



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

SDIS: SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE
INTEGRACIÓN SOCIAL
Orig: 1003000-OFCINA DE CONTROL
Asun: INFORME
Fecha: 25/09/2017 11:36 AM
Rad: INT-48885
Fol: 1 Anx: 0

OCI- 104

MEMORANDO

PARA: **RICHARD ROMERO RAAD**
Subsecretario

CLAUDIA JASBLEIDY MÓJICA
Líder Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía

DE: **GUSTAVO RAYO MORALES**
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Semestral Quejas, Sugerencias y Reclamos – SDIS primer semestre 2017

Reciban un cordial saludo:

En cumplimiento de lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, me permito adjuntar el Informe de Seguimiento a las Quejas, Reclamos y Sugerencias correspondiente al primer semestre de 2017.

Atentamente,


GUSTAVO RAYO MORALES
Jefe Oficina Control Interno

Anexo: Informe en dieciséis (16) Folios

Elaboró: Astrid Villanueva y Germán Espinosa

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

INFORME SEMESTRAL OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL–SDIS ENERO 01 A 30 DE JUNIO DE 2017

De acuerdo con las actividades previstas en el plan de acción - vigencia 2017 de esta Oficina de Control Interno, se realizó seguimiento a la Oficina encargada de la Quejas, Sugerencias y Reclamos - SIAC periodo correspondiente del primero de enero al 30 de junio de 2017, de acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 .

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 OBJETIVO

Evidenciar el nivel de cumplimiento de la normatividad aplicable en la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS de los ciudadanos, relacionadas con la Misión de la Secretaría Distrital de Integración Social- SDIS, de acuerdo con lo consagrado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

1.2 ALCANCE

Se verificó la gestión realizada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, durante el periodo correspondiente del primero de enero al treinta de junio de 2017.

1.3 JUSTIFICACIÓN LEGAL

La revisión y seguimiento se llevó a cabo bajo los lineamientos establecidos en:

- Ley 87 de 1993 *"por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"*
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión"*
- Artículo 54 de la Ley 190 de 1995 *"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa."*
- Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."*
- Artículo 15 de la Ley 962 del 2005 *"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"

- Artículos 12, 13 y 14 del Decreto 019 de 2012 "*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.*".
- Decreto 607 de 2007 "*Por el cual se determina el Objeto, la Estructura Organizacional y Funciones de la Secretaría Distrital de Integración Social*"
- Decreto 124 de 2016 "*Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*.
- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 - *Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.*
- Resolución interna 1881-2015, "*Por medio de la cual se reforma el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se acogen sus lineamientos*"

1.4 METODOLOGÍA DEL SEGUIMIENTO

Se revisó la normatividad vigente para la aplicación de los criterios requeridos para el presente informe.

Se observó la información consignada en la página web de la Entidad.

Se verificó la información de los informes de gestión trimestrales elaborados por el SIAC de nivel central, así mismo se tomaron como base para las estadísticas los cuadros de control por canales y dependencias que se consolidan en el área antes mencionada.

Por otra parte, se solicitó al SIAC información frente al cumplimiento del Art. 7 de la Resolución interna 1881-2015, información estadística de los PQRS, capacitaciones/socializaciones realizadas, informe sobre la aplicación del lineamiento de apertura de buzones de sugerencias, entre otros.

Es necesario mencionar que por requerimiento normativo, anualmente, la Oficina de Control Interno-OCI, realiza una auditoría del artículo 3° del Decreto 371 de 2010, que refiere los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y la atención de las PQRS de los ciudadanos en el D.C y que se evalúan temas similares al seguimiento aquí presentado.

2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

2.1 La Entidad diseñó el Manual de Servicio a la Ciudadanía con el código MNL-DSS-001 versión 0, el cual fue oficializado a través del memorando INT-4138 de 24/01/2017,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

destacando temas como el servicio a la ciudadanía y protocolos para un buen servicio a la ciudadanía.

2.2 Se evidenció que la Entidad cuenta con múltiples canales de comunicación para que la ciudadanía presente sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tales como.

- En forma personal: Carrera 7 No. 32-12 Torre Sur, Piso 6.
- De forma escrita: Carrera 7 No. 32 – 12, Piso 1 Oficina de Correspondencia.
- Telefónico y fax: Tel.3279797 - extensiones. 1100 – 1101.
- Email: integracion@sdis.gov.co
- Buzones de Sugerencias: En las Unidades Operativas de la SDIS.

La SDIS cuenta dentro de su página web un espacio exclusivo para la atención a la ciudadanía, en la cual se puede encontrar información y herramientas que facilitan el acceso a la ciudadanía para la presentación de PQRS.

Se evidenció que en el menú SIAC, link *¿Quiénes Somos?* hace alusión a los artículos 49 y 53 de la Ley 190 de 1995, artículos que fueron derogados respectivamente por el artículo 237, Decreto Nacional 019 de 2012 y artículo 96 de la Ley 617 de 2000, por lo cual se hace necesario retirarlos del texto publicado.

¿Quiénes somos?

En Integración Social entendemos que la Ciudadanía es el eje de la función pública, por ello nuestros esfuerzos están dirigidos a satisfacer y garantizar el bienestar, especialmente a quienes enfrentan una mayor situación de pobreza y vulnerabilidad y aquellos grupos poblacionales, que además de sus condiciones de pobreza se encuentran en alto riesgo social.

Por lo anterior, en la Secretaría Distrital de Integración Social se ha conformado un equipo para darle la bienvenida a la Ciudadanía, servirle e informarle desde nuestro punto SIAC - Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía. Bajo la normatividad de **Artículo 53 Ley 190 / 95**, con funciones contempladas en los **artículos 49, 53 y 54** de la Ley 190/95.

Así mismo, cuenta con el componente de atención a las peticiones ciudadanas a través del cual se registran, tramitan, controlan y administran los requerimientos de la Ciudadanía; bien sea como queja, reclamo, solicitud de información y/o sugerencia; siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos legalmente.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Así mismo es necesario corregir la información en el Link Contáctenos, toda vez que se presenta un error al indicar la dirección, pues se señala *Torre Norte*. Así mismo, en el formato para las comunicaciones de la Entidad se indica "32-16" y no 32-12"

Web o Email : <http://bogota.gov.co/sdqs> | defensordelaciudadania@sdis.gov.co

En forma personal : Carrera 7 No. 32-12 | Torre Norte | Piso 6

2.3 El Oficina de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC elaboró Informe del seguimiento realizado a la Aplicación del Lineamiento Apertura de Buzón de Sugerencias de abril 1 a junio 30 de 2017, con el objeto de 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 SDIS..

En el cual se desarrollaron temas como: "*Aplicación Lineamiento Buzón*" y "*Planilla Apertura y Control de Buzón de Sugerencias*", de la evaluación realizada por el SIAC se evidenciaron observaciones como:

Aplicación Lineamiento Buzón

- "*Al verificar el estado físico de los buzones ubicados en las 34 unidades operativas visitadas se observó que 25 buzones se encuentran en buen estado y tan solo 9 averiados.*"
- "*De acuerdo al punto de instalación verificados en los puntos visitados en los meses de abril, mayo y junio, se evidencia que 19 de ellos ósea el 56% se encuentran en lugares visibles fácil acceso a la ciudadanía.*"
- "*De los 34 buzones verificados 9 cuentan con el formato Yo opino y ubicado en el buzón de sugerencias.*"
- "*Al consultar sobre la apertura de buzón el 24% de las Dependencias visitadas manifestaron que si se está realizando este procedimiento tal como se describe en el lineamiento.*"
- "*El 18% de las dependencias visitadas se evidenció la apertura del buzón entregado como evidencia las planillas apertura del buzón.*"

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

- *“Al consultar a la persona que atendió la visita el 79% manifestaron con claridad el procedimiento de registro en SDQS de los requerimientos recibidos por este canal.”*

Planilla Apertura y Control de Buzón de Sugerencias

- *“De la evaluación practicada se observa que de las 60 dependencias a las cuales se les viene efectuando el seguimiento el 73% es decir 44 dependencias no reportaron planillas del mes de abril, el 78 % es decir 47 dependencias no reportaron planilla del mes de mayo y el 62% es decir 37 dependencias no reportaron planilla del mes de junio, reporte que fue remitido por correo electrónico a los jefes de dependencia con lo que se espera la actualización respectiva y mejora en los siguientes periodos.*

Teniendo en cuenta estas y otras observaciones señaladas en el informe de seguimiento, se hace necesario que el SIAC desarrolle actividades con el objeto de corregir las desviaciones encontradas en el señalado informe.

Por lo anterior es evidente que el SIAC viene desarrollando un seguimiento oportuno a los buzones de sugerencias.

Por otro lado se efectuó la aplicación de encuestas pretest a 90 de los asistentes en cuatro (4) jornadas de cualificación del lineamiento realizadas durante el primer semestre de 2017, arrojando los siguientes resultados:

PERIODO	CLARIDAD RESPECTO DEL PROCEDIMIENTO A SEGUIR CON LAS PETICIONES QUE SE RECIBAN A TRAVÉS DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS	CLARIDAD SOBRE LOS TIEMPOS Y REGULARIDAD EN LA APERTURA DEL BUZÓN	CLARIDAD DE LAS PERSONAS QUE DEBEN INTERVENIR EN APERTURA BUZÓN
ENERO-MARZO	49%	41%	15%
ABRIL – JUNIO	58%	67%	83%

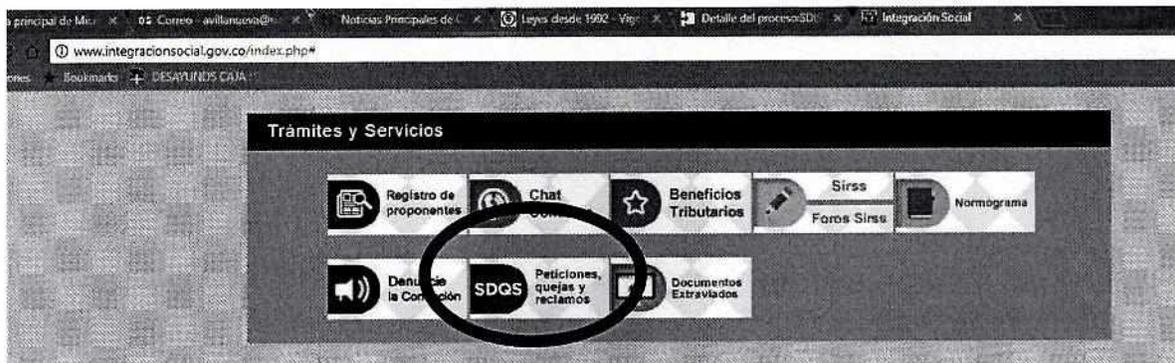
Como se puede observar, las jornadas de capacitación y socialización del lineamiento Apertura de Buzón de Sugerencias ha tenido un impacto altamente positivo en el conocimiento del mismo.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

2.4 De acuerdo a lo indicado en el inciso 2 del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011, "En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios." Se observa que el link en mención se encuentra ubicado en la página de inicio o portada de la página web de la Entidad, en el módulo de Trámites y Servicios, lo cual lo hace de fácil ubicación y acceso a los interesados, dando cumplimiento a lo indicado en el inciso en mención



2.5 Se evidenció el cumplimiento al artículo 7 de la Resolución interna 1881 de 2015 por parte del líder del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía realizando las siguientes actividades.

2.5.1 Del seguimiento realizado se pudo evidenciar que la Coordinadora del SIAC formuló el Plan Operativo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, para lo cual, se realizaron dos reuniones con el equipo SIAC el 05/01/2017 y 03/02/2017, desarrollando actividades como: Esquema de trabajo interno, plan de acción y estrategia de capacitación SIAC.

Del Plan Operativo se observó seguimiento de acuerdo al cronograma establecido en cada actividad a realizar por el SIAC.

2.5.2 Se observó la Estrategia de Inducción, Reinducción y Cualificación de fecha 20 de febrero de 2017, en el cual se incluyen temas como: tramite de requerimientos de la ciudadanía, operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, lineamiento de apertura de buzón de sugerencias, manual del servicio a la ciudadanía y protocolos de atención, entre otros, lo anterior se desarrolla a través de charlas y talleres teórico-prácticos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

- 2.5.3** La SDIS a través del SIAC formuló las necesidades comunicativas y divulgativas del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, por otro lado, se observaron dos experiencias exitosas en el primer semestre publicadas el 10/01/2017 y 08/05/2017 en la intranet de la Entidad.

Experiencias exitosas en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC)

31 Martes, 10 de Enero de 2017 14:44



Dado que uno de los compromisos que tiene la Secretaría Distrital de Integración Social es la atención con calidad y calidez, funcionarios de la entidad han querido contarles a sus compañeros, las experiencias exitosas que se han generado desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC).

Continúan experiencias exitosas en el Servicio Integral de Atención a la ciudadanía (SIAC)

31 Lunes, 08 de Mayo de 2017 17:37



Pensando en los ciudadanos, en las subdirecciones locales de Teusaquillo y suba se vienen implementando actividades muy importantes para acercar a la comunidad a los servicios de la Secretaría con calidad, calidez y vocación de servicio, un plus que la comunidad recibe con gratitud.

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

2.5.4 Durante el primer semestre del 2017 se publicaron dos informes trimestrales del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC, sin embargo ante el Consejo Directivo se ha presentado solamente el informe correspondiente al primer trimestre de 2017.

2.6 MECANISMOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

2.6.1 Contrato de Consultoría 13337-2016:

Teniendo en cuenta que dentro del proyecto 1091 - Integración Eficiente y Transparente para Todos-, se planteó como meta **“El 98% de nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios sociales”**, se realizó el concurso de méritos SDIS-CMA-003-2016, generando el contrato de consultoría No. 13337-2016, con CONSULTORES EN INFORMACION INFOMETRIKA SAS, cuyo objeto fue: *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*, con una duración inicial de 6 meses, con una prórroga de un mes, el cual inició el 14 diciembre de 2016 y finalizó el 13 de julio de 2017.

La recolección de la información se realizó entre el 17/04/2017 y el 31/05/2017. Se utilizó un cuestionario estructurado de 7 capítulos en dispositivos móviles de captura (DMC), mediante la técnica de Entrevistas Personales, cara a cara, In situ. Se realizaron en total 3.840 encuestas, de las cuales 24 fueron eliminadas en la verificación telefónica, para un total final de 3.816. Se evaluaron ítems como: Satisfacción general con la SDIS, evaluación del personal que orienta al ciudadano (vigilantes, profesional de atención, personal administrativo, etc.), infraestructura, acceso a los servicios, horarios, atención telefónica, entre otros.

El informe final presentado por INFOMETRIKA, muestra las fases del contrato, metodología, resultados cuantitativos y cualitativos de cada uno de los ítems incluidos en la encuesta, conclusiones clasificadas por los aspectos de satisfacción general, funcionarios, infraestructura, atención del servicio, horarios de atención, atención telefónica, quejas y reclamos y, sugerencias de los entrevistados. Finalmente la empresa entrega un



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

capítulo de recomendaciones basadas en los resultados, clasificadas en Aspectos de Apalancamiento, Aspectos de Mejoramiento y Aspectos Críticos.

Cabe resaltar aspectos como que *“Más de la mitad de la población entrevistada está en general SATISFECHA + MUY SATISFECHA (93.93%) con la SDIS”* y de la *“Oficina Nivel Central, se encuentra muy cercano (93.44%)”*. *“Aun cuando la mayoría de los entrevistados satisfechos + muy satisfechos presentan TTB superiores 70% en todos los aspectos relacionados con la infraestructura, la infraestructura es uno de los dos aspectos generales que presenta mayores niveles de insatisfacción los cuales están por encima del 10%.”*

De lo anterior se sugiere tener en cuenta las recomendaciones hechas por la firma consultora con el fin de afianzar o mejorar los aspectos más relevantes en atención y servicio a la ciudadanía.

2.6.2 RESULTADOS ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

En el primer semestre de 2017 se aplicó un total de 3.373 encuestas de satisfacción a la ciudadanía, dando los siguientes resultados:

Período	No. De encuestas aplicadas frente a la atención del SIAC	No. De encuestas que se ubican en los rangos excelente ó bueno	Resultado	Percepción atención en los Servicios Sociales de la SDIS entre excelente ó bueno	Resultado
ENERO-MARZO	1758	1758	100.00%	1717	97.67%
ABRIL – JUNIO	1615	1.606	99.44%	1566	96.97%

Se observa una pequeña disminución de la satisfacción de los usuarios de los servicios encuestados del 2º trimestre con respecto al 1er. trimestre

2.7 ESTADÍSTICAS PRIMER SEMESTRE DE 2017

Para el primer semestre de 2017, teniendo en cuenta las bases de registro en SIRBE y reportes de atención mensual remitidos por los distintos representantes de los puntos de atención a la ciudadanía de las Subdirecciones Locales, PAS, Subdirección I.C.I. y Nivel Central, se observa un total de 8.290 de atenciones a los ciudadanos durante el 1er semestre de 2017.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

TRAMITE DE REQUERIMIENTOS 1ER SEMESTRE 2017				
TIPO	1 trim	2 trim	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
DP. Interés Particular	2604	2791	5395	65%
P. de Interés General	438	315	753	9%
Queja	236	238	474	6%
Reclamo	303	277	580	7%
Solicitud de Información	107	101	208	3%
Solicitud de copia	0	350	350	4%
Sugerencia	65	85	150	2%
Felicitaciones	125	182	307	4%
Denuncias por Corrupción	38	14	52	1%
Consulta	8	13	21	0%
TOTALES	3.924	4.366	8.290	100%



Del total de solicitudes de información recibidas, a continuación se muestran las que fueron contestadas dentro del término legal:

Periodo	Solicitudes de Información respondidas dentro del término legal	Solicitudes de Información respondidas fuera del término legal	Total peticiones respondidas	Resultado
Ene –mar 2017	103	4	107	96.3%
Abr-Jun 2017	99	2	101	98%

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

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	Solicitudes de Información respondidas fuera del término legal	Total peticiones respondidas	Resultado
Ene-Mar 2017	3.809	8	3817	99.8%
Abr - Jun 2017	4.255	10	4.265	99.7%

REQUERIMIENTOS RESPONDIDOS FUERA DE TÉRMINOS

Trimestre	FRECUENCIA	TIPO DE REQUERIMIENTO	DÍAS FUERA DE TERMINOS PROMEDIO
Ene-Marzo 2017	4	Solicitud de información	Tres (3)
Ene-Marzo 2017	8	Reclamos y Peticiones de Interés particular	Tres (3)
Abril-Jun 2017	2	Solicitud de información	Seis (6)
Abril-Jun 2017	10	Reclamos y Peticiones de Interés particular	Tres (3)

Con respecto al 1er semestre de 2016, se evidencia la disminución en la frecuencia de los requerimientos contestados por fuera del término en aproximadamente un 72%, así mismo se disminuyó el número de días promedio de 5 a 3.7 días.

Dependencias con requerimientos fuera de términos.

DEPENDENCIA	TOTAL ATENDIDAS	1er Trimestre	2º Trimestre
DIRECCION POBLACION PROYECTO -1113	236	1	
SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ	224	4	
SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO	24	1	
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	81	1	
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	172	1	
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 2	5	1	
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD - BOLIVAR 1 TURNO 1	1	1	
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 1	1	1	
COMISARIA DE FAMILIA TUNJUELITO	9	1	1
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	73		3
SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ	269		2
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	137		3
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	475		1
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2	8		2
TOTAL	1715	12	12

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Desde el SIAC nivel central se remiten alertas tempranas de manera semanal a cada dependencia parametrizada con el fin de informar sobre los requerimientos que se encuentran a cargo de cada uno de sus usuarios para el trámite, próximas a vencer o vencidos. Así mismo se remite la información trimestral de los requerimientos contestados por fuera de término a la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

Traslado por no Competencia: De las 8.290 peticiones recepcionadas por los diferentes canales dispuestos para la comunicación directa con la SDIS, durante el primer semestre del 2017, se dieron traslado 437 peticiones a las entidades competentes de atenderlas.

REQUERIMIENTOS NO COMPETENCIA SDIS								%
TIPO	BUZON	E-MAIL	ESCRITO	PRESENCIAL	TELEFONO	WEB	TOTAL	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1	16	175	13	7	51	263	60%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2	8	17	3	2	35	67	15%
RECLAMO	1	3	5	6	5	18	38	9%
QUEJA	2	0	1	3	1	17	24	5%
CONSULTA	0	1	3	0	0	7	11	3%
SUGERENCIA	3	3	1	0	0	3	10	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	10	10	2%
FELICITACIÓN	5	0	0	0	0	1	6	1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	1	0	0	1	6	8	2%
TOTAL	14	32	202	25	16	148	437	100%

2.8 CAPACITACIONES SIAC:

Se observó que la Subsecretaría a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC para el primer semestre de 2017 llevó a cabo un proceso de re inducción con el equipo, dirigida a los designados al sistema en cada una de las dependencias y otros servidores que lo solicitaron, abordando temas como: Manual de servicio a la ciudadanía, Decreto 197 de 2014, Registro de atención diría en SIRBE, Guía de trámites y servicios, Presentación informes gestión, Lineamiento apertura buzón sugerencias, entre otros.

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO DE FORMACIÓN PRIMER SEMESTRE 2017		
EQUIPOS DE TRABAJO	TEMAS	ASISTENTES
Equipo SIAC	Inducción / Reinducción	42
CULTURA DEL SERVICIO		
Servidores públicos SDIS y contratistas	Concepto de servicio	403
Servidores públicos SDIS y contratistas	Manual de servicio a la ciudadanía	229
Personal de vigilancia y de servicios generales	Manual de servicio a la ciudadanía	481
TRAMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS		
Designados SDQS	Inducción / Reinducción SDQS	81
Servidores públicos SDIS y contratistas	Lineamiento apertura de buzón	111
Servidores públicos SDIS y contratistas	Procedimiento Tramite de requerimientos ciudadanos	1083
Total de asistentes		2430

2.9 Decreto 124 de 2016, 4º. Componente. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

2.9.1 Desde la Subsecretaría en coordinación con la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el SENA desde el mes de mayo de 2017, y hasta el mes de noviembre, se viene adelantando un proceso Certificación en Competencias Laborales en el Servicio, dirigido a los 35 designados del SIAC, el cual le permitirá a la SDIS identificar fortalezas y aspectos a mejorar en cuanto las competencias laborales del personal que.

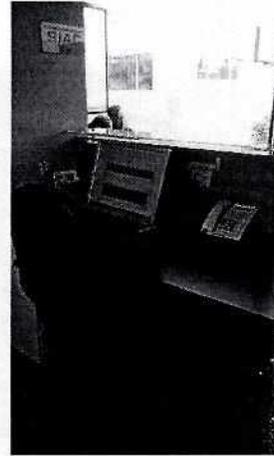
2.9.2 En el marco del contrato de suministro 13342-2016, firmado con William Felipe Cárdenas Herrera y/o Industrias y Redes JACARG, cuyo objeto fue: "SUMINISTRO E INSTALACION DE PANELES, SUPERFICIES, PARTES Y ACCESORIOS REQUERIDOS PARA LA CONFORMACIÓN DE ESPACIOS DE OFICINA Y GENERACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO DE LOS PUNTOS DE INTERACCION DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA -SIAC DE LA SECRETARIA DISTRICTAL DE INTEGRACION SOCIAL UBICADOS EN SUBDIRECCIONES LOCALES Y CENTRO DE DESARROLLO COMUNITARIO", con un valor inicial de \$117.022.115, valor final \$108.700.480, el cual se ejecutó del 02/03/2017 al 01/06/2017, se realizaron las adecuaciones a los puntos SIAC de Barrios Unidos, Bosa, Usme - Sumapaz, Fontibón, Rafael Uribe Uribe, Molinos, Tunjuelito, chapinero, CDC Kennedy y Engativá .



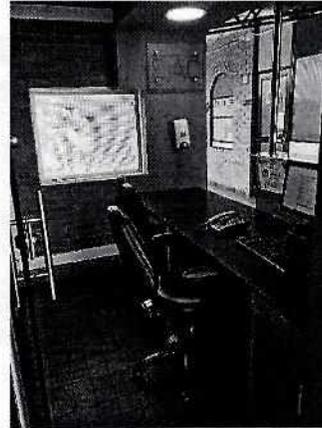
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

CDC KENNEDY



SLIS FONTIBÓN



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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

SLIS SUMAPAZ



SLIS BARRIOS UNIDOS



3. CONCLUSIONES

La SDIS, a través del SIAC, continua adelantando acciones con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente en el área de Servicio al Ciudadano en temas como: dar respuesta oportuna a los requerimientos recibidos por parte de la ciudadanía, capacitaciones (tal como se describe en el numeral 2.8. Capacitaciones SIAC a los funcionarios y contratistas), que se ven reflejadas en la percepción de satisfacción de los usuarios/beneficiarios, en el mejoramiento de la atención de servicio al ciudadano, en la apropiación de los lineamientos de apertura de buzón, comunicación de información relevante de la SDIS, entre otros aspectos; mejoramiento de los puntos de atención SIAC, accesibilidad a través de la página web de la Entidad a todos los temas de transparencia y acceso a la información pública.

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Se evidencia la gestión positiva del grupo del SIAC en pro del mejoramiento continuo en todos los aspectos relacionados con la atención al ciudadano.

4. RECOMENDACIONES

Continuar con las estrategias que se están desarrollando con el fin de llegar al 100% del cumplimiento de los términos establecidos por la ley para dar respuesta a los PQRS.

Teniendo en cuenta los resultados del Informe del seguimiento realizado a la Aplicación del Lineamiento Apertura de Buzón de Sugerencias, continuar elaborando el mismo de manera periódica con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los mismos.

Hacer los ajustes, de ser el caso, en la página web e intranet de la Entidad a la dirección física de la SDIS.

Se invita a la Administración a tener en cuenta las recomendaciones y/o sugerencias realizadas en el cuerpo de este informe.

Cordialmente,

GUSTAVO RAYO MORALES
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Astrid Villanueva y Germán Espinosa

