



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO MEJORA CONTINUA

FORMATO INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-MC-003

Versión: 0

Fecha: Memo Int. 33863 -
15/06/2018

Página 1 de 15

NOMBRE DEL SEGUIMIENTO

Seguimiento Semestral al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, con relación a las Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Secretaría Distrital de Integración Social. (Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011).

INTRODUCCIÓN

1.1 OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la normativa aplicable para la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS de los ciudadanos, de acuerdo con 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 01 de julio de 2018 al 31 de diciembre de 2018.

1.3 MARCO LEGAL

El seguimiento se realizó teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Ley 87 de 1993 "por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades
- 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 76.
- 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.", artículo 54.
- 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."
- 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", artículo 15.
- Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.", artículos 12, 13 y 14.
- Decreto 607 de 2007 "Por el cual se determina el Objeto, la Estructura Organizacional y Funciones de la Secretaría Distrital de Integración Social"



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO MEJORA CONTINUA

FORMATO INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-MC-003

Versión: 0

Fecha: Memo Int. 33863 -
15/06/2018

Página 2 de 15

- 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 de 2015, "Por medio de la cual se reforma el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se acogen sus lineamientos"

METODOLOGÍA

Con el fin de evidenciar el nivel de cumplimiento de la normatividad aplicable en la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos en la Secretaria Distrital de Integración Social, se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se revisó la información consignada en la página web de la Entidad.
- Se accedió a los sistemas de información asociados al SIAC.
- Se revisaron los informes de gestión trimestrales, elaborados por el SIAC y publicados en la web.
- Se realizaron reuniones con el personal del SIAC.
- Se solicitó información a través de correo electrónico institucional, AZ Digital y de forma presencial a través de reuniones.
- Se analizó la información del tablero de control ciudadano de la Veeduría Distrital.
- Se revisó la normatividad vigente para la aplicación de los criterios requeridos para el presente informe.

Es importante mencionar que por requerimiento normativo, la Oficina de Control Interno, realizará seguimiento 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, podrá ser tomado como insumo para el informe antes señalado.

Nota: Es responsabilidad de la Subsecretaria – Equipo SIAC, el contenido de la información suministrada. Por parte de la Oficina de Control Interno, la responsabilidad como evaluador independiente, consiste en producir un informe objetivo que contenga resultados sobre el acatamiento a las disposiciones legales tanto externas como internas.

RESULTADOS

A través del seguimiento, se evidenció que:

2.1. Canales de atención publicados en la página web:

La Entidad cuenta con múltiples canales de atención para que la ciudadanía presente sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tales como: Forma presencial, telefónica y virtual.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO MEJORA CONTINUA

FORMATO INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-MC-003

Versión: 0

Fecha: Memo Int. 33863 -
15/06/2018

Página 3 de 15

Forma presencial:

- Edificio San Martín: Kr. 7 No. 32-12 Local 101 Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía
- Buzones de Sugerencias: Subdirecciones Locales, Centros de Desarrollo Comunitarios, Comisarias de Familia y Unidades Operativas.
- Edificio San Martín: Kr. 7 No. 32-12 Local 103, Radicación Correspondencia
- Subdirecciones Locales.

Forma telefónica:

- Línea de atención ciudadana 380 8330-Opción 3 Denuncias por posibles actos de corrupción.
- Línea Gratuita de atención ciudadana 01 8000 127 007
- Línea 195 Centro de Contacto Distrital.

Forma virtual:

- www.integracionsocial.gov.co
- www.bogota.gov.co/sdq
- Email: defensordelaciudadania@sdis.gov.co; notificacionesjudiciales@sdis.gov.co; integracion@sdis.gov.co.

Al igual, se observa que la Secretaria Distrital de integración Social –SDIS cuenta con un espacio exclusivo en la web, para el servicio integral de atención a la ciudadanía - SIAC, 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> (ver imagen No. 1),



Imagen No. 1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO MEJORA CONTINUA

FORMATO INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-MC-003

Versión: 0

Fecha: Memo Int. 33863 -
15/06/2018

Página 4 de 15

2.2. Link de quejas, sugerencias y reclamos.

De acuerdo a lo indicado en el inciso 2 y 3 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" y "Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público."

La Oficina de Control Interno observó que la Entidad cuenta con un espacio en la web para que los ciudadanos presenten sus PQRS y denuncias de corrupción, este se encuentra ubicado en la página de inicio o portada de la página web de la SDIS; El cual es de fácil acceso, dando cumplimiento a lo indicado en la normativa antes señalada (**Ver imagen 2**).



Imagen No. 2

2.3 Mecanismos del SIAC para dar a conocer a la ciudadanía los procedimientos de acceso y criterios de permanencia y egreso de los servicios sociales.(Artículo 3 Numeral 6 Resolución 1881 de 2015)

Se observó que el SIAC en las Subdirecciones Locales utiliza volantes (fotocopias) para dar a conocer los servicios a la ciudadanía, sin embargo, no se evidenciaron soportes que den cuenta de la comunicación de los criterios de ingreso, permanencia y egreso de los servicios señalados en la Resolución 825 de 2018, por parte del SIAC.

2.4 Funciones del SIAC (Artículo 4 de la Resolución Interna N° 1881 de 2015).

La Oficina de Control Interno evidenció que:

ITEM DEL ARTICULO	EVIDENCIADO POR LA OCI
1. Dar cumplimiento a la política de servicio al ciudadano de la Administración Distrital, con el fin de lograr que la Secretaría Distrital de Integración Social preste un servicio integral, homogéneo y estandarizado.	Mediante seguimiento al Plan Operativo del SIAC 2018, se ha dado cumplimiento a la Política de Servicio al Ciudadano de la Administración Distrital, el cual involucra actividades como: Definir, desarrollar y adelantar seguimiento al Plan Operativo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO MEJORA CONTINUA

FORMATO INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-MC-003

Versión: 0

Fecha: Memo Int. 33863 -
15/06/2018

Página 5 de 15

ITEM DEL ARTÍCULO	EVIDENCIADO POR LA OCI
<p>2. Definir las líneas de acción para la atención a la ciudadanía de manera que se garantice la atención oportuna y la calidad en la prestación de los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social.</p>	<p>El SIAC definió el Manual de Servicio a la Ciudadanía Secretaría Distrital de Integración Social (Código: MNL-DSS-001, V0: Memo 4138 del 24/01/2017).</p> <p>Adicionalmente se definió una estrategia comunicativa y divulgativa la cual está compuesta por:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diseño e impresión de piezas comunicativas, 2. Sensibilización atención telefónica. 3. Rediseño Espacio SIAC en la página web. 4. Implementación Centros Revelo. 5. Implementación del Call Center. 6. Socialización de Información.
<p>3. Implementar los procedimientos, instructivos y demás directrices que defina la Secretaría Distrital de Integración Social en el marco del Sistema Integrado de Gestión –SIG a fin de contribuir a la misión de la institución.</p>	<p>De la revisión al mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión se evidenciaron los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en la SDIS (Código: PCD-DSS-002, V7, Circular 031 del 10/10/2017). * Instructivo canales de interacción para atención de la ciudadanía, (Código: INS-DSS-001, V0: Memo INT 48650 del 06/09/2018). * Manual de servicio a la ciudadanía Secretaría Distrital de Integración Social (Código: MNL-DSS-001, V0: Memo 4138 del 24/01/2017). * Formato apertura buzón de sugerencias procedimientos (Código: F-DS-SDQS-003, V1 Memo INT:35344 del 06/05/2016)
<p>4. Dar trámite y atender las peticiones, consultas, quejas y reclamos presentados por la ciudadanía en los términos establecidos por la ley, de manera que se garantice por medio de las diferentes respuestas la satisfacción del peticionario o peticionaria.</p>	<p>Se evidenció en los informes del tercer y cuarto trimestre de 2018, ítems que establecen el grado de satisfacción del peticionario, el trámite a las peticiones, consultas, quejas y reclamos presentados por la ciudadanía, sin embargo se evidenciaron respuestas por fuera de los términos establecidos por la ley, ver punto 2.7.</p>
<p>5. Prestar atención a la ciudadanía de manera confiable, amable, digna y efectiva, cualquiera que sea el canal de interacción.</p>	<p>La Entidad cuenta con múltiples canales de comunicación para que la ciudadanía presente sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. (Ver numeral 2.1. Canales de atención que se encuentran publicados en la web)</p> <p>De otra parte, de acuerdo a lo reportado por el SIAC a través de su informe de gestión del cuarto trimestre de 2018, se aplicaron 985 encuestas de <i>“percepción ciudadana frente a la atención en los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS”</i> que arrojaron los siguientes porcentajes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) El 99% de los ciudadanos califica como clara la información brindada por los servidores. 2) El 97% de los ciudadanos encuestados opina que el trato recibido fue Bueno. 3) El 99% considera que el servidor sí se preocupó por que haya entendido y comprendido la información. 4) El 97% de los ciudadanos respondió que el tiempo de espera para ser atendido fue suficiente. <p>Se evidenció que durante el tercer trimestre de 2018 no se aplicaron encuestas de percepción y satisfacción ciudadana por encontrarse en ajuste y perfeccionamiento del instrumento.</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO MEJORA CONTINUA

FORMATO INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-MC-003

Versión: 0

Fecha: Memo Int. 33863 -
15/06/2018

Página 6 de 15

6. ITEM DEL ARTÍCULO	EVIDENCIADO POR LA OCI
6. Administrar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.	La Oficina de Control Interno observó que la Secretaría Distrital de Integración Social, a través de la Subsecretaria - SIAC Administra el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, al cual se puede acceder a través del link ubicado en la página web de la Entidad - Trámites y Servicios.

2.5 Funciones Líder del Equipo SIAC (Artículo 7° de la Resolución Interna N° 1881 de 2015).

Se observó lo siguiente:

FUNCIÓN	EVIDENCIADO POR LA OCI
1. Formular el Plan Operativo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la SDIS.	El Plan Operativo de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía 2018, presentado mediante radicado INT 8940 del 15/02/2018, el cual fue construido teniendo en cuenta las líneas estratégicas y transversales establecidas en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, aprobada mediante Decreto 197 de 2014, el cual cuenta con seguimiento mensual.
2. Formular el Plan de Cualificación de los servidores y servidoras del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.	Se observó en el informe del cuarto trimestre de Gestión del SIAC, anexo 6 "Informe de avance estrategia de capacitación informe anual 2018", que la Estrategia de formación continuada está conformada por seis módulos de capacitación, cada uno con una temática diferente y una duración establecida según relevancia y necesidad de los actores que hacen parte del ciclo de servicio. Por lo anterior se evidenciaron las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de capacitación continua que contiene la inducción, justificación, alcance módulos, reinducción SIAC y ciclo de formación en servicios a la ciudadanía. • Planillas de asistencia de socializaciones asociadas a: concepto de servicio, escuchando nuestro lenguaje, protocolos del servicio, roles en el servicio, concepto de servicio, escuchando nuestro lenguaje, protocolos en el servicio.
3. Formular estrategias, mecanismos, herramientas e instrumentos que garanticen un servicio confiable, amable, digno y efectivo a la ciudadanía.	A través de la estrategia comunicativa de la divulgación del SIAC, se entrega material impreso para ubicar en un lugar visible y de fácil acceso a la ciudadanía en las unidades operativas de la SDIS, entre los cuales se encuentra; Afiche carta de trato digno, Afiche medios de contacto, Afiche buzón de sugerencias y Formato "yo opino".
4. Formular acciones para garantizar la gestión del Sistema de información del SIAC.	Se observaron diferentes acciones que ayudan a garantizar la gestión del SIAC, tales como: <ul style="list-style-type: none"> * Actualización de la información contenida en la página Web asociada a la atención ciudadana. * Formulación de estrategia comunicativa y divulgativa. * Formulación y seguimiento del plan operativo del SIAC.
5. Elaborar y presentar a la Subsecretaria el Informe trimestral del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, dando cuenta de las mediciones de eficacia, eficiencia y efectividad de las respuestas de la SDIS a la ciudadanía.	Mediante los memorandos enviados a la Subsecretaria Radicado: I2018068479 se realiza entrega informe de gestión SIAC III trimestre y Radicado I2019008881 del IV trimestre 2018. Al igual, el SIAC publicó en la página web de la SDIS los informes trimestrales correspondientes al segundo semestre 2018, en la cual realizan la medición de percepción y satisfacción ciudadana en su eficacia, eficiencia y efectividad de las respuestas de la SDIS a la ciudadanía.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO MEJORA CONTINUA

FORMATO INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-MC-003

Versión: 0

Fecha: Memo Int. 33863 -
15/06/2018

Página 7 de 15

6. FUNCIÓN	EVIDENCIADO POR LA OCI
6. Articular la relación institucional con la Dirección Distrital del Servicio a la ciudadanía.	Se evidenció articulación de la SDIS con la Dirección Distrital del Servicio a la Ciudadanía mediante la implementación del proceso de sensibilización en cultura del servicio, en el cual se desarrolló el tema de contextualización y el cronograma de proceso de sensibilización del segundo semestre 2018.
7. Realizar seguimiento a la implementación del Plan Operativo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la SDIS, a través de metodologías por matriz de semaforización de la SDIS.	Para el periodo de seguimiento se observó matriz excel de seguimiento a la implementación del plan operativo 2018 del servicio integral de atención a la ciudadanía de la SDIS, la cual cuenta con semaforización.
8. Formular acciones de mejora que garanticen la calidad del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la SDIS.	Dentro de marco de cualificación, mejoramiento continuo y a las recomendaciones de la veeduría Distrital, el SIAC implementó las siguientes acciones: * Rediseño Espacio SIAC en la página web. * Implementación Centros Relevó. * Implementación del Call Center. Adicionalmente, en atención a la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno al Artículo 3 de Decreto 371 de 2010 - de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital, se formuló plan de mejoramiento, el cual se encuentra en ejecución.
9. Entregar un informe trimestral al Consejo Directivo de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS, como insumo para la revisión del Sistema Integrado de Gestión por parte de la alta dirección.	Se evidencian memorandos de remisión identificados con radicado I2018068479 y I2019008881, en los cuales se comunican los informes a la Subsecretaría, con copia a la DADE, sin embargo, no se observó soporte que dé cuenta de la entrega por parte del Líder SIAC al Consejo Directivo. No obstante, la Subsecretaría ha realizado presentaciones en el Consejo Directivo sobre las estadísticas de atención de PQRS.

2.6 Coherencia, Claridad, Calidez y Oportunidad Respuestas PQRS.

Para el tercer trimestre se observó la evaluación por parte del SIAC a través de un muestreo aleatorio de 4.374 requerimientos de los meses julio, agosto y septiembre del año 2018. Se realizó análisis de 67 requerimientos designados a esta Secretaría. A continuación se muestran los resultados:

Población	Coherencia		Claridad		Calidez		Oportunidad	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
67	94%	6%	96%	4%	97%	3%	96%	4%

Información tomada de Informe de Gestión del SIAC – Tercer trimestre-2018.

Cuarto trimestre: Se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de un universo de 3.552 requerimientos de los meses octubre, noviembre y diciembre de 2018, realizando una revisión de 66 requerimientos.

Población	Oportunidad		Coherencia		Claridad		Calidez	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
66	80,30%	19,70%	95,45%	4,55%	98,48%	1,52%	98,48%	1,52%

Información tomada de Informe de Gestión del SIAC – Cuarto trimestre-2018.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO MEJORA CONTINUA

FORMATO INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-MC-003

Versión: 0

Fecha: Memo Int. 33863 -
15/06/2018

Página 8 de 15

De la evaluación realizada por el SIAC a la coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las respuestas, no se observaron acciones por parte del SIAC, tendientes a mejorar la calidad de las respuestas aportadas por la SDIS.

Por lo anterior, es importante que la Entidad analice la posibilidad de implementar acciones para mejorar la oportunidad según lo evidenciado en la medición.

2.7 Requerimientos con respuestas fuera del término.

Se observó que la Subsecretaria - SIAC, remite a la Oficina de Asuntos Disciplinarios de forma trimestral el "Reporte peticiones con respuesta fuera de términos", para el tercer trimestre memorando con radicado I2018067570 del 29/11/2018 y para el cuarto trimestre memorandos con radicado I2019005975 y RAD: I2019006114 del 23/01/2019, en atención a los PQRS registrados en Bogotá te escucha - SDQS.

Sin embargo, se evidenció una diferencia en el informe de gestión trimestral del SIAC y el memorando de reporte de peticiones con respuesta fuera de términos del tercer trimestre de 2018: en el informe 91 registros y en el memorando 93, como se observa en las imágenes 3 Y 4:

FRECUENCIA	TIPO DE REQUERIMIENTOS	DIAS FUERA DE TÉRMINOS PROMEDIO
91	Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG) y Peticiones de Interés particular (PIP).	siete (7)

Imagen 3 - Tomada del informe de gestión tercer trimestre.

FRECUENCIA	TIPO DE REQUERIMIENTOS	DIAS FUERA DE TERMINOS PROMEDIO
93	Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG) y Peticiones de Interés particular (PIP).	siete (7)

Imagen 4 - Tomada del memorando con radicado I2018067570 del 29/11/2018

Por lo anterior, es importante que se implementen puntos de control, para que no se presenten las diferencias identificadas.

Adicionalmente, los mencionados reportes de las peticiones con respuesta fuera de término, se publican en la web, para que sea de conocimiento público, (Ver imagen 5).



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO MEJORA CONTINUA

FORMATO INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-MC-003

Versión: 0

Fecha: Memo Int. 33863 -
15/06/2018

Página 9 de 15

Nuestra Gestión SIAC - Año 2018

En este espacio encontrará los informes de Gestión, los informes a solicitudes de Información pública e Informes de control político.

Primer trimestre

Segundo trimestre

Tercer trimestre

Cuarto trimestre

Informe de gestión

- 1 Anexo: Requerimientos dependencia x subtema x tipo
- 2 Anexo: Reporte solicitudes de información pública
- 3 Anexo: Reporte peticiones con respuesta fuera de términos
- 4 Anexo: Informe de avances de la estrategia comunicativa
- 5 Anexo: Informe Consolidado avances puntos de atención ciudadana
- 6 Anexo: Informe de avance estrategia de capacitación
- 7 Anexo: Informe de Percepción ciudadana frente a la atención en los servicios



Imagen 5

2.8 Tipología

De igual manera la SDIS realiza un seguimiento de las clasificaciones por tipologías, al respecto de las solicitudes realizadas por la ciudadanía, sobre los cuales se hace referencia en los informes de gestión del tercer y cuarto trimestre 2018. A continuación se muestran los resultados respectivamente:

TIPO	III TRIMESTRE 2018	IV TRIMESTRE 2018
Derecho de petición de interés particular	2919	2347
Queja	316	317
Derecho de petición de interés general	296	249
Reclamo	301	153
Felicitación	166	151
Sugerencia	128	106
Solicitud de copia	130	113
Consulta	21	50
Solicitud de acceso a la información	72	48
Denuncia por actos de corrupción	25	21
Total	4374	3555

Información tomada de del Informe de Gestión del SIAC – tercer y cuarto trimestre 2018.

Al realizar la comparación del total de los requerimientos entre el tercer y cuarto trimestre del 2018, se observa una disminución en el número de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía cargados en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- (SDQS) del **18.7%**, cabe mencionar que las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son el derecho de petición de interés particular (solicitando ingreso a los servicios de la SDIS), seguida de la queja y la tipología menos utilizada es la Denuncia por actos de corrupción.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO MEJORA CONTINUA
FORMATO INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-MC-003

Versión: 0

Fecha: Memo Int. 33863 -
15/06/2018

Página 10 de 15

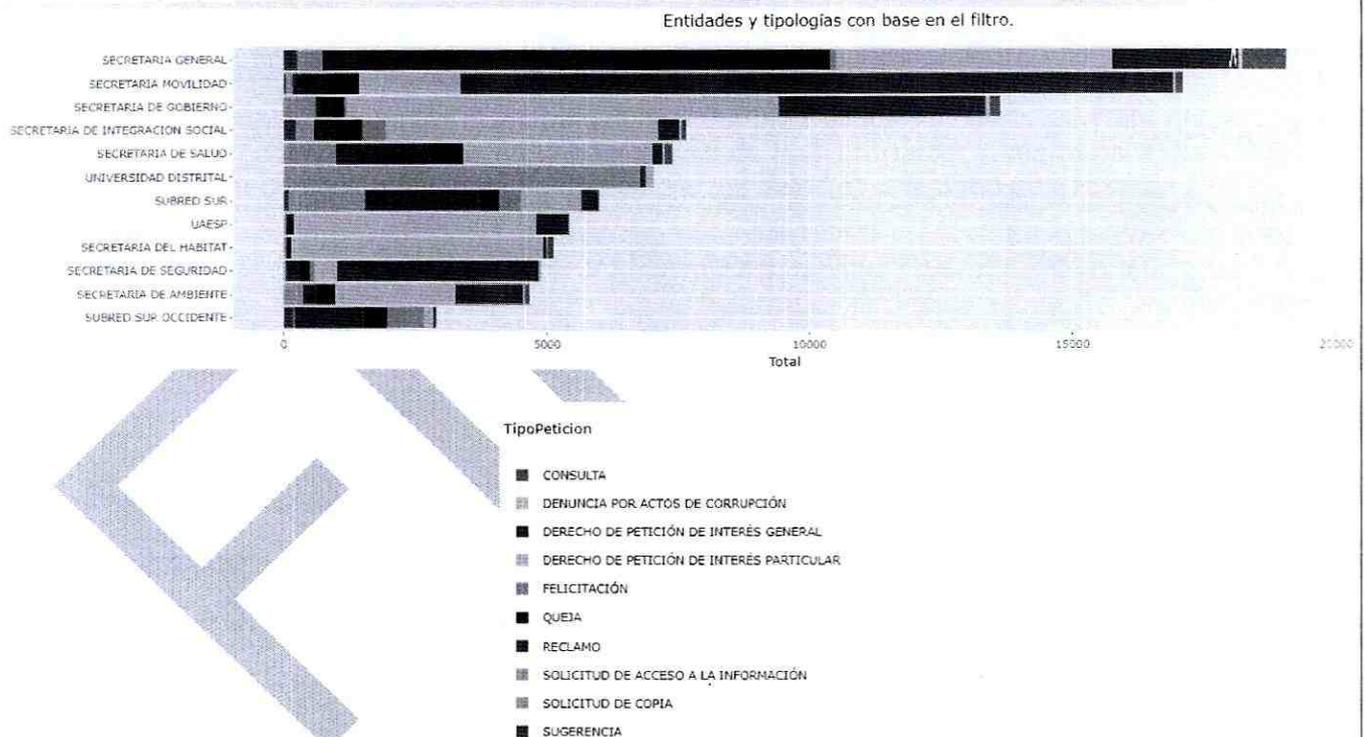
2.9 verificación y/o seguimiento del funcionamiento de los buzones de la SDIS por parte del SIAC (Artículo 8, numeral 4 Resolución 1881 de 2015).

El SIAC realiza seguimiento a la apertura de buzones de sugerencias con periodicidad mensual a las Subdirecciones locales y Unidades Operativas.

Sin embargo, no se observó monitoreo sobre el estado físico de los buzones de sugerencias.

2.10 Tablero de Control Ciudadano de la Veeduría Distrital.

A continuación se muestra la información que se encuentra publicada en el Tablero de Control Ciudadano de Bogotá D.C. de la Veeduría Distrital de las entidades con mayor cantidad de requerimientos entre el periodo de 01 de julio de 2018 a 31 de diciembre de 2018, encontrando a la Secretaría Distrital de Integración Social en la cuarta posición.



Información tomada de: <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co/>

De la revisión del tablero de control ciudadano de la Veeduría Distrital, se observaron diferencias frente a los informes de gestión publicados en la página web de la SDIS (tercer y cuarto trimestre 2018), lo que puede generar confusión al momento de analizar los datos para la toma de decisiones.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO MEJORA CONTINUA

FORMATO INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-MC-003

Versión: 0

Fecha: Memo Int. 33863 -
15/06/2018

Página 11 de 15

TIPO	INFORMES DE GESTIÓN SIAC- SUMADOS TRIMESTRE 3Y4	TABLERO DE CONTROL CIUDADANO VEEDURÍA DISTRITAL. SUMADOS TRIMESTRE 3Y4	DIFERENCIA
Derecho de petición de interés particular	5226	5169	97
Queja	633	532	101
Derecho de petición de interés general	545	406	139
Reclamo	454	384	70
Felicitación	317	454	137
Sugerencia	234	224	10
Solicitud de copia	243	241	2
Consulta	71	93	22
Solicitud de acceso a la información	120	109	11
Denuncia por actos de corrupción	46	41	5
Total	7929	7653	276

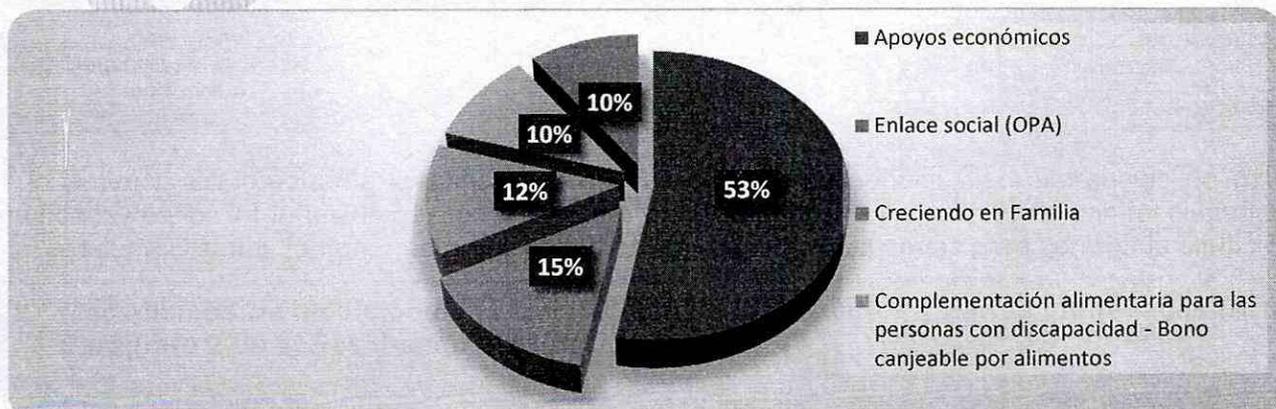
Por lo anterior, es importante identificar las causas que dieron origen a las diferencias de datos identificadas en los informes de gestión del tercer y cuarto trimestre y el tablero de control ciudadano de la Veeduría Distrital, anterior para que se tomen las medidas necesarias para corregir la situación.

2.11 Mecanismos de medición de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas (Art. 8 Parágrafo 2 de la Resolución 1881 de 2015)

Se evidenció que durante el tercer trimestre de 2018 no se aplicaron encuestas de percepción y satisfacción ciudadana por encontrarse en ajuste y perfeccionamiento del instrumento.

Durante el cuarto trimestre de 2018, los responsables de los puntos SIAC aplicaron un total de 985 encuestas de percepción ciudadana, de manera presencial, con el objeto de conocer el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos frente a la atención brindada en los servicios sociales de la SDIS y en los puntos de atención SIAC, la cual arrojó los siguientes porcentajes:

1) El servicio social más visitado fue apoyos económicos con el 53%, seguido de enlace social con 15%





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO MEJORA CONTINUA

FORMATO INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

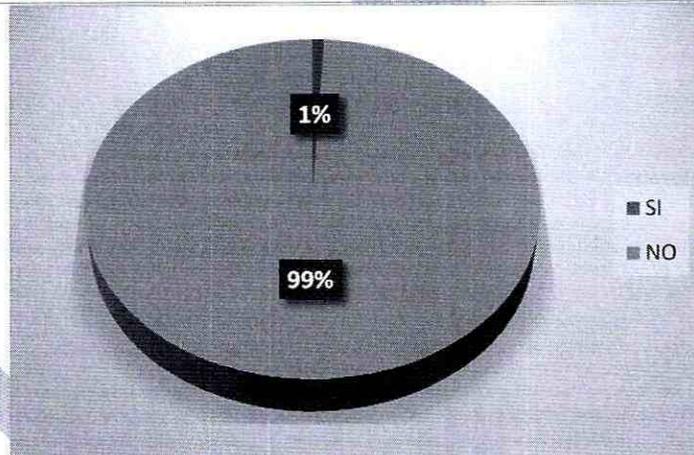
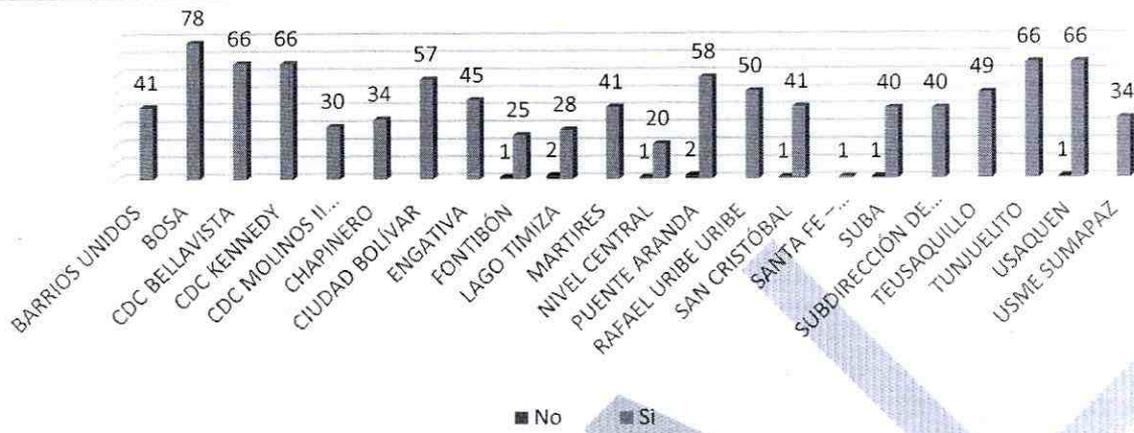
Código: FOR-MC-003

Versión: 0

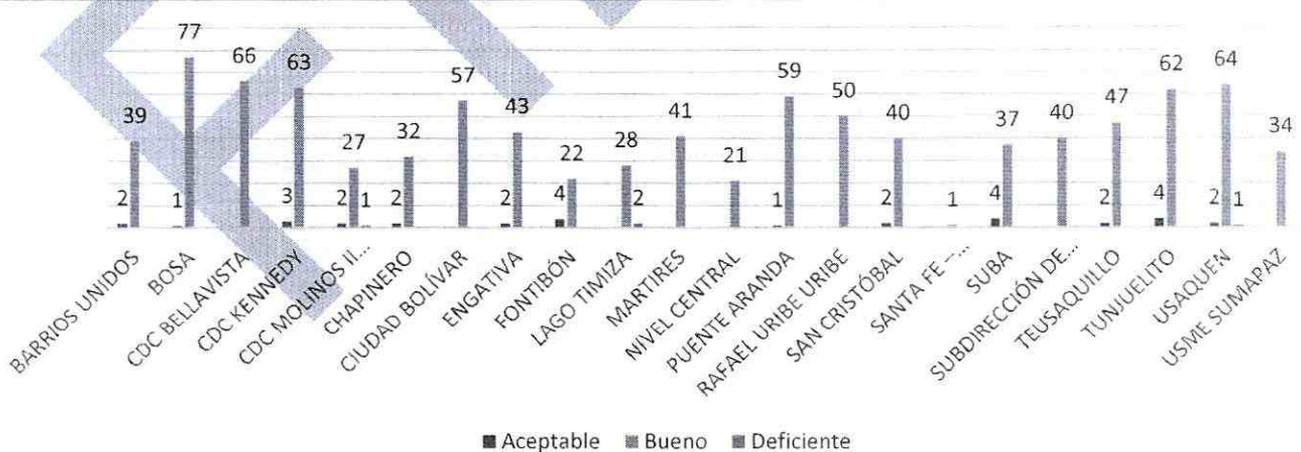
Fecha: Memo Int. 33863 -
15/06/2018

Página 12 de 15

2) El 99% de los ciudadanos califica como clara la información brindada por los servidores.



2) El 97% de los ciudadanos encuestados opina que el trato recibido fue Bueno.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO MEJORA CONTINUA

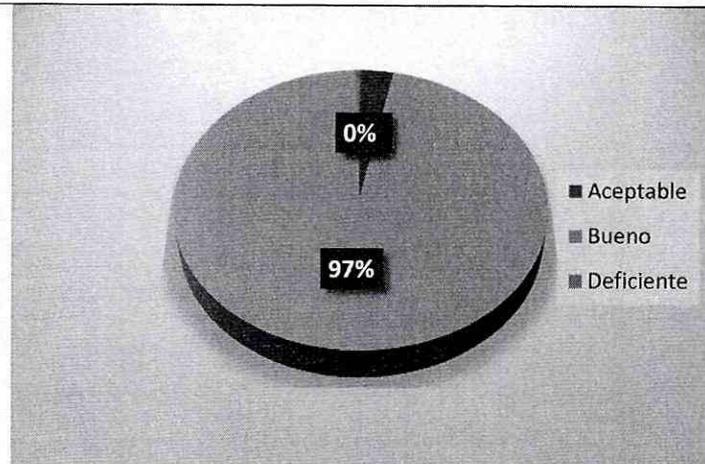
FORMATO INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-MC-003

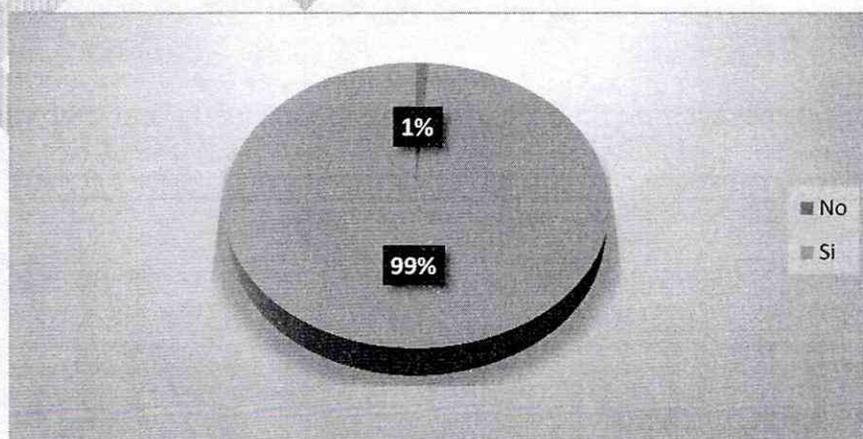
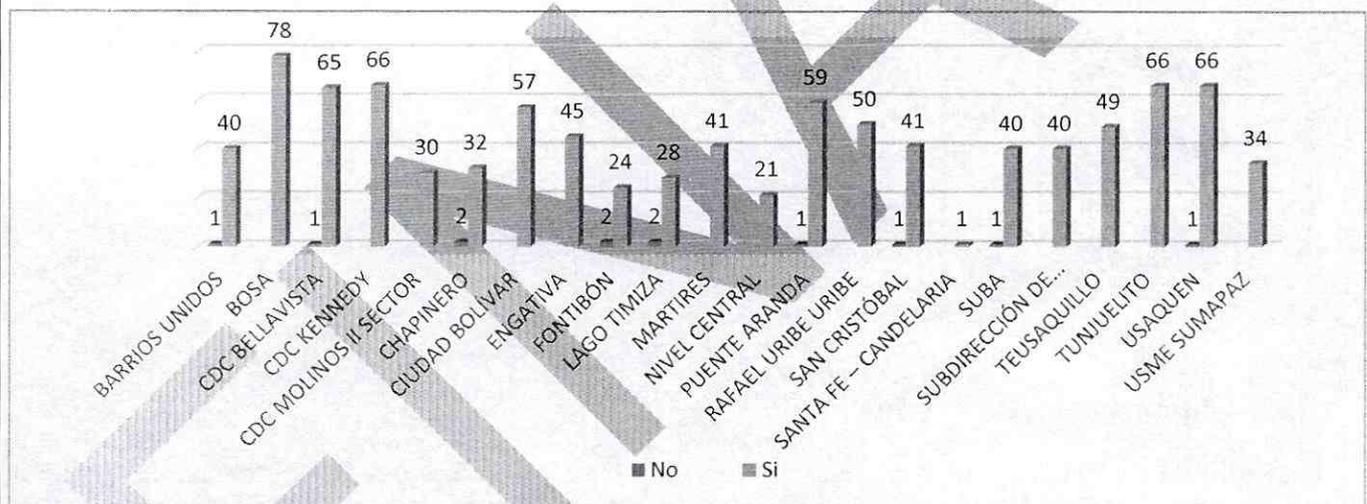
Versión: 0

Fecha: Memo Int. 33863 -
15/06/2018

Página 13 de 15



3) El 99% considera que el servidor sí se preocupó por que haya entendido y comprendido la información.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO MEJORA CONTINUA
FORMATO INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

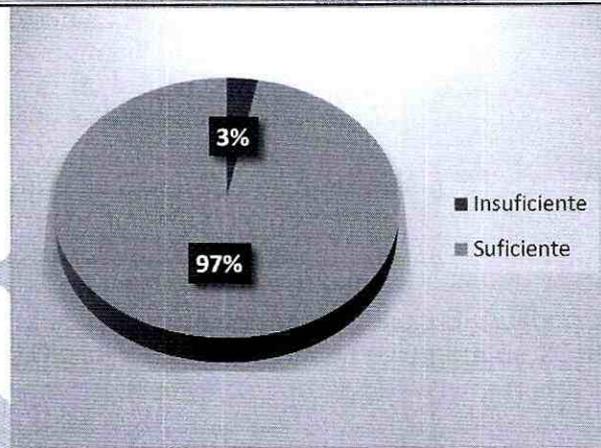
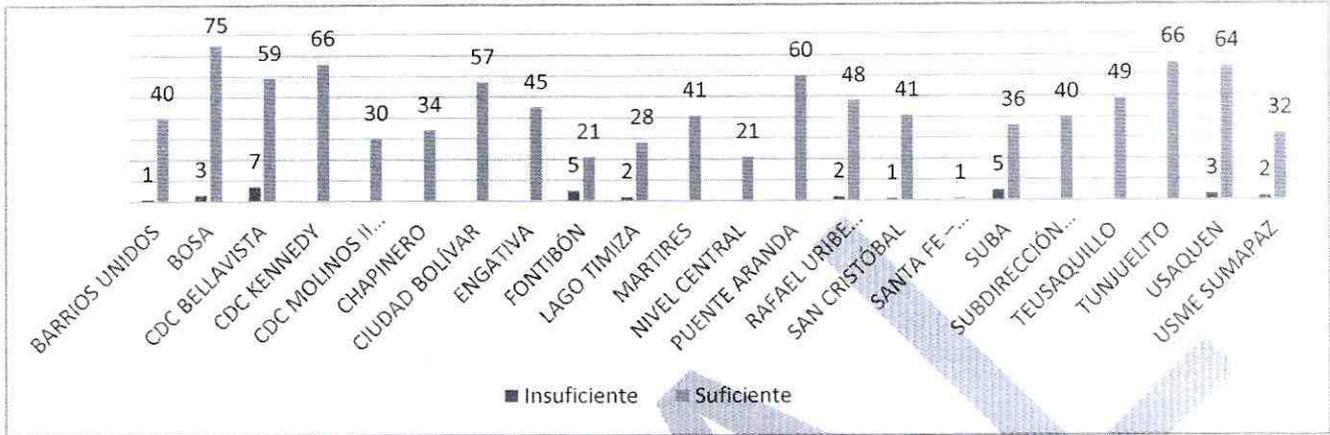
Código: FOR-MC-003

Versión: 0

Fecha: Memo Int. 33863 -
15/06/2018

Página 14 de 15

4) El 97% de los ciudadanos respondió que el tiempo de espera para ser atendido fue suficiente.



2.12 AZ-Digital.

La Secretaría a través de memorando con radicado Rad INT 65529 del 16 de noviembre de 2018, estableció lineamientos para la implementación sistema de gestión de documentos electrónicos y de archivo AZ digital, el cual indica en el numeral 7 Recepción de Comunicaciones Oficiales, parágrafos 1 y 2:

“Todas la comunicaciones oficiales recibidas deben ingresar a través de los sitios de Radicación del Nivel Central y de cada Subdirección Local establecidos en el protocolo de correspondencia, independiente de la vía a través de la cual se tramite (Sistema de información y atención al ciudadano, ventanilla, fax, correo o medios electrónicos, entre otros).

“Cuando una comunicación ingrese a una Dependencia diferente o Unidad Operativa, se debe remitir a los sitios de radicación correspondiente para que se haga su ingreso oficial en el respectivo trámite a través de correo electrónico en formato PDF/A”

Es importante recordar que el aplicativo de correspondencia SICO funcionó hasta el 18 de noviembre de 2018, remplazado por AZDigital a partir del 19 de noviembre de 2018.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO MEJORA CONTINUA
FORMATO INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Código: FOR-MC-003

Versión: 0

Fecha: Memo Int. 33863 -
15/06/2018

Página 15 de 15

De otra parte, se evidenciaron actividades tendientes a integrar los aplicativos AZDigital (Sistema de Gestión Documental de Electrónico) y Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.

En acta del 18 de diciembre de 2018, se evidencia la entrega a satisfacción de la integración realizada entre SDQS y AZDigital, lo anterior con el objeto de evitar reprocesos al cargar en múltiples ocasiones la información asociada a los PQRS.

CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO

Del ejercicio de seguimiento se concluye que la Secretaria Distrital de Integración Social ha desarrollado actividades con el objeto de dar cumplimiento a la normativa vigente relacionada con la recepción y tramites de PQRS, sin embargo, se hace necesario realizar un análisis de las debilidades identificadas en este informe con el objetivo de tomar las acciones de mejora pertinentes.

RECOMENDACIONES

- Dar cumplimiento a la normativa vigente externa e interna relacionada con la recepción y trámite de PQRS, así como, el correcto funcionamiento del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, en especial la Resolución Interna 1881 de 2015.
- Estudiar la posibilidad de implementar una estrategia de seguimiento a los PQRS, con el fin de dar cumplimiento a los términos de ley para dar respuesta, con el fin de evitar posibles sanciones.
- Evaluar la necesidad de realizar seguimiento al estado de los buzones físicos de sugerencias, con el fin de garantizar el buen funcionamiento e implementar las acciones que se requieran.
- Analizar las causas que dieron origen a las diferencias de datos identificadas en los informes de gestión del tercero y cuarto trimestre y el tablero de control ciudadano de la Veeduría Distrital, lo anterior para que se tomen las medidas necesarias para corregir la situación.
- Adelantar acciones que garanticen el cumplimiento de las actividades del procedimiento - trámite de requerimientos de la ciudadanía en la SDIS, código: pcd-dss-002 versión 7.
- Analizar la posibilidad de realizar seguimiento o implementar controles a la aplicación de los lineamientos asociados a AZDigital definidos en el memorando con radicado Rad INT 65529 del 16 de noviembre de 2018, frente a la radicación de los PQRS.
- Dar continuidad a la implementación de la integración de los aplicativos AZDigital y SDQS, sin descuidar la obligación del trámite y control que le asiste a la SDIS, de acuerdo con la normativa vigente en la materia.
- Analizar la viabilidad por parte de la entidad de realizar medición y seguimiento a la satisfacción de los usuarios de los servicios.

EQUIPO QUE REALIZÓ EL SEGUIMIENTO

Nombre	Firma
Pedro Antonio Infante Bonilla	
Carlos Arturo Serrano Ávila	
Mauricio Rodríguez Ramírez	
German Alfonso Espinosa Suárez	

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

