



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

SDIS: SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE
INTEGRACIÓN SOCIAL
Orig: 1003000-OFICINA DE CONTROL
Asun: INFORME
Fecha: 19/02/2018 11:24 AM
Rad: INT-9606
Fol: 1 Anx: 0

MEMORANDO

Código 10030-37

No requiere respuesta

Referencia: N/A

PARA: **CARINE PENING GAVIRIA**
Subsecretaria

CLAUDIA JASBLEIDY MÓJICA
Líder Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía

DE: **YOLMAN JULIÁN SAENZ SANTAMARIA**
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Semestral Quejas, Sugerencias y Reclamos – SDIS
segundo 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 segundo semestre de 2017.

Atentamente,

YOLMAN JULIÁN SAENZ SANTAMARIA
Jefe Oficina Control Interno

Anexo: -7- folios

Elaboró Astrid Villanueva, Germán Espinosa, Carlos Serrano, Contratistas OCI
Aprobó: Yolman Julián Saenz – Jefe OCI

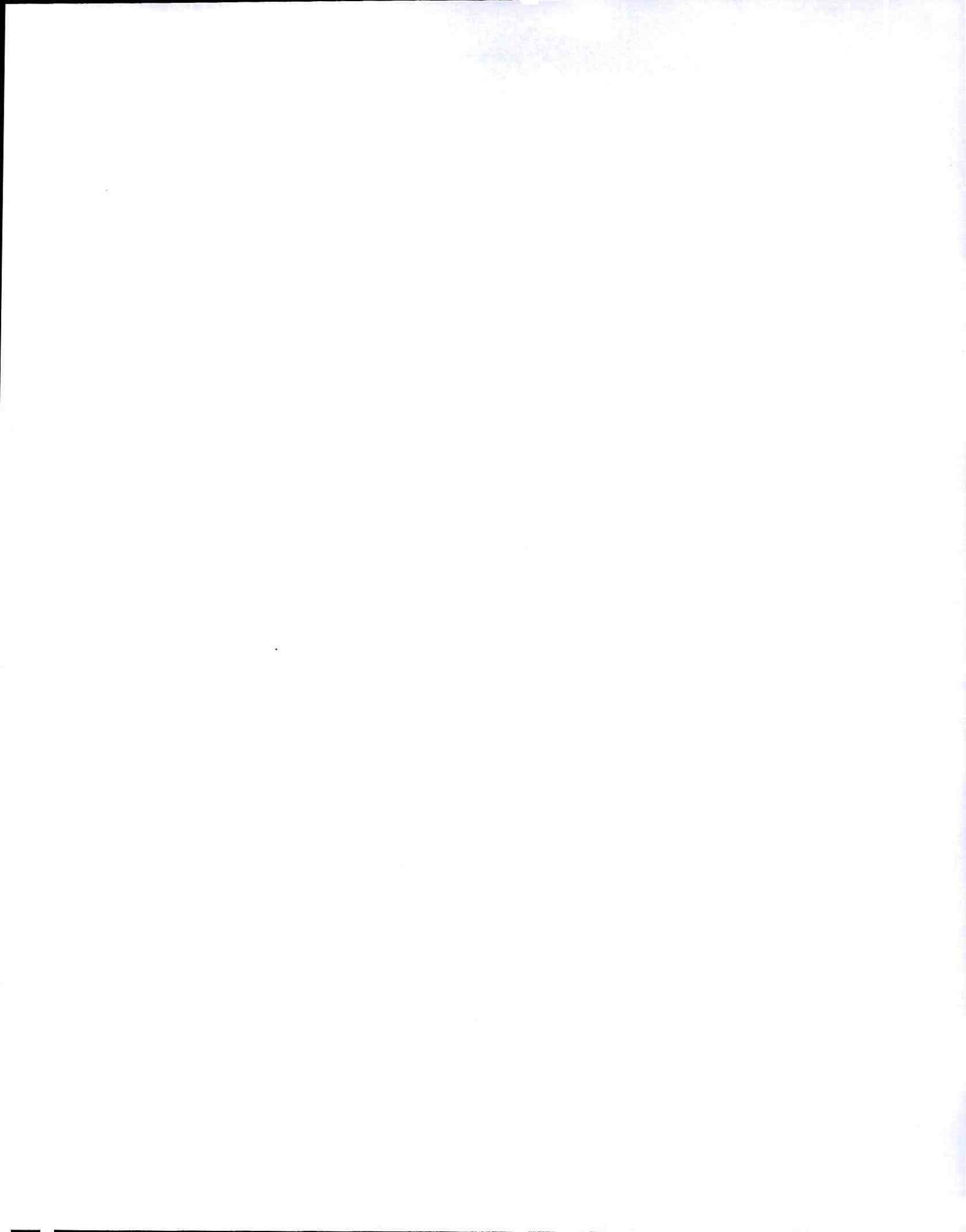
Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL



INFORME EJECUTIVO
Seguimiento al cumplimiento de lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

 POSITIVO
Actualización del "Procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en la SDIS", PCD-DSS-002
Cumplimiento del 91% al componente 4 "Atención al ciudadano" del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, definiendo 13 acciones, de las cuales 10 alcanzaron el 100%
Los resultados de las encuestas de satisfacción a la ciudadanía están por encima del 97% (Entre excelente y buena).
Los procesos de formación y capacitación en cultura del servicio
Implementación de los Centros de Relevo.



 POR MEJORAR
Dificultades para el ingreso a personas con discapacidad física a las diferentes áreas del Nivel Central.
El cumplimiento de los términos para la respuesta de los PQRS
Aplicación rigurosa del lineamiento apertura de buzón de sugerencias y el estado físico de los mismos
Cumplimiento numeral 9 del Art. 7 de la Resolución Interna 1881 de 2015-Socialización informes trimestrales PQRS en comité directivo.
Actualización de información canales de comunicación de la SDIS en la página web. (Ejemplo Oficina SIAC Nivel central).

 **RECOMENDACIONES**

- Fortalecer la estrategia de seguimiento con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos por la ley para dar respuesta a los PQRS y evitar posibles sanciones.
- Continuar con la implementación de acciones que permitan el cumplimiento de la 2ª línea estratégica consagrada en el Art. 8 del Decreto 197 de 2014 expedido por la Alcaldía Mayor, "2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada"
- Implementar estrategias que garanticen la aplicación del Lineamiento Apertura de Buzón de Sugerencias, por otra parte se hace necesario adoptar acciones con el objeto de reparar los buzones en mal estado.
- Dar cumplimiento a la totalidad de artículos de la Resolución Interna 1881 de 2015.
- Modificar en el link de CONTACTENOS la dirección de la oficina del SIAC por cuanto ésta se trasladó al local 101 del Centro Comercial San Martín.

CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

Del ejercicio de seguimiento se concluye que la Secretaría Distrital de Integración Social viene desarrollando las acciones con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente en el área de Servicio al Ciudadano, y según los datos arrojados por las encuestas se ven reflejadas en la percepción de satisfacción de los usuarios/beneficiarios, en el mejoramiento de la atención de servicio al ciudadano, entre otros aspectos, sin embargo, es necesario continuar con el fortalecimiento de la infraestructura en Nivel Central y Localidades con el fin de garantizar el acceso a los servicios y la información de la SDIS a toda la población.

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

FECHA: Febrero 19 de 2018





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

INFORME SEMESTRAL OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL-SDIS JULIO 01 A *21 DE DICIEMBRE DE 2017

De acuerdo con las actividades previstas en el plan de acción - vigencia 2018 de esta Oficina de Control Interno, se realizó seguimiento a la Oficina encargada de la Quejas, Sugerencias y Reclamos - SIAC periodo correspondiente del 1 de julio al 21 de diciembre de 2017, de acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

* Se tomó como fecha de corte 21 de diciembre de 2017 debido a que, por cierres de fin de año, el SIAC debió presentar sus informes con esa fecha. Los días que quedan pendientes de la vigencia 2017 por analizar se incorporarán en el próximo seguimiento.

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

1.2 ALCANCE

Se verificó la gestión realizada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, durante el periodo correspondiente del 1 de julio al 21 de diciembre 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."*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

- 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"* y su Decreto Reglamentario 103 de 2015.
- 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 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".*

2

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.
- De otra parte, se solicitó información al SIAC sobre: El cumplimiento del Art. 7 de la Resolución interna 1881-2015, los cuadros de control por canales y dependencias, 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, por lo cual sirve de insumo para el informe mencionado.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

A través del seguimiento, se evidenció que:

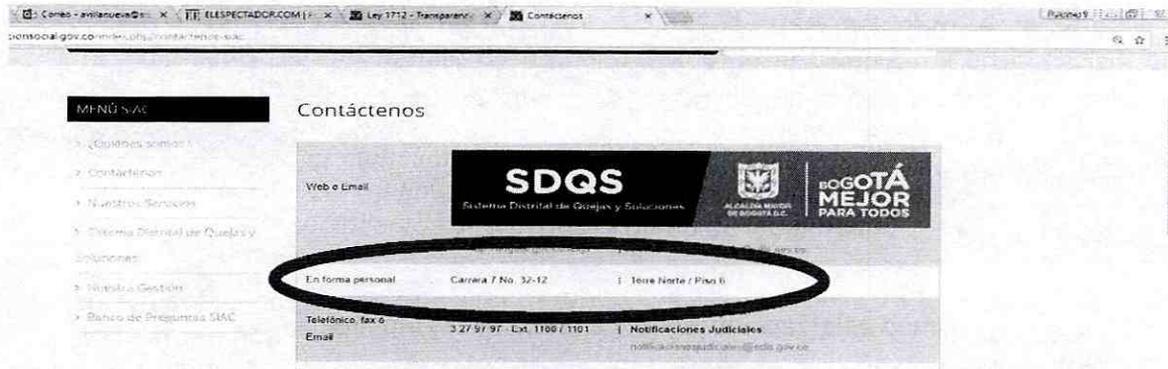
2.1 A través de la Circular No.031 del 10/10/2017, se actualizó a la versión 7 el "Procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en la SDIS", código PCD-DSS-002, cuyo objetivo es *"Atender los requerimientos formulados por la ciudadanía a través de los canales de interacción definidos por la entidad y el Distrito que se relacionen con el cumplimiento de la misión y objetivos de la Secretaría Distrital de Integración Social, con el fin de satisfacer la necesidad manifiesta, dando cumplimiento a los principios, procedimientos y términos dispuestos legalmente"*.

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

- De forma escrita: Carrera 7 No. 32 – 12, Centro Comercial San Martín, locales 102 y 103- 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.
- En forma personal: Carrera 7 No. 32-12 Torre Norte-Piso 6.

3

Nota: Esta última dirección debe ser modificada en el link de CONTÁCTENOS por cuanto la oficina del SIAC se trasladó al local 101 del Centro Comercial San Martín.



Por último, la SDIS cuenta dentro de su página web con 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, en la ruta <http://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/servicio-integral-de-atencion-a-la-ciudadania>.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

www.integracionsocial.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&Itemid=107



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Secretaría Distrital de Integración Social



INICIO ENTIDAD POLÍTICAS PÚBLICAS REGIMEN LEGAL GESTIÓN ATENCIÓN CIUDADANA CONTACTOS LEY TRANSPARENCIA

Está aquí Inicio Atención Ciudadana

MENÚ SIAC

- ¿Quiénes somos?
- ¿Cómo funciona?
- Nuestras Servicios
- Sistema Distrital de Ciudadanía
- ¿Qué es el SIAC?
- ¿Cómo funciona?
- ¿Qué es el SIAC?

¿Qué es el SIAC?

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 del Artículo 53 Ley 190 de 1995, 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.

2.3 La Oficina de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC elaboró dos Informes del seguimiento realizado a la Aplicación del “Lineamiento Apertura de Buzón de Sugerencias” de 01 de julio al 31 de agosto y del 01 de octubre al 21 de diciembre de 2017, con el fin de verificar el cumplimiento del lineamiento apertura de buzón de sugerencias en las dependencias donde se cuenta con este canal de comunicación

4

En el marco del seguimiento en mención, se realizaron visitas a 51 unidades operativas y dependencias de la SDIS (la relación se puede encontrar en el ANEXO No.2: INFORME SEGUIMIENTO APLICACIÓN LINEAMIENTO APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIA, de los informes de gestión trimestrales que presenta el SIAC) y se evaluaron temas con respecto a la disposición de los buzones y a la gestión de los requerimientos de la ciudadanía recibidos a través de los buzones de sugerencias de la SDIS, encontrando entre otros aspectos los siguientes:

Disposición de los buzones

- Al verificar el estado físico de los buzones ubicados en las 51 unidades operativas visitadas se observó que 15 buzones equivalente al 29 %, no son herméticos.
- 11 de los buzones verificados equivalente al 21%, no se encuentran en lugares visibles y de fácil accesibilidad a la ciudadanía.
- 16 de las dependencias equivalente al 31%, no contaban con el formato YO OPINO.
- 37 de las dependencias equivalente al 72%, no realizan la apertura del buzón de sugerencia.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

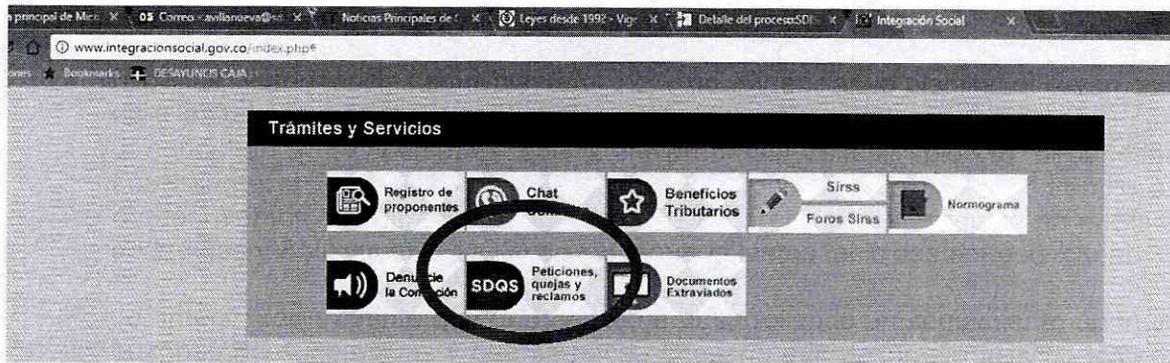
Gestión de los requerimientos de la Ciudadanía recibidos a través de los buzones de sugerencias de la SDIS:

- 37 de las dependencias equivalente al 72%, no diligencian la planilla, ni llevan control de ellas tal como se menciona en el lineamiento.
- Al consultar a las personas que atendieron las visitas, solo 16 dependencias equivalente al 31%, conocen con claridad el procedimiento para dar trámite a los requerimientos encontrados en el buzón de sugerencias y su registro en el Sistema de Quejas y Soluciones (SDQS) de los requerimientos recibidos por este canal.

Por lo anterior, es evidente que el SIAC viene desarrollando un seguimiento oportuno a los buzones de sugerencias y que se hace necesario que desarrolle actividades con el objeto de corregir las observaciones mencionadas.

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

5



2.5 El cumplimiento de los numerales 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 del artículo 7 de la Resolución 1881 de 2015 “Por medio de la cual se reforma el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se acogen sus lineamientos”, sin embargo no se observa evidencia que dé cuenta del cumplimiento al numeral 9 del citado artículo “Entregar un informe trimestral al Consejo Directivo, como insumo para la revisión por la dirección”.

La oficina de control interno sugiere que se dé cumplimiento a la totalidad de artículos de la resolución interna 1881 de 2015.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Código postal: 110311


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

2.6 CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. 4º COMPONENTE. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Luego de la verificación realizada en el seguimiento al PAAC 2017, se pudo establecer que se dió cumplimiento al 91% de las acciones del componente 4 "Atención al ciudadano" del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, definiendo 13 acciones, de las cuales 10 alcanzaron el 100% y las 3 restantes obtuvieron las siguientes calificaciones:

Acción	% avance	Observación
Socialización del informe de gestión del SIAC ante el consejo directivo.	50%	Se observaron los informes de gestión del servicio integral de Atención a la Ciudadanía SIAC correspondiente al primer, segundo y tercer trimestre de la vigencia 2017 publicados en la página web de la SDIS, sin embargo los informes no fueron socializados en Comité Directivo como lo definió la actividad planteada.
Facilitar el acceso de consulta a las notificaciones publicadas en la web.	80%	Se evidenció que esta actividad se encuentra en proceso de desarrollo, por consiguiente, se están realizando modificaciones para el correcto funcionamiento. Es importante resaltar que aún persisten las debilidades evidenciadas en el seguimiento anterior donde la búsqueda no es de fácil acceso al ciudadano.
Evaluación de la calidad de la respuesta telefónica (conmutador y las líneas de atención a la ciudadanía)	50%	Se evidenció que esta actividad se encuentra en proceso de desarrollo, la misma de acuerdo a su planificación se implementará en los meses de febrero y marzo de 2018.

6

2.6.1. Adicionalmente, se evidenció que desde la Subsecretaría en coordinación con la Dirección Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el SENA de mayo a noviembre, se adelantó un proceso de Certificación en Competencias Laborales en el Servicio, del cual se graduaron 33 servidores de las subdirecciones locales.

2.6.2. Se realizó la actualización de los directorios y las extensiones telefónicas del nivel central, solicitud realizada por medio de la Oficina Asesora de Comunicaciones con posterior publicación en página Web, con envío de copia a la Subdirección de Investigaciones e Información para su respectivo seguimiento.

2.6.3. Aunado a lo anterior y como fortalecimiento a la gestión, en coordinación con el equipo de transparencia, en el mes de octubre de 2017 se hicieron dos -2- micro



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

sketch (escenas) “Ángeles del Servicio” enfocados principalmente en la atención presencial y telefónica por parte de las Subdirecciones Locales Usme Sumapaz y Ciudad Bolívar, el objetivo principal de los micro sketch es el de sensibilizar a los servidores públicos de la SDIS en la atención ciudadana.

- 2.6.4.** Atendiendo la 2ª línea estratégica consagrada en el Art. 8 del Decreto 197 de 2014 expedido por la Alcaldía Mayor, “2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada”, la Oficina de Atención al Ciudadano se trasladó en octubre de 2017 a un espacio en el 1er piso del Centro Comercial San Martín, propendiendo por un servicio cercano a la ciudadanía que le permita el ingreso a las diferentes líneas de atención. Sin embargo, aún se presentan dificultades para el ingreso a personas en condición de discapacidad física a las diferentes áreas del Nivel Central. Así mismo, en el componente 5 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el año 2018, -PAAC- se incluyó la actividad “Realizar adecuación para la eliminación de barreras arquitectónicas en las instalaciones de 8 centros crecer (para permitir la accesibilidad de personas con discapacidad)”.
- 2.6.5.** Por otra parte, teniendo en cuenta el principio de “Accesibilidad” establecido en el mismo Decreto 197 de 2014, la Subdirección de Investigación e Información le asignó 21 equipos nuevos a cada punto SIAC y 1 para Nivel Central para la implementación de los Centros de Relevó (un proyecto entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MINTIC y la Federación Nacional de Sordos de Colombia, Fenascól) para la atención a la población con discapacidad auditiva.

7

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

2.7.1. Contrato de Consultoría 13337-2016

Luego de solicitar al SIAC, sobre las gestiones realizadas con los resultados presentados en el marco del 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*, que finalizó el 13 de julio de 2017, los cuales fueron socializados en el Comité de Transparencia del 20 de diciembre de 2017, se crearon mesas de trabajo con las diferentes áreas de la Entidad para definir acciones que contribuyan al mejoramiento de los aspectos más relevantes encontrados en dicho estudio. Así mismo, como resultado de la revisión realizada por la Subsecretaría se incluyeron dos actividades en el Plan de Acción 2018 del Proyecto 1091 “Integración eficiente y transparente para todos”, así:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

TAREA	FECHA Y PRODUCTO		
DESCRIPCIÓN	MARZO	JULIO	OCTUBRE
Diseñar y ejecutar una estrategia de capacitación continua para servidores de la SDIS orientada a la atención ciudadana y al trámite de requerimientos, como respuesta a las necesidades identificadas en la encuesta de satisfacción.	Estrategia y cronograma definidos	Informe de avance a la estrategia de capacitación	Informe de avance a la estrategia de capacitación
Diseñar y ejecutar una estrategia para la comunicación, seguimiento y articulación interna para la atención ciudadana, como respuesta a las necesidades identificadas en la encuesta de satisfacción.	Estrategia y cronograma definidos	Informe de avance a la estrategia de comunicación	Informe de avance a la estrategia de comunicación

2.7.2. Resultados encuestas de percepción y satisfacción de la ciudadanía

Del total de 3.838 encuestas de satisfacción a la ciudadanía aplicadas por el SIAC, en el segundo semestre de 2017, se obtuvieron los siguientes resultados:

Período	No. de encuestas aplicadas	No. de encuestas que se ubican en los rangos excelente ó bueno, frente a la atención del SIAC	Resultado	Percepción atención en los servicios sociales de la SDIS entre excelente ó bueno	Resultado
JULIO-SEPT	2019	1999	99%	1958	97%
OCTUBRE-DICIEMBRE	1819	1819	100%	1764	97%

Se observa un aumento de la satisfacción de los usuarios de los servicios encuestados del 4to trimestre con respecto al 3er. Trimestre de la vigencia.

Se observa un aumento del 2% en cuanto a la percepción de la atención del SIAC (rangos bueno o excelente) de la vigencia 2016 a la 2017.

Período	No. De encuestas aplicadas frente a la atención del SIAC	No. De encuestas de percepción aplicadas frente a la atención del SIAC que se ubican en los rangos excelente ó bueno	Resultado
2016	7809	7587	97%
2017	7211	7164	99%

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

2.8. ESTADÍSTICAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

Para el segundo semestre de 2017, teniendo en cuenta los registros del SDQS y los 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 9.181 atenciones de requerimientos, de las cuales 329 fueron trasladadas por no ser competencia de la SDIS.

TRAMITE DE REQUERIMIENTOS 2o SEMESTRE 2017				
TIPO	3 trim	4 trim	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
DP. Interés Particular	3.267	2.521	5.788	63.0%
DP. de Interés General	333	311	644	7.0%
Reclamo	313	231	544	5.9%
Queja	314	274	588	6.4%
Sugerencia	104	26	45	0.5%
Consulta	19	132	236	2.6%
Solicitud de Información	66	55	121	1.3%
Solicitud de copia	334	251	585	6.4%
Felicitaciones	280	315	595	6.5%
Denuncias por Corrupción	23	12	35	0.4%
TOTALES	5.053	4.128	9.181	100.0%

9



Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

2.8.1. Requerimientos respondidos por fuera de términos

Del total de solicitudes de información recibidas (121), a continuación se muestran las que fueron contestadas fuera del término legal:

Nota: En la normatividad vigente se tiene un término de respuesta de 10 días.

Periodo	Solic.de Info. respondidas dentro del término legal	%	Solic.de Info. respondidas fuera del término legal	%	Días por fuera del término legal	Total peticiones respondidas
Jul-Sept 2017	54	82%	12	18%	6 días	66
Oct-Dic 2017	54	98%	1	2%	5 días	55

Del total de Peticiones de interés particular, quejas, reclamos y sugerencias (6965). A continuación se muestran las que fueron respondidas dentro del término legal.

Nota: En la normatividad vigente se tiene un término de respuesta de 15 días.

Periodo	Petic. interés particular, quejas, reclamos y sugerencias respondidas dentro del término legal	%	Respondidas fuera del término legal	%	Días por fuera del término legal	Total peticiones respondidas	Resultado
Jul-Sept 2017	3.929	98%	69	2%	4 días	3.998	99.8%
Oct-Dic 2017	3.044	99%	8	1%	4 días	3.052	99.7%

10

Dependencias con requerimientos fuera de términos. (Incluye solicitudes de información, Peticiones de interés particular, quejas, reclamos y sugerencias)

DEPENDENCIA	TOTAL ATENDIDAS	3 ^{er} Trimestre	4 ^o Trimestre
DIRECCIÓN POBLACIONAL PROYECTO 1113	132	1	
SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	651	65	4
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	382	1	
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	513	1	
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE - CANDELARIA	82	1	
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 2	11	9	
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 1 TURNO 1	3	1	
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 2	1	1	
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 2	6	1	
DEFENSORIA DE LA CIUDADANÍA	8	0	3
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	161		2
TOTAL		81	9

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Se observa un aumento en los requerimientos respondidos por fuera del término legal, aportado principalmente por la Subdirección de Vejez, debido a que, por modificaciones en los lineamientos internos de la Dirección Poblacional, ahora las respuestas a los requerimientos deben ser revisados y aprobados por la Directora Poblacional, lo que conlleva un número mayor de días para el trámite.

Es necesario mencionar que el incumplimiento del término legal puede generar posibles sanciones para la Entidad.

2.8.2. Traslado por no competencia

De las 9.181 peticiones recepcionadas por los diferentes canales dispuestos para la comunicación directa con la SDIS, durante el segundo semestre del 2017, se dió traslado de 329 peticiones a las entidades competentes de atenderlas.

CONSOLIDADO 2o SEMESTRE 2017								
REQUERIMIENTOS NO COMPETENCIA SDIS								%
TIPO	BUZON	E-MAIL	ESCRITO	PRESENCIAL	TELEFONO	WEB	TOTAL	
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	1	50	91	6	4	42	194	59%
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	2	7	13	3	4	26	55	17%
RECLAMO	2	4	3	1	2	8	20	6%
QUEJA	1	1	2	2	1	7	14	4%
CONSULTA	1	3	1	0	0	4	9	3%
SUGERENCIA	0	4	2	1	0	3	10	3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	7	5	0	1	4	17	5%
SOLICITUD DE COPIA	0	0	1	1	0	1	3	1%
FELICITACIÓN	1	1	0	0	1	0	3	1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	1	0	0	3	4	1%
TOTAL	8	77	119	14	13	98	329	100%

11

2.9. CUALIFICACIÓN Y FORMACIÓN DEL SERVICIO

Se observó que la Subsecretaría a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC para el segundo semestre de 2017 continuó con los procesos de formación y capacitación en cultura del servicio, llegando a un total de 1.237 personas de la SDIS, así:

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO DE FORMACIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2017		
EQUIPOS DE TRABAJO	TEMAS	ASISTENTES
Equipo SIAC	Inducción / Reinducción	126
CULTURA DEL SERVICIO		
Servidores públicos SDIS y contratistas	Manual de servicio a la ciudadanía	1.079
Personal de vigilancia y de servicios generales	Manual de servicio a la ciudadanía	32
Total de asistentes		1.237

Se evidencia un aumento del 18% en el número personas formadas del 2016 (2.093 personas) al 2017 (2.550 personas).

3. RECOMENDACIONES

Fortalecer la estrategia de seguimiento con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos por la ley para dar respuesta a los PQRS y evitar posibles sanciones.

Continuar con la implementación de acciones que permitan el cumplimiento de la 2ª línea estratégica consagrada en el Art. 8 del Decreto 197 de 2014 expedido por la Alcaldía Mayor, "2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada"

12

Implementar estrategias que garanticen la aplicación del Lineamiento Apertura de Buzón de Sugerencias, de otra parte se hace necesario adoptar acciones con el objeto de reparar los buzones en mal estado.

Dar cumplimiento a la totalidad de artículos de la Resolución Interna 1881 de 2015 "Por medio de la cual se reforma el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se acogen sus lineamientos".

Modificar en el link de CONTACTENOS la dirección de la oficina del SIAC por cuanto ésta se trasladó al local 101 del Centro Comercial San Martín.

4. CONCLUSIONES

Del ejercicio de seguimiento se concluye que la Secretaría Distrital de Integración Social viene desarrollando las acciones con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente en el área de Servicio al Ciudadano, y según los datos arrojados por las encuestas se ven reflejadas en la percepción de satisfacción de los usuarios/beneficiarios, en el mejoramiento de la atención de servicio al ciudadano, entre otros aspectos, sin embargo, es necesario continuar con el fortalecimiento de la infraestructura en Nivel Central y Localidades con el fin de garantizar el acceso a los servicios y la información de la SDIS a toda la población.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL



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.

Cordialmente,

YOLMAN JULIÁN SAENZ SANTAMARIA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Astrid Villanueva, Germán Espinosa, Carlos Serrano



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

