicando en comisarías de familia, jardines, centros crecer y centros amar.
* Ajustes a plegable y folleto de servicio a la ciudadanía.
* Diseño e impresión de formato YO OPINO, el cual estará en los bolsillos de los nuevos buzones.
* Publicación en la WEB de encuestas, informes trimestrales, Solicitud de Información Pública, Control Político.
* Edición de video tutorial, con modelo lingüístico para publicación en la WEB sobre el trámite en el SDQS.
* Se da a conocer a través de la página WEB de la SDIS la guía de ubicación de invitación a los ciudadanos a calificar los servicios de la SDIS y a la vez conocer sus sugerencias las cuales ayudaran a mejorar los servicios que ofrece la entidad.
* Se remite el Lineamiento de apertura de buzón, formatos apertura de buzón, afiches transparencia y medios de contacto, formatos yo opino, afiches buzón y carta de trato digno.

**DIFICULTAD:** La no terminación del video tutorial del SDQS, ya que no se han podido acordar fechas con las personas del área de comunicación y el servicio de discapacidad (modelos lingüísticos).

Para la producción del material publicitario la dificultad es la falta de personal en la imprenta distrital para la producción del material.

1. **SEGUIMIENTO ACCIONES DE MEJORA:**

Para la vigencia 2016 y conforme a las acciones adelantadas y a los seguimientos realizados por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se dio cierre a doce (12) hallazgos asociados al SIAC en el marco de las auditorías internas adelantadas a su gestión.

Por tanto a la fecha se encuentran pendientes por cierre seis (6) hallazgos, así:

| **Fecha identificación hallazgo** | **Código o Capítulo** | **Detalle del origen** | **AVANCE** |
| --- | --- | --- | --- |
| 04/09/2013 | 10.2.5 | Auditoria Interna - Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC) | 80% |
| 04/09/2013 | 10.2.7 | Auditoria Interna - Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC) | 80% |
| 05/10/2014 | 10.2.8 | Auditoria Proceso Direccionamiento servicios sociales Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía  | 60% |
| 27/07/2015 | 10.2.2 | Auditoria Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC | 50% |
| 27/07/2015 | 10.2.7 | Auditoria Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC | 50% |
| 27/07/2015 | 10.3.2  | Auditoria Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC | 50% |

1. **PARTICIPACIÓN EN LA RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS**

La Veeduría Distrital, en el año 2008, con el apoyo de la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, promovió la creación de una Red de intercambio de información entre las oficinas de atención a la ciudadanía a través de los responsables del proceso misional de quejas y reclamos de las entidades del Distrito Capital.

La RED Distrital de Quejas y Reclamos está constituida por los servidores responsables del proceso misional de quejas y reclamos de todas las entidades del Distrito Capital, y tiene como misión Contribuir a que las entidades del Distrito Capital fortalezcan el proceso misional de quejas y reclamos para mejorar el servicio a los ciudadanos que son la razón de ser de la gestión pública.

En este orden de idea para la vigencia 2016 se planteó trabajar a través de nodos de los cuales hace parte la SDIS a través del SIAC por ser entidad cabeza de sector, así:

**Nodo Central:**

*Objetivo:* Asesorar el proceso de planificación cumplimiento de actividades y seguimiento de la RED en sus diferentes instancias.

Reuniones adelantadas:

22 de abril de 2016: Presentación y ajustes Reglamento RED.

18 de junio de 2016: Aprobación estrategia metodológica

12 de agosto de 2016: Avances Nodos Sectoriales e Intersectoriales.

11 de noviembre 2016: Resultados Nodos Sectoriales e Intersectoriales.

**Nodos Sectoriales:**

*Objetivo:* Servir como eje articulador y cohesionador de las oficinas de servicio al ciudadano de las entidades distritales de cada Sector administrativo, en procura del fortalecimiento y desarrollo equilibrado del proceso misional de quejas y reclamos de manera transversal.

Se adelantaron tres reuniones con IDIPRON con el fin de unificar el diagnóstico del proceso de quejas y reclamos del sector de integración social.

**Nodos Intersectoriales:**

*Objetivo:* Generar espacios de reflexión, de análisis y de construcción de propuestas como de estrategias metodológicas en temas específicos, que contribuyan al fortalecimiento del proceso misional de quejas y reclamos en el Distrito y faciliten la consolidación de la Red.

Se participó en los siguientes nodos intersectoriales: Uso eficiente del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, Promoción institucional de la integración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS con los sistemas de gestión documental de las entidades del Distrito, Seguimiento a los Informes mensuales de PQRS, y Articulación del proceso PQRS y ciudadanía.

Dentro de los resultados obtenidos durante la participación en los diferentes nodos propuestos por la red se encuentra:

\* Actualización subtemas sector integración social en el SDQS

\* Diagnóstico del proceso misional de PQRS y servicio al ciudadano sector social.

\* Participación de 11 servidores públicos de la SDIS 11 personas ( Sub Local Bosa, Proyecto 1113, Adultez, Vejez Inspección y Vigilancia) en el laboratorio de simplicidad de las respuestas a requerimientos de la ciudadanía brindado por la Veeduría el 12 Octubre de 2016.

Finalmente es necesario referir que con el objetivo de evaluar los sistemas de servicio al ciudadano de las entidades, su avance en la implementación de algunos de los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC y establecer planes de trabajo que garanticen su cumplimiento, la Veeduría Distrital priorizo 6 entidades, teniendo en cuenta el volumen de quejas que atienden, la demanda de los servicios y el impacto de los mismos para el ciudadano, así como el compromiso institucional, dentro de estas entidades fue seleccionada la SDIS, la cual a su vez definió a las Subdirecciones Locales de Usaquén y Santa Fe Candelaria como dependencias para la aplicación de la prueba piloto.

Dicho desarrolló en cinco fases: a) Compromiso directivo, b) Diagnóstico, c) Planeación, d) Ejecución y, e) Medición, y en desarrollo de las mismas.

Una vez adelantado el proceso e identificadas las oportunidades de mejora a través de la evaluación surtida en cada una de las líneas de la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía intervenidas y en consecuencia del diagnóstico surgen entre otras las siguientes recomendaciones:

|  |
| --- |
| LÍNEAS ESTRATÉGICAS |
| Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos. | Se recomienda definir acciones y/o estrategias de sensibilización, comunicación y pedagogía que apunten a fortalecer el conocimiento de la ciudadanía con respecto a la misionalidad, trámites y servicios que ofrece la Entidad. |
| Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada. | Aumentar el personal en la zona de ingreso, por cuanto el número de ingresos diarios a la SDIS es de 430 a 530 personas en promedio, y sólo se cuenta con una persona en ventanilla de atención en el primer piso de nivel central encargada de direccionar a la ciudadanía para su ingreso.Se considera necesario tener en cuenta entre otras normas lo señalado en la Ley 1618 de 2013, en su artículo 5, 14, así mismo, el Decreto 439 de 2005 en su artículo 4 y 9., La Ley 1712- Decreto 103 de 2015 en sus artículos 12 "Formato Alternativo, 13 "Accesibilidad medios electrónicos para población en discapacidad" y 14."Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad", la cual obliga con el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana 6047 respecto de " “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública".Acoger las disposiciones del Artículo 9° Numeral 2° Literal D de la Ley 1346 de 2009, en la que se especifica que los puntos de atención al público deben contar con señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión, así como el Literal E que especifica la disposición de formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público.Se recomienda dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el Decreto 103 de 2015 en su artículo 14° sobre accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad, la cual obliga con el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana 6047 respecto de la Accesibilidad al medio físico, en la que se determina el establecimiento de condiciones que posibiliten el acceso y salida de los ciudadanos en las edificaciones con independencia de la presencia de condiciones de discapacidad.De conformidad con lo establecido en el Artículo 12 - Canales de Atención a la Ciudadanía del Decreto Distrital 197 de 2014, la Línea 195 se constituye como el único medio telefónico de carácter oficial para que la ciudadanía obtenga la información que necesite. Es importante resaltar que la Línea 195 aporta en la atención a la ciudadanía sólo como una herramienta que brinda información al ciudadano, por lo que se recomienda que la Entidad tenga a disposición de la ciudadanía un conmutador en el que se cumpla con los siguientes criterios: 1) Un número de fácil recordación, 2) Menú de opciones corto y claro, 3) Disponibilidad de personal para atención de la línea durante todo el tiempo que se encuentre habilitada, puesto que se observó que en la mayoría de las llamadas realizadas no se obtenía respuesta en el conmutador. |
| Cualificación de los equipos de trabajo | Se recomienda incluir en los manuales de funciones y competencias laborales la caracterización de los servidores públicos que se requiere para la atención de servicios a la ciudadanía. De igual forma en la contratación de personal por prestación de servicios y/o outsoursing se recomienda tener en cuenta dichas competencias en la elaboración de los estudios previos.Con el fin de evaluar las oportunidades de mejora de los servidores públicos frente a la atención prestada, se recomienda implementar herramientas de seguimiento y medición de comportamientos y actitudes tales como encuestas de percepción ciudadana y evaluaciones de desempeño.Se recomienda hacer seguimiento al cumplimiento de protocolos de atención establecidos, en los que se definan aspectos relacionados con los servidores públicos de puntos de atención tales como: 1) Presentación, 2) Amabilidad, 3) Iniciativa, 4) Calificación, 5) Orientación hacia las personas, 6) Autocontrol, 7) Flexibilidad, 8) Uso de lenguaje claro, entre otros.Se recomienda que el personal de atención a la ciudadanía se le capacite en la implementación de procesos de otras entidades en las que se aclare el portafolio de servicios de la entidad, por tanto muchos requerimientos y ciudadanos son remitidos por otras entidades para asuntos que no son de competencia de la SDIS, aspecto de dificulta la atención y minimiza el impacto en la atención, por cuanto la entidad no puede atender estos casos y tiene que direccionar nuevamente a los ciudadanos a otras entidades. |
| Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía | Se sugiere contar con procesos y procedimientos sencillos y claros debidamente documentados en los que se definan acciones frente a criterios tales como: 1) Accesibilidad de personas en condición de discapacidad, 2) Efectividad de las respuestas en trámites y servicios, 3) Claridad de requisitos e información, 4) Disposición y apertura de buzones de sugerencias, 4) Tiempos de espera y atención.Se observa que el personal de los proyectos que se dirige a territorios también realiza labores de atención a la ciudadanía que no son registradas por ningún sistema. Se recomienda crear un mecanismo que permita recoger esta información, para que este incluido de manera transversal a los procesos y procedimientos de servicio a la ciudadanía.  |
| Sencillez de procesos y procedimientos | Se sugiere contar con procesos y procedimientos sencillos y claros debidamente documentados en los que se definan acciones frente a criterios tales como: 1) Accesibilidad de personas en condición de discapacidad, 2) Efectividad de las respuestas en trámites y servicios, 3) Claridad de requisitos e información, 4) Disposición y apertura de buzones de sugerencias, 4) Tiempos de espera y atención.Se observa que el personal de los proyectos que se dirige a territorios también realiza labores de atención a la ciudadanía que no son registradas por ningún sistema. Se recomienda crear un mecanismo que permita recoger esta información, para que este incluido de manera transversal a los procesos y procedimientos de servicio a la ciudadanía. Definir acciones para el mantenimiento y sostenibilidad del sistema de gestión de calidad dentro del plan del Sistema Integrado de Gestión, para revisar y analizar la operatividad de los procesos y procedimientos con el fin de simplificarlos, eliminarlos, optimizarlos y/o automatizarlos. |
| LÍNEAS TRANSVERSALES |
| Seguimiento y evaluación  | Finalmente y con el objeto de mejorar continuamente los sistemas de servicio a la ciudadanía se recomienda contar con herramientas que permitan la constante medición del servicio prestado, de tal forma que las acciones implementadas producto de este seguimiento propendan por el fortalecimiento del servicio, evitando el uso de tramitadores, aumentando los niveles de reconocimiento de la entidad por parte de la ciudadanía y generando una mayor confianza en la Administración Distrital.Los informes de atención de PQRS remitidos al SIAC son cuantitativos y únicamente contienen información numérica, se recomienda realizar informes cualitativos que permitan propiciar el análisis de la información y la toma de decisiones. |