***INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2017***

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

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 segundo trimestre de 2017, en el marco del fortalecimiento del servicio a la ciudadanía.

**1. TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS**

**1.1 RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA.**

Durante el período comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2017, se tramitó un total de 4.366 requerimientos, con las siguientes características:

**1.1.1 MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES.**

El medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos durante este trimestre, continuó siendo el escrito con un 62,67% que corresponde a 2.736 peticiones, seguido los de web con un 11,15% correspondiente a 487, e-mail con un 8.93% equivalente a 390 peticiones, buzón con un 7,90% equivalente a 345 peticiones y en menor escala por los medios presencial con el 6,92 %.(302) y telefónico con un 2,43 %, con 106 peticiones.

**MEDIOS DE INTERACCIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CANAL** | **F** | **%** |
| ESCRITO | 2736 | 62,67% |
| WEB | 487 | 11,15% |
| E-MAIL | 390 | 8,93% |
| BUZON | 345 | 7,90% |
| PRESENCIAL | 302 | 6,92% |
| TELEFONO | 106 | 2,43% |
| **TOTAL** | **4366** | **100,00%** |

Fuente: Base Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)

**1.1.2 TIPOS DE REQUERIMIENTOS TRAMITADOS.**

El mayor número de requerimientos ciudadanos hacen referencia a peticiones de interés particular en un 63,93% que corresponden a 2791; con respecto del total de peticiones recibidas durante el trimestre, las cuales en su mayoría hacen referencia a la solicitud de vinculación a los siguientes servicios sociales: Aportes Vitales para Adultos Mayores apoyos económicos), Seguridad alimentaria en comedores, Atención a la Primera Infancia, atención a población en condición de discapacidad y enlace social.

**TIPOLOGIA DE LOS REQUERIMIENTOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DE REQUERIMIENTO** | **F** | **%** |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 2791 | 63,93% |
| SOLICITUD DE COPIA | 350 | 8,02% |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 315 | 7,21% |
| RECLAMO | 277 | 6,34% |
| QUEJA | 238 | 5,45% |
| FELICITACIÓN | 182 | 4,17% |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 101 | 2,31% |
| SUGERENCIA | 85 | 1,95% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 14 | 0,32% |
| CONSULTA | 13 | 0,30% |
| **TOTAL** | **4366** | **100,00%** |

Fuente: Base Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)

A la vez se observa un aumento significativo en las solicitudes de copias de actas de conciliación de procesos adelantados en las comisarías de familia 350 que representan el 8,02%; lo sigue los derechos de petición de interés general con 315 que equivalen al 7.21% los cuales hacen referencia a peticiones de reubicación de la población habitante de calle por la proliferación y hacinamiento en diferentes sectores del Distrito Capital.

Los 277 Reclamos que representan el 6.34%, hacen referencia a irregularidades en la prestación del servicio en los Jardines infantiles; por la demora en la asignación del Subsidio de Adulto Mayor a pesar de estar inscritos desde años anteriores, por egreso del mismo servicio a pesar de continuar presentando condiciones de vulnerabilidad.

Por otra parte, entre los temas reiterados se encuentra la inconformidad por el cierre de algunos Comedores, por la prestación de este servicio por parte de los operadores.

Las 238 Quejas que equivalen al 5.45% tratan temas relacionados con inconformidad con los servidores de Comisarías de Familia por las medidas tomadas frente a los procesos adelantados; en menor escala por inatención por parte de servidores de los servicios: Adulto Mayor, Creciendo en familia, Discapacidad, Jardines Infantiles, Adultez.

Las 85 Sugerencias registradas que representan (1.95%) siendo las más recurrentes: mejorar la disposición en la atención para los diferentes servicios especialmente en Adulto Mayor, Discapacidad y Comisarías de Familia, aumento en el valor del subsidio asignado a los adultos mayores, al igual que el número de cupos para acceder al mismo.

Las felicitaciones o notas positivas se reciben en mayor número de las aperturas de buzón realizadas en las unidades operativas de Centros Integrarte (Discapacidad adultos mayores de 18 años); Comedores de la Subdirecciones Locales de Bosa, Ciudad Bolívar, Suba, Puente Aranda - Antonio Nariño, Mártires, Usme -Sumapaz; Rafael Uribe Uribe, Tunjuelito; Centros día y noche de la Subdirección para la Vejez; Hogares de paso día y noche de la Subdirección para la adultez, Comisarías de Familia (Suba 3, San Cristóbal 1 y 2).

* + 1. **FRECUENCIA DE REQUERIMIENTOS POR PROCESO**

A continuación, se presentan los contenidos temáticos de los requerimientos y su relación con los procesos misionales los cuales se encuentran clasificados:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Proceso** | **FRECUENCIA** | **%** |
| PRESTACIÓN DE LOS SERVICIO SOCIALES | 3064 | 70,18% |
| DIRECCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES | 1096 | 25,10% |
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO | 79 | 1,81% |
| PROCESOS ADMINISTRATIVOS | 76 | 1,74% |
| GESTIÓN DE BIENES | 19 | 0,44% |
| ADQUISICIONES | 16 | 0,37% |
| CONSTRUCCIÓN DE POLÍTICAS | 14 | 0,32% |
| DIRECCIONAMIENTO POLÍTICO | 2 | 0,05% |
| **Total** | **4366** | **100%** |

Fuente: Base Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)

Los requerimientos recepcionados están relacionados con los procesos de la siguiente manera:

**Prestación de los servicios sociales**, los cuales representan el 70%, hacen referencia a: Solicitudes de ingreso a los diferentes servicios sociales de la SDIS, Inconformidad por demora para acceder a los mismos, largas listas de espera (apoyos económicos adulto mayor), no continuidad en los servicios, demora en la asignación de cupos en centros de protección de adultos mayores, personas mayores de 18 años con discapacidad, demora en la entrega bonos canjeables como de la canasta y cierre de comedores; egreso del servicio (Creciendo en Familia) y por la nueva forma de vinculación.

**Direccionamiento de los Servicios Sociales** representan el 25% de los requerimientos ciudadanos y en estos se evidencian que la ciudadanía expone las mismas problemáticas descritas en la prestación de los servicios sociales, las cuales escalan a las Direcciones y Subdirecciones Técnicas.

**Direccionamiento Estratégico**: con un porcentaje del 1.8% son solicitudes estadísticas sobre temas como habitabilidad en calle, violencias intrafamiliares, adultos mayores entre otros. La mayoría las realiza estudiantes para investigaciones de grado y post grado.

**Direccionamiento Administrativo**: Las solicitudes están relacionadas con temas de administración del talento humano, como certificaciones, reclamaciones laborales, conductas indebidas de los servidores, solicitud de trabajo, solicitud de desvinculación

**VER ANEXO 1**: Distribución por dependencia, Subtema y tipo.

**1.1.4. TRASLADO DE REQUERIMIENTOS POR NO COMPETENCIA**

Dentro de los requerimientos recibidos por los diferentes canales dispuestos por la SDIS, en el segundo trimestre del 2017, se dieron traslado a **209** peticiones cuyo asunto no es competencia de la misionalidad de la SDIS, que corresponde a un 4.56% del total de requerimientos recibidos en el trimestre.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NO COMPETENCIA | | | | | | | | | | |
| **CANAL** | **DP DE INTERÉS PARTICULAR** | **D P DE INTERÉS GENERAL** | **RECLAMO** | **QUEJA** | **SUGERENCIA** | **FELICITACIÓN** | **SOLICITUD DE INFORMACIÓN** | **DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN** | **CONSULTA** | **TOTAL** |
| ESCRITO | 77 | 9 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 91 |
| WEB | 29 | 12 | 6 | 12 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 73 |
| E-MAIL | 8 | 4 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 19 |
| PRESENCIAL | 7 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| TELEFONO | 2 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| **CANAL** | **DP DE INTERÉS PARTICULAR** | **D P DE INTERÉS GENERAL** | **RECLAMO** | **QUEJA** | **SUGERENCIA** | **FELICITACIÓN** | **SOLICITUD DE INFORMACIÓN** | **DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN** | **CONSULTA** | **TOTAL** |
| BUZON | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| **TOTAL** | **123** | **27** | **18** | **15** | **7** | **6** | **5** | **4** | **3** | **208** |

Fuente: Base Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)

Las peticiones clasificadas como **“No Competencia**" del segundo trimestre de 2017, en su mayoría fueron enviadas por la ciudadanía y por Entidades del orden Nacional como: Departamento de Prosperidad Social, Presidencia de la República, Defensoría del Pueblo, Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá, Contraloría de Bogotá, Juntas Administradoras Locales, por lo que se deduce que no hay claridad en la misionalidad, proyectos y servicios sociales desarrollados por la Secretaria Distrital de Integración Social.

**1.1.5 SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS.**

Con el fin de optimizar la operación y funcionamiento del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS-, desde el nivel central se realiza soporte técnico permanente a los designados por medio telefónico, presencial y correo electrónico a las dependencias que lo requirieron.

Durante el trimestre se atendieron un total de 251 solicitudes de soporte de los designados así:

Las comisarías de familia fueron las dependencias que más solicitaron soporte y apoyo técnico, dado que tienen mayor número de rotación de los designados, lo cual implica que constantemente se esté brindando cualificación con 104 soportes representando el 41,6% de las atenciones brindadas en el período; siguen las Subdirecciones Técnicas con 86 soportes que equivale al 34% y los designados locales con 61 soportes que representan el 24,4%,

Los soportes más reiterados han sido reenvió clave, creación de un ciudadano, cargue de nuevos requerimientos interpuestos por el ciudadano, ubicación de datos del ciudadano, utilización de los formatos de respuesta a requerimientos ciudadanos-anónimo y aviso.

De otro lado, para brindar acompañamiento en territorio, se adelantaron 10 visitas de las programadas en el cronograma del año en curso, dando prioridad a las dependencias en las que se evidenció incidencias como: Cambio de designados, falta de oportunidad y calidad en las respuestas; lo anterior tomando como base las alertas tempranas, el seguimiento a la calidad de las respuestas, requerimientos respondidos fuera del término legal que fueron: Comisarías de Familia de: Barrios Unidos, Teusaquillo, Antonio Nariño, Rafael Uribe, Suba 4, Usaquén 1 Turno 1, Usaquén 2 Turno 1 y a las subdirecciones Locales de Usaquén, Engativa y Puente Aranda; en las cuales se observó tanto la operación del SDQS, como el cumplimiento de criterios de calidad de las respuestas; utilización y apropiación del procedimiento al trámite de requerimientos ciudadanos de la SDIS, al igual que las dinámicas internas para el trámite de los mismos, aclarando y reforzando manejo y utilización de formatos aprobados por la Dirección de Análisis y Diseño –DADE.

Durante las mismas los servidores han manifestado que no les es fácil realizar la consulta diaria del aplicativo del SDQS por alta carga laboral en Comisarías de Familia.

De acuerdo al seguimiento realizado a los criterios de respuesta de (forma y fondo) a 40 requerimientos durante el segundo trimestre se evidencio:

* Se cargan respuestas como definitivas informando únicamente al peticionario el traslado dado a otra dependencia de la SDIS, sin evidenciarse una respuesta de fondo.
* Aunque el trámite de la respuesta a los requerimientos se realiza dentro de los términos de ley su cargue en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS se hace de manera extemporánea.
* La respuesta cargada en el SDQS contiene radicado de correspondencia anterior a la fecha de recibida la solicitud.
* No utilización de los formatos establecidos en el procedimiento para el trámite de requerimientos de la SDIS.

**1.1.6 Estado de los requerimientos.**

En el siguiente cuadro se encuentran discriminados los requerimientos por tipo y estado de respuesta.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TIPO** | **SOLUCIONADO** | **EN TRAMITE** | **TOTAL** |
| D.P.I. PARTICULAR, D.P.I. GENERAL, RECLAMOS, QUEJA, FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN. | 3.694 | 221 | 3.915 |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y COPIA | 447 | 4 | 451 |
| **TOTAL** | **4.141** | **225** | **4.366** |

Fuente: Base Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)

Los 225 requerimientos que se encuentran en trámite a corte del presente informe, están dentro de términos legales para dar respuesta, dado que se recepcionaron después del 20 de junio del año en curso.

**1.1.7 Oportunidad de respuesta a las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones de interés general, peticiones de interés particular y felicitaciones.**

| **Periodo** | **peticiones de interés particular, peticiones de interés general, quejas y reclamos respondidas dentro del término legal** | **Total peticiones respondidas** | **Resultado** | **Meta** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ene - mar 2017 | 3.808 | 3.817 | 99.7% | 100% |
| Abr-Jun 2017 | 447 | 451 | 99% | 100% |

Fuente: Base Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)

Para el segundo trimestre de 2017, se encuentra que los requerimientos (peticiones de interés particular, peticiones de interés general, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias) de la ciudadanía continúan siendo respondidos dentro de términos legales en un rango de sobresaliente, con un promedio de 99,6%), como sea que tan solo 13 requerimientos fueron respondidos fuera de términos.

**1.1.8 Oportunidad de respuesta a las solicitudes de información.**

| **Periodo** | **Solicitudes de Información respondidas dentro del término legal / Total peticiones respondidas** | **Total peticiones respondidas** | **Resultado** | **Meta** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ene -mar | 103 | 107 | 96% | 98% |
| Abr-Jun 2017 | 447 | 451 | 99% | 100% |

Fuente: Base Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)

Para este segundo trimestre los días promedio de atención de los requerimientos (solicitud de información y solicitudes de copia) de la ciudadanía fueron respondidos dentro de los términos legales y en este trimestre se mantuvo el promedio dentro del rango sobresaliente en un 99%.

**1.1.9 Peticiones respondidas fuera de términos por dependencia.**

Durante el período comprendido entre el 1 de abril al 30junio de 2017, se tramitó un total 4.366 requerimientos ciudadanos, una vez exportada la base de estos requerimientos del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS- a Excel, se encuentra que el **3.4%** de ellos aparecían como si se hubiesen respondidos fuera del término legal establecido.

En consecuencia se hizo necesario requerir por correo electrónico a cada una de las dependencias la fecha real de la respuesta a fin de no reportar datos errados a la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios, lo anterior teniendo en cuenta que la mayoría de estos requerimientos fueron respondidos dentro de términos pero cargados de manera extemporánea al sistema.

Adelantada esta verificación por parte de las dependencias y el equipo SIAC se corrigieron las fechas en la base exportada del SDQS encontrando **12** requerimientos fuera de términos, alcanzando **99.6%** en oportunidad de respuesta.

De los **12** requerimientos respondidos fuera de términos el promedio de días de atención durante el segundo trimestre de 2017 fue:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FRECUENCIA** | **TIPO DE REQUERIMIENTO** | **DÍAS FUERA DE TERMINOS PROMEDIO** |
| 10 | Reclamos, Quejas, Sugerencias y Peticiones de Interés particular. | Tres (3) |
| 2 | Solicitudes de Información | Seis (6) |

En la siguiente tabla se relacionan las dependencias que respondieron requerimientos fuera de términos con el porcentaje de acuerdo al total de requerimientos tramitados por cada una de ellas, así como el número de requerimiento y el número de días extemporáneo:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **NUMERO DE PETICIÓN** | **DIAS FUERA DE TERMINOS** | **TOTAL ATENDIDAS** | **TOTAL FUERA DE TERMINOS** | **PORCENTAJE** |
| **SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO** | 832262017 | 3 | 73 | 3 | 6,84 |
| 1036742017 | 1 |
| 1167382017 | 1 |
| **SUBDIRECCION LOCAL BOSA** | 738442017 | 7 | 137 | 3 | 2,18 |
| 1316792017 | 2 |
| 789512017 | 1 |
| **COMISARIA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2** | 980372017 | 4 | 8 | 2 | 25 |
| 1090152017 | 4 |
| **SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ** | 734882017 | 3 | 269 | 2 | 0,74 |
| 1035332017 | 2 |
| **COMISARIA DE FAMILIA TUNJUELITO** | 894412017 | 4 | 8 | 1 | 12,5 |
| **SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR** | 699182017 | 1 | 475 | 1 | 0,21 |

**Gráfico de dependencias con número de requerimientos fuera de términos**

Es de resaltar que en comparación con el primer trimestre de 2017 no hubo ninguna que nuevamente presentará requerimientos con respuesta extemporánea.

Se resalta que el nivel de oportunidad en respuestas en la SDIS continúa siendo de más del 99%.

Durante el período comprendido entre el 1 de abril al 30junio de 2017, se tramitó un total 4.366 requerimientos ciudadanos, una vez exportada la base de estos requerimientos del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS- a Excel, se encuentra que el 3.4% de ellos aparecían como si se hubiesen respondidos fuera del término legal establecido.

En consecuencia, se hizo necesario requerir por correo electrónico a cada una de las dependencias la fecha real de la respuesta a fin de no reportar datos errados a la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios, lo anterior teniendo en cuenta que la mayoría de estos requerimientos fueron respondidos dentro de términos pero cargados de manera extemporánea al sistema.

Adelantada esta verificación por parte de las dependencias y el equipo SIAC se corrigieron las fechas en la base exportada del SDQS encontrando 17 requerimientos fuera de términos, alcanzando 99.6% en oportunidad de respuesta.

De los 17 requerimientos respondidos fuera de términos el promedio de días de atención durante el segundo trimestre de 2017 fue:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FRECUENCIA** | **TIPO DE REQUERIMIENTO** | **DÍAS FUERA DE TERMINOS PROMEDIO** |
| 13 | Reclamos, Quejas, Sugerencias y Peticiones de Interés particular. | Tres (3) |
| 4 | Solicitudes de Información | Seis (6) |

Fuente: Base Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)

**1.1.10 SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DECRETO 371 DE 2010**

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Artículo 3 del Decreto 371 de 2010. La Secretaria Distrital de Integración Social, a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía., adelanta las acciones pertinentes para que las dependencias parametrizadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), realicen el cargue de los requerimientos recibidos directamente en cada una de sus dependencias en el SDQS, registros que deben ser reportados mensualmente dentro de los 5 primeros días de cada mes en el formato respectivo. A continuación se presentan las dependencias que cumplieron oportunamente con dicho envío

Como se evidencia en la siguiente grafica a pesar de las reiteradas solicitudes a los designados del SDQS, no todas las dependencias están reportando.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIAS** | **ABRIL** | **MAYO** | **JUNIO** |
| **CON REPORTE** | **33** | **29** | **28** |
| **SIN REPORTE** | **56** | **60** | **61** |

Fuente: Reportes correos electrónicos

De las 89 dependencias parametrizadas en el SDQS se recibió reporte de la siguiente manera: 33 dependencias reportaron información en el mes de abril, en mayo 29 dependencias y en junio 28 dependencias, no se recibió reporte de 56 dependencias, por lo cual no es posible adelantar verificación de los requerimientos recepcionados directamente por estas dependencias y por ende no se visibiliza el total de los requerimientos atendidos por la entidad.

Lo anterior se ha venido socializando y reiterando su estricto cumplimiento en las capacitaciones del SDQS.

**2. SERVICIO A LA CIUDADANIA**

Teniendo en cuenta que una de las competencias del SIAC en la SDIS es propender por un trato confiable, amable y digno en la atención a la ciudadanía, se hace necesario diseñar y orientar acciones hacia la calidad integral en la atención para lograr la satisfacción de la ciudadanía en cuanto a su interacción con la entidad, es por ello que se establece la importancia de fortalecer en los servidores, las competencias asociadas a la labor de servicio, apropiación de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano y consolidación de una cultura de servicio. Para lo cual se adelantan las siguientes actividades:

**2.1 ATENCIÓN EN LOS SIAC**

Esta actividad se desarrolla en cumplimiento a la Circular 029 de agosto 11 de 2003, de la Secretaría General- Alcaldía Mayor de Bogotá y mediante la cual requiere información estadística de la prestación de los servicios ofrecidos por las entidades distritales en sus puntos de contacto durante cada mes. En este sentido para los meses comprendidos entre abril a junio del año en curso se reportaron las siguientes cifras estadísticas, conforme al siguiente gráfico:

 Fuente: Base SIRBE

Es importante mencionar que para el trimestre de abril a junio de 2017, la mayor afluencia de ciudadanos atendidos se dio en las localidades de Ciudad Bolívar con 11.378 y Suba con 12.380. El total de ciudadanos atendidos por mes en el trimestre fue de 17.424 en abril, 27.477 en mayo y 28.270 en el mes de junio.

Por otra parte y con el objeto de identificar el direccionamiento dado a la ciudadanía desde los puntos SIAC a los servicios sociales en cada una de las localidades, se viene articulando con el líder de calidad de la información de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico – DADE, información que permita caracterizar la ciudadanía atendida en los SIAC, lo cual permitirá identificar las necesidades y servicios más solicitados por la ciudadanía.

**2.2 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DIRECTA**

La actividad de comunicación directa se viene desarrollando con el objeto de brindar información de interés para la ciudadanía y en cumplimiento a la ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

En este sentido los responsables SIAC en el mes de abril del año en curso, generaron 65 espacios de socialización sobre el tema de la “Defensora de la Ciudadanía, casos en los que puede acceder a ella y su línea de atención”, llegando a 1.298 ciudadanos. En los meses de mayo y junio se adelantaron 156 espacios donde se dio a conocer a los ciudadanos el “Servicio Integral de atención a la Ciudadanía-SIAC” específicamente en los temas de ¿Qué es el SIAC? y cuáles son sus funciones, donde se contó con la participación de 2.301 ciudadanos de todas las Subdirecciones Locales.

Los temas de comunicación directa son seleccionando de acuerdo a la necesidad local que por su importancia debe ser posicionado con la ciudadanía, por ende la duración de los temas a difundir puede ser de un mes a dos meses.

**2.3 SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO AL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.**

Con el objeto de verificar el funcionamiento del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía en las localidades y teniendo en cuenta la reestructuración de los componentes al interior del SIAC, durante el trimestre de abril a junio de 2017 se adelantaron visitas en las Subdirecciones Locales de Kennedy, San Cristóbal, Usme Sumapaz, Mártires, Engativá, CDC Kennedy y Nivel Central.

Durante las visitas se evidencio que los servidores responsables de los SIAC, no realizaban de manera correcta el registro de ciudadanos en el aplicativo SIRBE, el ingreso a la ruta de acceso a la página de los servicios sociales de la SDIS, Guía de trámites y servicios y registro de requerimientos ciudadanos en la aplicación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS. Así mismo se adelantó seguimiento al Manual de Servicio al Ciudadano en la SDIS, obteniendo como resultado la aplicación de los protocolos de atención por parte de los responsables SIAC.

En cuanto a dificultades presentadas para brindar atención oportuna a la ciudadanía se continúa evidenciando frecuente caída de la red y el mal estado de los equipos de cómputo. En este sentido la coordinación SIAC realizó solicitud ante la Subdirección de Investigación e Información para el cambio de 28 equipos de cómputo. Lo cual a corte del presente informe se encuentra en trámite por parte de la Subdirección de Investigación e Información.

Es importante mencionar que en la visita realizada en la Subdirección Local de Puente Aranda se encontró el espacio del punto invadido por muebles, por lo tanto se gestionó ante la coordinadora administrativa encargada el retiro de los muebles, logrando mejorar la imagen del espacio SIAC.

Como aspecto general de las visitas adelantadas se observó que los servidores que prestan apoyo durante las ausencias de los responsables SIAC, no asumen ni se apropian de las actividades correspondientes al SIAC. Generando que se brinde inadecuada atención a la ciudadanía y su debido registro de atención en el aplicativo SIRBE.

Por otra parte y teniendo las acciones de mejora al hallazgo de la auditoria interna de la vigencia 2016 y relacionado con el Decreto 371 de 2010 y de conformidad con las visitas adelantadas a los SIAC, desde la coordinación SIAC Central, se determinó llevar a cabo un proceso de re inducción con el equipo, en 7 espacios, con una intensidad de 8 horas por subgrupo, abordando los siguientes temas

1. Manual de servicio a la ciudadanía,
2. Decreto 197 de 2014
3. Resolución 1881 de 2015
4. Registro de atención diría en SIRBE
5. Guía de trámites y servicios
6. Encuestas percepción ciudadana
7. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
8. Actualización y manejo de carteleras.
9. Presentación informes gestión
10. Lineamiento apertura buzón sugerencias.

El proceso de reinducción contó con la participación de 28 responsables SIAC de las 17 Subdirecciones Locales, 3 CDC y la Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración. Proceso que se llevó a cabo en las instalaciones de Nivel Central. El cual permitió reforzar conocimientos y aclarar dudas frente al manejo de la página web e Intranet, SDQS, Guía de trámites y servicios. Por otra parte el proceso fue de gran aceptación por parte de los responsables SIAC ya que esto les permitió obtener conocimiento teórico práctico.

**2.4 ATENCIÓN TELEFÓNICA**

En el marco del Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDIS, numeral 3.4 Protocolo atención telefónica, durante los meses de abril a junio, se da continuidad siguientes actividades:

1. Articulación con la Subdirección de Investigación e Información con el fin de establecer acciones de mejorar en la atención telefónica del conmutador las cuales están dirigidas a la actualización de la base de datos de extensiones de Nivel Central y Subdirecciones Locales y Comisarías de Familia, así mismo la elaboración de una estrategia de sensibilización por medio volantes.

Es de aclarar que no se contó con el resultado esperado, ya que la Subdirección de Investigación e Información no logró el levantamiento de la información realizado a través de una encuesta virtual, por lo cual se hizo necesario que desde el SIAC se realizara la verificación y actualización de las extensiones de Nivel Central.

En relación con la estrategia de sensibilización la Subdirección de Investigación e Información remitió al SIAC la propuesta de un volante sobre las funciones básicas de trasferencia de llamadas para su revisión y aprobación, sin embargo al realizar las prueba de las indicaciones registradas en el volante, estas no cumplían con información exacta, por lo cual no se dio aprobación al diseño y deberá ser modificado.

2.Se adelantó actualización de directorios de las subdirecciones locales, CDC y comisarías de familia los cuales fueron organizados en sus respectivas carpetas y entregados a las personas del conmutador para su debida utilización. Actualmente se encuentran haciendo uso del mismo y de manera adecuada.

3. Dentro de las actividades de sensibilización, se coordinó con el equipo de transparencia la promoción y divulgación del micro sketch “Ángeles del servicio” para el mes de julio, el cual incluye el protocolo de atención telefónica. El lanzamiento del micro sketch se tiene proyectada para el mes de julio con 3 presentaciones en nivel central y 2 subdirecciones locales.

**2.5 DISEÑO Y ACTUALIZACIÓN DE PIEZAS COMUNICATIVAS**

En cumplimiento a la propuesta comunicativa de Transparencia la cual busca generar procesos de comunicación asertiva al interior de la entidad, sobre las diferentes acciones Integrales de Transparencia y Probidad en la Secretaría Distrital de Integración Social, el SIAC de forma permanente suministra afiches de buzón de sugerencias, carta de trato digno y formatos “Yo Opino” de acuerdo a la demanda de cada dependencia.

Teniendo en cuenta las observaciones y sugerencias de la Secretaria de Integración Social, acerca del tamaño y ubicación de los logos en las piezas comunicativas publicadas en las diferentes dependencias, se solicitó a la Oficina Asesora de Comunicaciones el rediseño de las piezas de buzón de sugerencias, medios de contacto y formato “Yo opino”, las cuales actualmente se encuentran en proceso de entrega por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

**2.6 ADECUACIONES MODULOS DE ATENCION SIAC**

En el marco del plan operativo del SIAC vigencia 2017, actividad 15 “Remodelación y adecuación de 10 módulos de atención ciudadana en la Subdirecciones Locales y Centros Desarrollo Comunitario de la SDIS”, durante el mes de junio se realizó seguimiento al contrato 13342 del 2016 cuyo objeto es Suministro e instalación de paneles, superficies, partes y accesorios requeridos para conformación de espacios de oficina y generación de puesto de trabajo de los puntos de interacción del Servicio Integral de Atención a la ciudadanía SIAC de la Secretaria Distrital de Integración Social, ubicados en subdirecciones locales y centros de desarrollo comunitario, el cual tuvo ejecución final en el mes de junio, en los 10 puntos programados de las subdirecciones locales.

Así mismo desde la Subdirección de Plantas Físicas de realizó la gestión para la legalización de inventarios de los nuevos módulos SIAC.

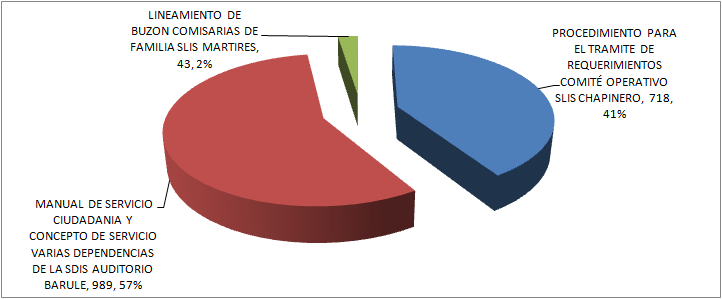
**3. FORTALECIMIENTO Y CALIDAD EN EL SERVICIO**

En el fortalecimiento y calidad en el servicio para los servidores y contratistas del nivel central y localidades, se desarrolla la sensibilización para la implementación del manual de servicio a la ciudadanía, seguimiento y aplicación del lineamiento de buzón, como también el procedimiento de trámites y requerimientos ciudadanos, esta última actividad se llevo conjuntamente con la oficina jurídica, subdirección de infancia, subdirección de vejez y discapacidad, proyectos en los cuales se presenta el mayor número de derechos de petición.

Durante el segundo trimestre del año 2017 se adelantaron 28 espacios de cualificación a los cuales asistieron 1.750 personas, donde se trataron los siguientes temas:

* Socialización del lineamiento de apertura buzón sugerencias 43 personas,
* Manual de servicio a la ciudadanía 989 y
* Procedimiento para trámite de requerimientos 718 personas,

En el siguiente gráfico se indican las localidades y número de participantes.



Fuente: Listas de asistencia a los espacios de Cualificación - SIAC

**3.1. Seguimiento a la apropiación del Procedimiento para el trámite de requerimientos.**

En aplicación del objeto del procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS, que consiste en atender los requerimientos formulados por la ciudadanía, que se relacionen con el cumplimiento de la misión y objetivos de las dependencias de la Secretaría Distrital de Integración Social, con el fin de dar cumplimiento a los principios, procedimientos y términos dispuestos legalmente, a través de los canales de interacción definidos por la entidad y el Distrito, se realizaron 16 espacios de cualificación con la participación de 718 servidores públicos y contratistas de todas las Subdirecciones Locales.



Fuente: Datos de asistencia SIAC

En las cualificaciones se observa que si bien se tiene conocimiento del procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos, no hay la suficiente claridad respecto de los términos y calidad para el trámite de respuestas.

****

Fuente: Análisis información pretest - SIAC

El promedio de respuestas correctas de quienes conocen la ruta para la consulta del procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en la SDIS fue del 35%, en cuanto al procedimiento cuando haya desconocimiento de información del peticionario para la respuesta fue del 63% y conocimiento en la aplicación de respuesta parcial el 82%.

**3.2 Seguimiento en la implementación del lineamiento apertura de buzón de sugerencias:**

Teniendo en cuenta el objetivo del lineamiento que es establecer las directrices para la ubicación, apertura, gestión y verificación de los requerimientos de la ciudadanía presentados a través de los Buzones de Sugerencias dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social, con el fin de dar trámite a los requerimientos de la ciudadanía interpuestos por este medio, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, se llevo a cabo dos (2) cualificación participando 43 responsables de comisarías de familia, las encuestas de pretest aplicadas arrojaron los siguientes resultados:



Fuente: Análisis información pretest - SIAC

Del anterior resultado se deduce que el 58% de los asistentes tienen claridad respecto del procedimiento a seguir con las peticiones que se reciban en el buzón de sugerencias, el 67% de los encuestados conocen los tiempos y regularidad de la apertura del buzón y el 83% identifican las personas que deben intervenir en dicha apertura.

**3.3. Seguimiento en la apropiación del manual de servicio a la ciudadanía.**

Teniendo en cuenta la necesidad de que el manual de servicio al ciudadano tenga una buena apropiación por parte de los servidores y considerando el objetivo de que convierta en una herramienta que contribuya a mejoramiento de la gestión, con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios en la SDIS, se llevaron a cabo 9 reuniones en la cuales participaron 989 personas entre servidores públicos y contratistas levantándose 236 encuestas de pretest.



Fuente: Datos de asistencia SIAC

Fuente: Análisis información pretest - SIAC

Del anterior resultado se deduce que el 36% de los asistentes tienen claridad en la definición del servicio, el 28% tienen claridad sobre conceptos de competencias funcionales y 24% tienen claridad los conceptos de competencias comportamentales.

**3.4. Procesos de Inducción del procedimiento y operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**

Para lograr que los designados de la operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones den un uso eficiente en el manejo, clasificación y cargue tanto de los requerimientos como de sus respuestas, con el fin de dar cumplimiento a los ciudadanos dentro de los términos legales se realizó 8 espacios de cualificación personalizada con la participación de 10 servidores de las dependencias de Talento Humano, Subdirección Local de Usaquén y Comisarías de Familia.



Fuente: Planillas de asistencia SIAC

Dentro de los procesos de inducción y operación del SDQS, se cualificó sobre:

* Aplicabilidad del procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en la SDIS.
* Reconocimiento funcional del aplicativo, efectuando ejercicios en el cargue de requerimientos en el SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES.
* Verificación diaria en la bandeja de entrada de las peticiones en la cual se constata datos de la petición y del peticionario, ubicación de residencia del ciudadano para la asignación competente, verificación del tipo de evento y trámite correspondiente.
* Asignación del requerimiento a la dependencia correspondiente o asignación a otras dependencias por su competencia realizando la observación que haya a lugar.
* Trasladar cuando es competencia de otra entidad.
* Asignar-trasladar cuando la petición es de competencia de la SDIS y de otra entidad ya que en su asunto la ciudadanía solicita de servicios de las dos entidades.
* Solicitud de ampliación, se efectúa cuando se requiere mayor información para dar una respuesta de fondo o cuando la información reportada no es concreta se le informa al ciudadano que indique mayor información.
* Respuesta parcial cuando el término establecido para atender la solicitud no es suficiente para dar una respuesta definitiva, informando al peticionario el motivo y el tiempo promedio en que se emitirá la respuesta definitiva.
* Finalmente, el evento respuesta definitiva es la respuesta de fondo a la petición que había realizado el peticionario.

Igualmente se reitera la importancia indicar en el campo de observaciones la novedad pertinente especialmente cuando se efectúa respuesta parcial o cuando la petición corresponda a otra entidad según su competencia.

**3.6 SATISFACCIÓN CIUDADANA**

Con el fin de conocer el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos frente a la prestación de los servicios en la SDIS, tanto en la atención en el SIAC como por parte de los referentes de proyectos en las subdirecciones locales y subdirecciones técnicas del nivel central se realiza periódicamente la aplicación de la encuesta y sus resultados se consolidan trimestralmente, con seguimiento mensual por responsable, en la verificación diaria se efectúa depuración con el fin de identificar las que no están totalmente diligenciadas eliminando estos registros, igualmente se determina si existen derechos de petición para dar el trámite correspondiente.

Durante el segundo trimestre del 2017 de acuerdo a lo programado, se realizó la aplicación de las encuestas de percepción, con un total de 1.615

***Percepción de la ciudadanía frente a la atención en los SIAC.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Período | No. De encuestas aplicadas frente a la atención del SIAC | No. De encuestas que se ubican en los rangos excelente ó bueno | Resultado |
| ENERO-MARZO  ABRIL – JUNIO | **1.773**  **1.615** | **1.768**  **1.606** | **99.7%**  **99.4%** |

Fuente: Link de encuestas virtuales de percepción SIAC

Como se evidencia en el anterior cuadro el segundo trimestre de las 1.615 encuestas de percepción ciudadana aplicadas, el 99.4% de los ciudadanos manifestaron una atención buena o excelente, el 1.6% restante que corresponde a 9 ciudadanos contestaron aceptable sin indicar el porqué**.**

**Percepción de la ciudadanía frente a la atención en los Servicios Sociales*.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Periodo | No. De encuestas aplicadas frente a la Percepción en la atención en los Servicios Sociales de la SDIS | No. De encuestas que se ubican en los rangos excelente ó bueno | Resultado |
| ENERO-MARZO    ABRIL – JUNIO | **1.773**    **1.615** | **1.731**    **1.566** | **97.6%**    **96.96%** |

Fuente: Link de encuestas virtuales de percepción SIAC

Respecto a la atención de los servicios sociales de 1.615 encuestas aplicadas, el 96.96% manifestaron un servicio bueno o excelente, del 3.04% restante que corresponde a 32 ciudadanos con calificación aceptable y 17 con calificación deficiente en el cual de manera general los ciudadanos manifiestan una mayor calidez de quienes atienden, mejorar la calidad y claridad de las visitas de focalización, mejor perfil y cualificación de los que atienden y agilizar tiempos de respuesta en lista de espera.

Las localidades en las cuales hubo calificación deficiente y aceptable son: Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Usme, las cuales presentaron el mayor número de respuestas de este tipo, otras localidades que también tienen esta calificación Kennedy, Fontibón, Mártires, Puente Aranda y Tunjuelito

VER ANEXO 2: Resultados encuestas de percepción.

**LOGROS**

* Concertación conjunta entre el Despacho, Oficina Jurídica, Subdirecciones de Infancia, Discapacidad y Vejez para la sensibilización del procedimiento para trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS llegando a 718 servidores públicos de las 16 Subdirecciones Locales.
* Disminución de respuestas fuera de los términos como respuesta de los procesos de calificación y seguimiento pertinente.
* Mejoramiento en la imagen corporativa por adecuación y remodelación de inmobiliarios en 15 puntos SIAC.
* Los procesos de cualificación en el tema del lineamiento de apertura de los buzones de sugerencias ha repercutido en un aumento de la aplicación del mismo, por parte de los responsables de las dependencias donde se encuentran ubicados buzones de sugerencias como son jardines, Centros de Protección, Casas de la Juventud entre otros.

**DIFICULTADES**

* Constante rotación de los designados por parte de algunas dependencias sobre todo en Comisarías de Familia, lo que repercute en la oportunidad de dar respuesta a los requerimientos ciudadanos.
* Los Subdirectores Locales no dan la suficiente importancia para la designación de servidores de apoyos cuando se requieren reemplazos en los SIAC.
* Inadecuados puntos de red que generan permanentes caídas del sistema, afectando la información oportuna a la ciudadanía.
* Equipo de cómputo con obsolescencia generando bloqueos permanentes y demoras tanto en las consultas como en los registros de atención ciudadana.
* Falta de apropiación y rotación permanente de apoyos en el SIAC, durante la hora de almuerzo donde no se registran atenciones ciudadanas
* Manifestaciones de inconformidad por el uso inadecuado del teléfono, como la corte de llamadas, tonos de voz grosero, información incorrecta a la ciudadanía.
* Deficiencias en la red y equipos de cómputo, para brindar adecuada y oportuna atención a la ciudadanía

FECHA DE ELABORACIÓN: **JULIO 24 DE 2017**

ELABORADO POR: **AIDEE MORALES GUERRERO**

**ESPERANZA GUANTIVA CRUZ**

**CLEMENTE GARAY GOMEZ**

Profesionales SIAC

REVISÓ: **DIANA GARCIA SERRANO**

Coordinadora SIAC