



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 14

**NOMBRE DEL SEGUIMIENTO**

**Informe Semestral Oficina de quejas, sugerencias y reclamos  
Secretaría Distrital de Integración social - Servicio integral de  
atención a la ciudadanía - SIAC – SDIS**

**INTRODUCCIÓN**

**1.1 OBJETIVO**

Verificar el 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 establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normativa vigente relacionada.

**1.2 ALCANCE**


Se verificó la gestión realizada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, durante el periodo correspondiente del 22 de diciembre de 2017<sup>1</sup> al 30 de junio de 2018, de acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

**1.3 MARCO 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 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."

<sup>1</sup> Se tomó como fecha de inicio 22 de diciembre de 2017 debido a que, por cierres de fin de año, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC debió presentar sus informes con fecha de corte 21 de diciembre y no al 31 de diciembre. Los días que quedaron pendientes de la vigencia 2017 por analizar se incorporan en éste seguimiento.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p><b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b></p> <p><b>FORMATO INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA<br/>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b></p> | Código: FOR-MC-003                     |
|   |  | Versión: 0                             |
|   |  | Fecha: Memo Int. 33863 -<br>15/06/2018 |
|   |  | Página 2 de 14                         |

- 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 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 Secretaría Distrital de Integración Social, se desarrollaron las siguientes actividades:

Para el presente informe se ejecutaron los siguientes pasos:

- 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, evidencias de las capacitaciones/socializaciones realizadas, informe sobre la aplicación del lineamiento de apertura de buzones de sugerencias, entre otros.
- Se realizaron reuniones con el líder del SIAC.
- Se analizó la información del tablero de control ciudadano de la Veeduría Distrital.

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, 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.



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 14

## RESULTADOS

**NOTA:** La OCI informa las razones por las cuales el presente informe se está emitiendo en el mes de noviembre, así:

- Debido al cambio de la plataforma SDQS a la nueva versión, el informe de gestión del SIAC correspondiente al 3er trimestre se entregó en agosto.
- La información para estadísticas que arroja el SDQS, debe ser filtrada, revisada y depurada conjuntamente entre el SIAC y las áreas.
- Inicialmente la información del periodo del 22- 31 de diciembre de 2017 no fue remitida a la OCI, y fue allegada por el SIAC el 17 de septiembre de la presente vigencia.
- Finalmente, teniendo en cuenta las evidencias encontradas en los archivos de Excel remitidos por el SIAC, tomados del SDQS, que contienen la relación de los requerimientos para el periodo que comprende el presente informe, la OCI decidió no presentar las estadísticas correspondientes por cuanto la información no permite realizar el análisis de las mismas.

### **A través del seguimiento, se evidenció que:**

#### **2.1. Canales de Comunicación**

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.

Teléfono y fax: Tel.3279797 - extensiones. 1100 – 1101.


Email: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)

Buzones de Sugerencias: En las Unidades Operativas de la SDIS.

En forma personal: Carrera 7 No. 32-12 Local 101.

Así mismo, se observa que 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> (**ver imagen No. 1**), el cual a partir del mes de junio de la presente vigencia se inició el rediseño, con el fin de facilitar el acceso y consulta de la información a todos los interesados.

Por otra parte, en reunión de agosto 16 de 2018 del equipo de seguimiento de la OCI con la persona responsable del SIAC, se informó sobre la elaboración del "INFORME SEGUIMIENTO ESTADOS DE BUZÓN DE SUGERENCIA SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA" durante el 2º trimestre de 2018, el cual se presentó a la Subsecretaría de manera personal como soporte para que se incluya dentro del presupuesto 2019 la compra de buzones. Una vez verificada la información del seguimiento en mención, la OCI encontró que se reportó el estado del buzón en 463 unidades operativas, así:

|   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL | <b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b><br><b>FORMATO INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b> | Código: FOR-MC-003                  |
|   |   | Versión: 0                          |
|   |   | Fecha: Memo Int. 33863 - 15/06/2018 |
|   |   | Página 4 de 14                      |

| BUEN ESTADO | MAL ESTADO <sup>2</sup> | TIENEN BUZÓN PERO NO EN ACRILICO <sup>3</sup> | NO TIENEN BUZON | SIN INFORMACIÓN REPORTADA | CERRADA | TOTAL |
|-------------|-------------------------|---|-----------------|---------------------------|---------|-------|
| 127         | 195                     | 28  | 97              | 10                        | 6       | 463   |

**Imagen No. 1**



## 2.2. Link de quejas, sugerencias y reclamos.

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." La Oficina de Control Interno 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 (**Ver imagen 2**).

<sup>2</sup> Centro Amar Usme aparece repetido en uno reporta "Mal Estado" y en otro "No cuentan con el buzón de sugerencias acrílico", para la estadística se cuenta como "Mal Estado".

<sup>3</sup> Debido a la redacción del informe, no se tiene certeza si las unidades operativas reportadas como "No cuentan con el buzón de sugerencias acrílico" tuvieron buzón entregado por el SIAC, se averió y fue remplazado por otro o, no se les entregó buzón por parte del SIAC y están utilizando otro que no es de acrílico.


|   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL | <b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b><br><b>FORMATO INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA</b><br><b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b> | Código: FOR-MC-003                  |
|   |   | Versión: 0                          |
|   |   | Fecha: Memo Int. 33863 - 15/06/2018 |
|   |   | Página 5 de 14                      |


Imagen No. 2



**2.3. Art. 4 de la Resolución interna 1881 de 2015, el cual establece las funciones del SIAC.**

La Oficina de Control Interno evidenció que:

| ITEM DEL ARTÍCULO   | EVIDENCIADO POR LA OCI  |
|---|---|
| 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.  | Se viene dando cumplimiento a la Política de Servicio al Ciudadano de la Administración Distrital, mediante seguimiento al plan operativo SIAC 2018, el cual involucra actividades como: "definir, desarrollar y adelantar seguimiento al plan operativo del servicio integral de atención a la ciudadanía -SIAC., en cumplimiento de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía".   |
| 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. | Como línea de acción para la atención ciudadana se definió una estrategia comunicativa que incluía dos frentes: a) Divulgación de los Centros de Relevo y b) Seguimiento y acompañamiento a la atención ciudadana y entrega de piezas de divulgación (carta del trato digno, lineamientos buzón y canales de comunicación con la SDIS).<br>Para el periodo del presente informe se observaron actas de seguimiento y acompañamiento a la atención ciudadana de las siguientes Subdirecciones:<br>Bosa<br>Ciudad Bolívar<br>Kennedy<br>Fontibón<br>Puente Aranda<br>Mártires<br>San Cristóbal<br>Santafé - Candelaria. |

|   |   |                                     |
|---|---|-------------------------------------|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL | <b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b><br><b>FORMATO INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA</b><br><b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b> | Código: FOR-MC-003                  |
|   |   | Versión: 0                          |
|   |   | Fecha: Memo Int. 33863 - 15/06/2018 |
|   |   | Página 6 de 14                      |

| ITEM DEL ARTÍCULO  | EVIDENCIADO POR LA OCI   |
|--|--|
| 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.                              | De la revisión al mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión se evidenció la siguiente documentación:<br>Procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en la SDIS (PCD-DSS-002, V7: 10/10/2017 Circular 031/2017).<br>Instructivo canales de interacción para atención de la ciudadanía, (INS-DSS-001, V0: 06/09/2018 - Memo INT 48650/2018).<br>Manual de servicio a la ciudadanía Secretaría Distrital de Integración Social (MNL-DSS-001, V0: 24/01/2017 Memo 4138/2017).<br>Formato apertura buzón de sugerencias (F-DS-SDQS-003<br>Actualmente se desarrollan actividades para oficializar e implementar los siguientes instructivos con el fin de contribuir a la misión de la institución:<br>Instructivo apertura de buzón de sugerencias de la Secretaría Distrital de Integración Social.                    |
| 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. | Se evidencia que mediante informes de Gestión de Servicio Integral de atención ciudadano se establece el grado de respuestas de satisfacción del peticionario, el trámite las peticiones, consultas, quejas y reclamos presentados por la ciudadanía en los términos establecidos por la ley.  |
| Prestar atención a la ciudadanía de manera confiable, amable, digna y efectiva, cualquiera que sea el canal de interacción.  | La Entidad cuenta con múltiples canales de comunicación para que la ciudadanía presente sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tales como.<br><br>De forma escrita: Carrera 7 No. 32 – 12, Centro Comercial San Martín, locales 102 y 103- Oficina de Correspondencia.<br>Telefónico y fax: Tel.3279797 - extensiones. 1100 – 1101.<br>Email: <a href="mailto:integracion@sdis.gov.co">integracion@sdis.gov.co</a><br>Buzones de Sugerencias: En las Unidades Operativas de la SDIS.<br>En forma personal: Carrera 7 No. 32-12 Local 101.<br><br>Igualmente, de acuerdo a lo reportado por el SIAC a través de sus informes de gestión, durante el primer trimestre del 2018 se aplicaron 1.885 encuestas de percepción, en las cuales el 100% de los ciudadanos manifestaron una atención buena o excelente por parte del equipo SIAC. |
| Administrar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.   | La Oficina de Control Interno observó que, la SDIS mediante el link que se encuentra ubicado en la página de inicio o portada de la página web de la Entidad, Administra el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.  |

**2.4. Funciones equipo SIAC, Art. 7 de la Resolución interna 1881 de 2015.**

| FUNCIÓN  | EVIDENCIADO POR LA OCI  |
|--|---|
| 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, así como las recomendaciones emanadas del seguimiento al servicio ciudadano adelantado por la Veeduría Distrital durante el año 2017, y los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas en la SDIS. |



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 14

| FUNCIÓN   | EVIDENCIADO POR LA OCI   |
|---|--|
| Formular el Plan de Cualificación de los servidores y servidoras del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.   | Se evidenciaron actas y planillas de cualificación de protocolo de servicios, reinducción equipo SIAC y Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía. Al igual se observó el Informe de avance de estrategia de capacitación con corte junio 30 de 2018. Por último, se evidencia estrategia de capacitación continua que contiene la inducción, justificación, alcance módulos, reinducción SIAC y ciclo de formación en servicios a la ciudadanía.  |
| 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 en los Centros de Relevo y la estrategia de cliente oculto que buscan garantizar un servicio confiable amable, digno y efectivo con la ciudadanía.  |
| Formular acciones para garantizar la gestión del Sistema de información del SIAC.   | El SIAC implementó la herramienta informática "Epi Info" como instrumento para evaluar las respuestas a los requerimientos ciudadanos conforme al procedimiento para el trámite en la SDIS, para lo cual solicitó la instalación del aplicativo y se realizaron reuniones con la Oficina de Control Interno quienes ya manejan la herramienta, con el fin de aprender sus utilidades.  |
| Elaborar y presentar a la Subsecretaría 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. | Con el objeto de dar cumplimiento del presente artículo, el SIAC elaboró y publicó en la página web de la SDIS los informes trimestrales de su gestión dando cuenta de las mediciones de eficacia, eficiencia y efectividad de las respuestas de la SDIS a la ciudadanía.  |
| Articular la relación institucional con la Dirección Distrital del Servicio a la ciudadanía.  | Se evidenció la articulación de la SDIS en las reuniones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital, a través del cual se interactúa con las diferentes entidades que lo conforman y con la Dirección Distrital del Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, órgano encargado de dar lineamientos en el tema. Se observa la participación de la SDIS en los nodos sectorial e intersectorial, logrando de esta forma la articulación y unificación de criterios en temas de servicio al ciudadano en el Distrito Capital. |
| 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.   | Mediante matriz se realiza seguimiento a la implementación del plan operativo del servicio integral de atención a la ciudadanía de la SDIS   |
| Formular acciones de mejora que garanticen la calidad del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la SDIS.   | Se evidenció a través de los informes de gestión del SIAC que durante el primer trimestre del 2018 se aplicaron 1.885 encuestas de percepción, en las cuales el 100% de los ciudadanos manifestaron una atención buena o excelente por parte del equipo SIAC.  |
| 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.                          | Mediante memorando INT 45818 se entrega informe de gestión SIAC i y ii trimestre 2018, como insumo para la revisión al sistema integrado de gestión por parte de la alta dirección.  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br><hr/> SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL | <b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b><br><br><b>FORMATO INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA</b><br><b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b> | Código: FOR-MC-003                     |
|   |   | Versión: 0                             |
|   |   | Fecha: Memo Int. 33863 -<br>15/06/2018 |
|   |   | Página 8 de 14                         |

## 2.5. Estadísticas Primer Semestre de 2018 (del 22 de diciembre de 2017 al 30 de junio de 2018)

### Observaciones:

Al efectuar las revisiones correspondientes de las estadísticas presentadas por el SIAC para sus informes de gestión el 1<sup>er</sup> y 2<sup>o</sup> trimestre de 2018, frente a los archivos de Excel remitidos a la Oficina de Control Interno para verificación, que fueron tomados del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS–, Bogotá te Escucha, se encontraron inconsistencias tales como: requerimientos duplicados, fecha de inicio de términos posterior a la fecha de finalización del requerimiento, requerimientos sin fecha de finalización, fechas de vencimiento (asignadas por el sistema) que superan los días dados por normatividad para contestar los diferentes tipos de requerimiento, entre otras.

En reunión realizada por el equipo de seguimiento de la Oficina de Control Interno con la persona responsable del SIAC el día 25 de septiembre de 2018, se encontró que:

*“El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, fue actualizado y se encuentra en proceso de ajustes y estabilización, lo que ha generado por una parte demoras en la producción de base de datos y por ende en la elaboración de informes, teniendo en cuenta que a la fecha no se ha habilitado los permisos para que desde las entidades se exporten las bases de datos.*

*Igualmente genera:*

- *Información desactualizada.*
- *Se identifica que en algunos casos en el sistema los requerimientos registran una fecha de vencimiento que no cumple con los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, por ejemplo: 1429212018, 1350842018, 1531242018 y 1544272018, entre otros.*
- *Cuando el ciudadano desiste de la petición aún aparece reflejado en proceso en el usuario del administrador y no en el del ciudadano.*
- *En el momento de registro de requerimientos, en el campo de dirección los hechos automáticamente aparece una dirección, lo que puede generar confusión en los designados.*
- *Hay casos de reasignación o cambio de tipo de peticionario que solo lo permite al administrador, lo que genera que la información no sea confiable. Ya que debería permitir que si el requerimiento se encuentra en otro usuario se autorice dicha modificación.*

*En relación con los **requerimientos duplicados**, se precisa que las bases de datos contienen toda la trazabilidad de cada uno de los requerimientos, es decir, que de acuerdo con los eventos (asignación y traslado) los requerimientos se repiten, así mismo, la base contiene información de aquellos requerimientos que, aunque no sean del período a reportar, si tuvieron algún evento por lo que aparecen nuevamente.*





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 14

*Por otra parte, el SDQS arroja todas las fechas de eventos, así:*

*Fecha de registro: Día hábil siguiente a la creación de la petición.*

*Fecha de ingreso: Fecha de creación de la petición en Bogotá Te Escucha.*

*Fecha de asignación: Fecha en la que la petición fue asignada al funcionario.*

*Fecha de finalización: Fecha en la que se realiza alguna gestión a la petición.*

*Fecha de Inicio de términos: Día hábil siguiente a la recepción de la petición en la entidad.*

*Por lo anterior, la fecha de inicio de términos y conforme lo indica la Ley inicia el día hábil siguiente de recibido el requerimiento en la entidad; en algunas ocasiones se realizan acciones como solicitud de ampliación o se emite respuesta el día de recibido en la entidad, lo que genera que en el sistema la fecha de inicio de términos sea posterior a la fecha de finalización del requerimiento.*


*Respecto a los requerimientos sin fecha de finalización, es necesario aclarar que la base de datos que presenta esta situación es la correspondiente al segundo trimestre de 2018, como sea que la transición a la nueva plataforma inicio el 5 de junio de 2018 presentando errores en: el ingreso, caídas, cargue de respuestas, registro de requerimientos, etc. Esporádicamente las dependencias no cargan oportunamente las respuestas. Así mismo, se continúa evidenciando que la caída del sistema en muchas oportunidades se debe a la capacidad de la red y desactualización de exploradores a nivel local.*

*Teniendo en cuenta estas situaciones es necesario verificar y depurar las bases de datos con el objeto de producir informes lo más precisos posibles. Durante dicho proceso aquellos requerimientos que se encuentran con respuesta fuera de términos son cotejados por medio electrónico con cada una de las dependencias o en ocasiones por el equipo SIAC cuando no se obtiene respuesta.*

*Igualmente es necesario aclarar que, pese al continuo acompañamiento y procesos de cualificación, aún se evidencia inadecuada operación del sistema desde las áreas por motivos como:*

- a. Inadecuada clasificación de la tipología de los requerimientos.*
- b. Cargue inoportuno en el sistema, tanto de los requerimientos como de las respuestas.*
- c. Asignación inoportuna entre dependencias.*
- d. Inadecuada selección de temas y subtemas.*
- e. No se cargan al sistema la totalidad de documentos: respuesta, avisos, publicación de anónimos, o demás documentos que hacen parte integral del requerimiento, lo que dificulta el seguimiento por parte del SIAC central.*
- f. Alta rotación de designados para la operación del sistema, la cual, cuando se da no es informada oportunamente al SIAC.*
- g. Se presenta mucha dificultad en la comunicación, especialmente con las Comisarias de Familia., de donde no se cuenta con datos de contacto.*
- h. Incumplimiento en el criterio de calidad de la respuesta.*
- i. Demora en o bloqueo del captcha, lo cual retrasa el cargue de requerimientos.*
- j. Algunos designados no asisten a los procesos de capacitación”*

*Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno se abstiene de presentar estadísticas basándose en los archivos remitidos por el SIAC y que fueron tomados del SDQS para el presente informe.*

|   |   |  |
|---|---|--|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br><hr/> SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL | <b>PROCESO MEJORA CONTINUA</b><br><br><b>FORMATO INFORMES DE SEGUIMIENTO DE LA</b><br><b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b> | Código: FOR-MC-003                     |
|   |   | Versión: 0                             |
|   |   | Fecha: Memo Int. 33863 -<br>15/06/2018 |
|   |   | Página 10 de 14                        |

## 2.6. Requerimientos por fuera de término

A través de memorando INT-47595 del 30/08/2018, la Oficina de Control Interno solicitó a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, información de las actividades ejecutadas frente al "Reporte peticiones con respuesta fuera de términos del segundo trimestre de 2018" remitido por la Subsecretaria con radicado INT-44556 del 14/08/2018, al igual informar si la Subsecretaria o el SIAC habían remitido memorandos similares para el primer trimestre debido a que el informe publicado en la página web de la SDIS sobre el tema no evidenciaba su radicación o entrega.

A lo anterior la Oficina de Asuntos Disciplinarios dio respuesta mediante memorando INT-48013 del 03/09/2018 indicando que el informe "Reporte peticiones con respuesta fuera de términos del segundo trimestre de 2018" fue recibido por esa oficina el 16/08/2018 y se realizó el reparto el 24/08/2018 y en cuanto al mismo reporte correspondiente al primer trimestre de 2018 se recibió el 30/08/2018 por parte del SIAC.

### Observación:

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Oficina evidenció que el SIAC reportó con 4 meses de retraso la información a la Oficina de Asuntos Disciplinarios sobre las "Peticiones contestadas por fuera de término del primer trimestre 2018".

## 2.7. Información Tablero de Control Ciudadano

Por otra parte, a continuación se muestra la información que se encuentra publicada en el Tablero de Control Ciudadano de Bogotá D.C. de la Veeduría Distrital para el periodo del 22 de diciembre de 2017 al 30 de junio de 2018, agrupada por Sector Integración Social (SDIS e IDIPRON). (<http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co>) Ver Anexo **Imagen No. 3**. Vale la pena anotar que la información allí presentada es tomada directamente del SDQS por parte de la Veeduría Distrital.

## 2.8. Mecanismos de medición de la satisfacción de los usuarios y partes interesadas (Art. 4 Parágrafo 5 de la Resolución 1881 de 2015)

### 2.8.1. Estrategias resultantes de la consultoría realizada por INFOMETRIKA S.A.S

Como ésta Oficina evidenció en el informe del 2º. Semestre de 2017 al seguimiento del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011, como resultado de la socialización de los resultados 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", 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 contribuyeran al mejoramiento de los aspectos más relevantes encontrados en dicho estudio. Como resultado de la revisión realizada por la Subsecretaria se incluyeron dos



actividades en el Plan de Acción 2018 del Proyecto 1091 "Integración eficiente y transparente para todos", así:

- **ESTRATEGIA INFORMATE:** 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.

**Avance:** Para el primer trimestre de 2018 se socializó la información sobre la Misión de la SDIS y el Link de Encuestas a un total de cuatro mil trescientos siete (4.307) ciudadanos informados:

- **FORMACIÓN CONTINUA EN SERVICIO:** 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.

**Avance:** Una vez revisadas las listas de asistencia por parte del equipo de seguimiento de la OCI, se observó que para el 1er semestre de 2018 se llevó a cabo el proceso de re inducción con el equipo SIAC, en la cual participaron 56 de las 91 personas designadas para el mismo (61% de asistencia) y se abordaron los siguientes temas: Sensibilización para la atención de personas con discapacidad, Estructura Institucional, Ruta de consulta directorios SDIS a través de la página Web, Protocolo de atención telefónica en la SDIS, Taller enfoque de género y, Resultados cliente oculto por parte de la Veeduría Distrital y SIAC.

Así mismo, teniendo en cuenta que uno de los resultados arrojados por la consultoría fue la importancia de los vigilantes al ser el primer contacto durante el ciclo del servicio, se realizaron 11 convocatorias de cualificación en la cual participaron seiscientos cuarenta y nueve (649) vigilantes.

Respecto a la sensibilización en Cultura del Servicio, la cual contiene 6 módulos: Reinducción SIAC, Reunión periódica SIAC, Reinducción trámite de requerimientos ciudadanos, Ciclo de formación en servicio a la ciudadanía, Laboratorio de simplificación de respuestas y Protocolos de atención a la ciudadanía, vigilancia y servicios generales; todo éstos temas alineados con la prestación de los servicios por parte de los referentes de proyectos, contratistas y colaboradores en las subdirecciones locales, se realizaron entre los meses de abril, mayo y junio de 2018, 57 espacios de cualificación con 1.112 asistentes, con un promedio de 23 participantes por sesión, así mismo asistieron 324 participantes a la socialización del procedimiento de trámite de requerimientos.

## 2.8.2. Resultados encuestas de percepción y satisfacción de la ciudadanía

De acuerdo a lo reportado por el SIAC a través de sus informes de gestión, durante el primer trimestre del 2018 se aplicaron 1.885 encuestas de percepción, en las cuales el 100% de los ciudadanos manifestaron una atención buena o excelente por parte del equipo SIAC. Así mismo, la ciudadanía manifiesta en un 97% recibir por parte de los servicios una atención excelente o buena, mientras que el 3% refiere deficiencia en el servicio por horarios de atención y puntualidad de los servidores, mala actitud de los servidores que los atienden, mejorar la atención telefónica, entre otros.

Esta Oficina evidenció que durante el segundo trimestre de 2018 no se aplicaron encuestas de percepción por cuanto el SIAC se encontraba en proceso de revisión del formulario.



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 14

### CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO

Del ejercicio de seguimiento se concluye que la Secretaria Distrital de Integración Social continúa desarrollando acciones con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente en el área de Servicio al Ciudadano.

Conforme a lo expuesto en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011, la Entidad, cuenta con un área encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan. Así mismo, en la página web de la SDIS, [www.integracionsocial.gov.co](http://www.integracionsocial.gov.co), existe un link de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus peticiones al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha.

Por último, la Entidad cuenta con un link “Denuncie la corrupción” en la 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.

### RECOMENDACIONES

- Evaluar la estrategia de seguimiento a los requerimientos con el fin de dar cumplimiento a los términos establecidos por la ley para dar respuesta a los PQRS, con el fin de evitar posibles sanciones.
- La Entidad debe realizar gestiones pertinentes ante la administración y funcionamiento del SDQS en la Secretaria General en cuanto a la parametrización del mismo y los reportes que este genera, ya que son insumo para la toma de decisiones y creación y/o evaluación de estrategias.
- Adelantar acciones que propendan por el cumplimiento riguroso de las actividades que le competen a las Dependencias de la SDIS en cuanto a la gestión del SDQS en el **“PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA SDIS”** código PCD-DSS-002.
- Propender por el envío puntual del informe de los requerimientos contestados por fuera de término a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, con el fin de que dicha Oficina lleve a cabo las acciones pertinentes.
- Continuar avanzando en el mejoramiento de la infraestructura en Nivel Central y Localidades para garantizar el acceso a toda la Entidad de las personas que así lo requieran, como lo indica 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”.



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 14

- Avanzar con las estrategias que garanticen la aplicación del Lineamiento Apertura de Buzón de Sugerencias, así mismo, estudiar la necesidad de adoptar acciones con el objeto de reparar los buzones en mal estado, dotar a las áreas que no lo tienen y cambiar los que no cumplan con las especificaciones técnicas.
- Continuar con el cumplimiento a los artículos 4º. y 7º de la Resolución Interna 1881 de 2015.

EQUIPO QUE REALIZÓ EL SEGUIMIENTO

| Nombre                            | Firma |
|-----------------------------------|-------|
| Astrid Yasmin Villanueva Calderón |       |
| Carlos Arturo Serrano Ávila       |       |

(Firma)

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO



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 14

Anexo Imagen No. 3

