



INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO SDIS LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno:	GUSTAVO RAYO MORALES	Período evaluado: 13/11/2016 a 12/03/2017
		Fecha elaboración: 12 de Marzo de 2017

Módulo de Control de Planeación y Gestión

Este Módulo involucra los Componentes Talento Humano, Direccionamiento Estratégico y Administración del Riesgo que al interrelacionarse entre sí, permiten asegurar de una manera razonable, que la planeación y ejecución de la misma en la Entidad tenga los controles necesarios para su realización.

Componente Talento Humano.

Este componente contiene los elementos que le permiten a la Secretaría Distrital de Integración Social SDIS, crear una conciencia de control alineado al desarrollo del talento humano, con base en el marco legal que le es aplicable.

En el elemento **Acuerdos compromisos y protocolos** la Entidad definió las acciones necesarias para la formulación, elaboración y adopción del Código de Buen Gobierno Institucional y articulación con el Código de Ética y su socialización, dichas actividades se desarrollaran en el marco del Plan anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2017, el cual se encuentra publicado en la pagina Web de la SDIS en el link <http://www.integracionsocial.gov.co/index.php/plan-de-lucha-contr-la-corrupcion>

En el elemento **Desarrollo del Talento Humano**, se realizaron las siguientes actividades:

Dentro del Plan institucional de formación y capacitación, asistieron 1846 servidores de las diferentes Subdirecciones, Unidades Operativas y Dependencias de Nivel Central, en las siguientes temáticas:

- Inteligencia Emocional
- Planeación Estratégica (Gestión de Proyectos y Gestión de Presupuesto)
- Ley 1010 (Acoso Laboral)
- Supervisión de Contratos
- Política Pública y Vocación de Servicio Institucional
- Ley 1474 de 2011(Estatuto Anticorrupción) y Ley de Transparencia
- Liderazgo y Asertividad
- Trabajo en Equipo



Así mismo, la SDIS capacitó en cultura del servicio a servidores, contratistas y personal de vigilancia, también, capacitó al equipo SIAC en el manual de servicio a la ciudadanía, logrando una asistencia de 594 participantes.

Se realizó la capacitación del procedimiento y operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en 6 espacios de cualificación dando conocer la caracterización del procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en la SDIS, los documentos asociados al mismo, también se realizó el reconocimiento del aplicativo con sus funciones realizando ejercicios prácticos en el cargue de requerimientos.

Se dio inicio al proceso de Diplomados virtuales con la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, obteniendo el certificado correspondiente en los siguientes temas:

Diplomado	Cantidad
Contratación Estatal	34
Finanzas Públicas	22
Pedagogía Infantil	41
Sistema Integrado de Gestión	214
Gestión del Talento Humano	95
Total	406



Se elaboró el Programa Institucional de Capacitación, el cual se encuentra en trámite de aprobación.

Se llevaron a cabo 5 capacitaciones, relacionadas con los mecanismos de evaluación del desempeño acorde a la normatividad, en las cuales se hizo énfasis en el diligenciamiento de formatos de evaluación.

Se realizaron cinco (5) jornadas de reinducción institucional, dirigida a los servidores y servidoras de Carrera Administrativa, Libre Nombramiento y Remoción y Provisionales en respuesta a cambios organizacionales, técnico o normativos.

En desarrollo del Programa de Bienestar la Entidad realizó las siguientes actividades:

- Día de los Niños: Celebración día de los niños de los hijos de los funcionarios de la Entidad con una cobertura de 386 funcionarios y 460 niños.
- Entrega Bonos Divercity y Multiparque: se entregó bonos a niños hijos de funcionarios, en el rango de edad de 0 a 5 años con una cobertura de 240 funcionarios y 258 niños.



- Encuentros de Pareja: se brindó un espacio de integración entre funcionarios de la Entidad y sus parejas con una cobertura 85 funcionarios con sus parejas.
- Ceremonia Incentivos: Se reconoció a los funcionarios que sobresalieron en desempeño y tiempo de servicio a la Entidad con una cobertura 271 funcionarios.
- Pic- Nic: Se brindaron espacios de esparcimiento e integración entre los servidores y sus familias con una cobertura de 999 funcionarios con dos acompañantes.
- Entrega de Estímulos: Se entregaron estímulos pecuniarios y no pecuniarios a 277 servidores que cumplieron con tiempo de servicio y excelencia
- Entrega Bonos Navideños: Se fortalecieron los vínculos familiares, propiciando espacios de desarrollo, aprendizaje social, comunicación e interacción a 462 servidores y 580 niños.
- Premiación Olimpiadas 2016: Se homenajeo a los deportistas ganadores en las diferentes disciplinas deportivas, primer, segundo y tercer lugar, con una cobertura de 150 deportistas.

Componente Direccionamiento Estratégico.

Este componente comprende los elementos de Control que al interrelacionarse establecen el marco de referencia que orienta la SDIS al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.

En el elemento de **Planes, Programas y Proyectos**, la Entidad ejecutó las siguientes actividades:

Formulación del plan de acción de la Entidad para la vigencia 2017 por cada uno de los 14 proyectos, el cual fue publicado en la página web de la SDIS, y se registró la programación de los planes de acción de los proyectos de inversión para la vigencia 2017 en el sistema SEGPLAN.

Seguimiento a la ejecución de las metas, productos, actividades y presupuesto de los proyectos de inversión con corte a 31 de diciembre de 2016, a través de la herramienta Seguimiento al Plan Institucional (SPI), el cual arrojó los siguientes resultados.

COD.	PROYECTO DE INVERSIÓN BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS	PORCENTAJE EJECUCION
1086	Una Ciudad Para Las Familias	100,00%
1091	Integración Eficiente y Transparente Para Todos	95,45%
1092	Viviendo el Territorio	100,00%



1093	Prevención y Atención Integral de la Paternidad y la Maternidad Temprana	84,50%
1096	Desarrollo Integral desde la Gestación hasta la Adolescencia	98,51%
1098	Bogotá te Nutre	96,20%
1099	Envejecimiento Digno, Activo y Feliz	82,43%
1101	Distrito Diverso	194,35%
1103	Espacios de Integración Social	85,45%
1108	Prevención y Atención Integral del Fenómeno de Habitabilidad en Calle	95,34%
1113	Por una Ciudad Incluyente y sin Barreras	99,05%
1116	Distrito Joven	80,34%
1118	Gestión Institucional y del Talento Humano	99,95%
1168	Integración Digital y de Conocimiento para la Inclusión Social	92,20%

De igual manera, se registró el avance de los planes de acción de los proyectos de inversión en sus componentes de inversión, gestión, territorialización y actividades, en el SEGPLAN, en el marco del seguimiento al Plan de Desarrollo, y como resultado se evidencia que de las 87 metas programadas por los proyectos de inversión para 2016, el 53% se encuentran entre el 91% y el 100% de cumplimiento, el 24% por encima del 100%, el 13% se encuentra entre el 71% y el 90% de cumplimiento, y el 5% entre el 41% y el 70% de cumplimiento.

Se adelantó el proceso de contratación para la adecuación y remodelación de 10 SIAC, así como, la adaptación de la nueva imagen en los SIAC, a partir del mes de diciembre de 2016 se dio inicio a la ejecución del contrato 13342, adelantando visitas en conjunto con los profesionales competentes de Plantas Físicas y el contratista, a partir del 6 marzo de 2017 se dio inicio a la obra en las Subdirecciones Locales de Barrios Unidos y Usme Sumapaz, así mismo, se cuenta con el cronograma de fechas de intervención en los 10 SIAC.

En el elemento **Modelo de Operación por Procesos**, se realizaron las siguientes actividades:



Se creó el Proceso Gestión Jurídica, y se oficializó mediante la Circular 036 del 20 de diciembre de 2016, al cual se vincularon siete (7) procedimientos, así:

- Identificación, seguimiento y evaluación de requisitos legales y otros aplicables
- Trámite de acción de tutela
- Gestión de cartera de los proyectos sociales
- Deber de denuncia
- Atención de solicitudes de conciliación (extrajudiciales o judiciales), estudio de acciones de repetición y estudio de transacción
- Procesos Judiciales
- Trámite procesos penales

Se ajustaron los siguientes procesos, procedimientos y documentos, en la Entidad:

PROCESO	NOMBRE	TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO REGISTRO	FECHA	VERSION
Adquisiciones	Viabilización de estructuras de costos de los servicios sociales de la SDIS	Procedimiento	PCD-AD-001	22/11/2016	2
Adquisiciones	Programación Anual de Caja - PAC	Instructivo	INS-AD-001	20/01/2017	2
Adquisiciones	Recibo para compras en efectivo menor cuantía	Formato	FOR-AD-001	3/11/2016	2
Adquisiciones	Presentación de estructuras de costos	Formato	FOR-AD-002	8/11/2016	0
Adquisiciones	Lista de chequeo Contrato prestación de servicios sociales	Formato	FOR-AD-003	15/11/2016	2
Adquisiciones	Informe de supervisión e intervención	Formato	FOR-AD-004	1/12/2016	3
Adquisiciones	Análisis de riesgos previsibles de la contratación	Formato	FOR-AD-005	28/12/2016	3
Direccionamiento de los Servicios Sociales	Manual de servicio a la ciudadanía SDIS	Manual	MNL-DSS-001	24/01/2017	0
Direccionamiento Estratégico	Control de Documentos	Procedimiento	PCD-DE-001	20/12/2016	8
Direccionamiento Estratégico	Formulación de proyectos de inversión	Procedimiento	PCD-DE-002	20/12/2016	3
Direccionamiento Estratégico	Procedimiento Formulación y seguimiento del plan estratégico y plan de acción institucional	Procedimiento	PCD-DE-003	29/12/2016	0
Direccionamiento Estratégico	Caracterización de proceso	Formato	FOR-DE-002	9/12/2016	1
Direccionamiento Estratégico	Solicitud creación, actualización o derogación de documentos	Formato	FOR-DE-010	9/12/2016	1



Direccionamiento Estratégico	Equipo del proceso y de procedimiento	Formato	FOR-DE-011	9/12/2016	1
Direccionamiento Estratégico	Perfil del proyecto de inversión	Formato	FOR-DE-012	13/12/2016	0
Direccionamiento Estratégico	Conteo de metas proyectos de inversión	Formato	FOR-DE-013	13/12/2016	0
Direccionamiento Estratégico	Formulación del plan de acción institucional	Formato	FOR-DE-014	22/12/2016	0
Direccionamiento Estratégico	Seguimiento del plan de acción institucional	Formato	FOR-DE-015	22/12/2016	0
Direccionamiento Estratégico	Modificación del plan de acción institucional	Formato	FOR-DE-016	22/12/2016	2
Direccionamiento Estratégico	Cadena de valor	Formato	FOR-DE-017	22/12/2016	0
Gestión de Bienes y Servicios	Gestión integral de los residuos sólidos aprovechables en las unidades operativas propias y tercerizadas de la SDIS	Procedimiento	PCD-BS-001	20/12/2016	1
Gestión de Bienes y Servicios	Ahorro y uso eficiente del agua y la energía	Procedimiento	PCD-BS-002	29/12/2016	1
Gestión de Bienes y Servicios	Encapsulamiento de Aceite Vegetal Usado y recolección de grasas	Procedimiento	PCD-BS-003	29/12/2016	1
Gestión de Bienes y Servicios	Diligenciamiento del Diagnóstico de condiciones ambientales	Instructivo	INS-BS-003	23/12/2016	0
Gestión de Bienes y Servicios	Diligenciamiento reporte trimestral de Aceite Vegetal Usado	Instructivo	INS-BS-004	29/12/2016	0
Gestión de Bienes y Servicios	Plan integral para el encapsulamiento de Aceite Vegetal Usado y recolección de grasas	Plan	PLA-BS-002	29/12/2016	1
Gestión de Bienes y Servicios	Diagnóstico de condiciones ambientales	Formato	FOR-BS-011	23/12/2016	0
Gestión de Bienes y Servicios	Informe de condiciones ambientales	Formato	FOR-BS-012	23/12/2016	0
Gestión de Bienes y Servicios	Reporte trimestral de generación Aceite Vegetal Usado	Formato	FOR-BS-013	29/12/2016	0
Gestión de Bienes y Servicios	Manifiesto excepción	Formato	FOR-BS-014	29/12/2016	0
Gestión de Bienes y Servicios	Registro de entrega de Aceite Vegetal Usado	Formato	FOR-BS-015	29/12/2016	0
Gestión de Bienes y Servicios	Acuerdo de corresponsabilidad para la recolección, tratamiento y aprovechamiento de Aceite Vegetal Usado	Formato	FOR-BS-016	29/12/2016	0
Gestión de Bienes y Servicios	Verificación empresa transportadora de Aceite Vegetal Usado	Formato	FOR-BS-017	29/12/2016	0
Gestión de Bienes y Servicios	Verificación empresa gestora de Aceite Vegetal Usado	Formato	FOR-BS-018	29/12/2016	0
Gestión de Bienes y Servicios	Hoja de seguridad Aceite Vegetal Usado	Formato	FOR-BS-019	29/12/2016	0
Gestión de Talento Humano	Identificación de peligros y valoración de riesgos	Procedimiento	PCG-TH-001	29/12/2016	0



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Gestión de Talento Humano	Registro y análisis del ausentismo laboral	Procedimiento	PCG-TH-002	29/12/2016	0
Gestión de Talento Humano	Reporte de accidente de trabajo y autoreporte	Procedimiento	PCG-TH-003	29/12/2016	0
Gestión de Talento Humano	Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral	Procedimiento	PCD-TH-004	29/12/2016	0
Gestión de Talento Humano	Acuerdos de gestión	Procedimiento	PCG-TH-005	29/12/2016	5
Gestión de Talento Humano	Diligenciamiento suscripción Acuerdos de Gestión	Instructivo	INS-TH-001	29/12/2016	4
Gestión de Talento Humano	Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial	Reglamento	REG-TH-001	25/11/2016	1
Gestión de Talento Humano	Programa de gestión de Higiene industrial	Programa	PGR-TH-001	25/11/2016	0
Gestión de Talento Humano	Programa de gestión de inspecciones de seguridad	Programa	PGR-TH-002	25/11/2016	0
Gestión de Talento Humano	Programa de gestión de Medicina preventiva y del trabajo	Programa	PGR-TH-003	25/11/2016	0
Gestión de Talento Humano	Formato Solicitud Vacaciones	Formato	FOR-TH-001	8/11/2016	1
Gestión de Talento Humano	Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos	Formato	FOR-TH-002	25/11/2016	0
Gestión de Talento Humano	Encuesta para la identificación de peligros	Formato	FOR-TH-003	25/11/2016	0
Gestión de Talento Humano	Consentimiento informado Medicina Preventiva y del Trabajo	Formato	FOR-TH-004	25/11/2016	0
Gestión de Talento Humano	Inspección de botiquines	Formato	FOR-TH-005	25/11/2016	0
Gestión de Talento Humano	Inspección de extintores	Formato	FOR-TH-006	25/11/2016	0
Gestión de Talento Humano	Inspección de camillas	Formato	FOR-TH-007	25/11/2016	0
Gestión de Talento Humano	Inspección locativa	Formato	FOR-TH-008	25/11/2016	0
Gestión de Talento Humano	Autoreporte de peligros, incidentes y condiciones de salud	Formato	FOR-TH-011	29/12/2016	0
Gestión de Talento Humano	Suscripción Acuerdos de Gestión	Formato	FOR-TH-013	29/12/2016	3
Gestión de Talento Humano	Lista de Verificación y Consolidado	Formato	FOR-TH-014	29/12/2016	1
Gestión de Talento Humano	Permiso Remunerado	Formato	FOR-TH-015	29/12/2016	1
Gestión Jurídica	Caracterización de proceso	Caracterización de proceso	CRT-GJ-001	20/12/2016	0
Gestión Jurídica	Identificación, seguimiento y evaluación de requisitos legales y otros aplicables	Procedimiento	PCD-GJ-001	20/12/2016	0
Gestión Jurídica	Trámite de acción de tutela	Procedimiento	PCD-GJ-002	20/12/2016	0
Gestión Jurídica	Gestión de cartera de los proyectos sociales	Procedimiento	PCD-GJ-003	20/12/2016	0

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



Gestión Jurídica	Deber de denuncia	Procedimiento	PCD-GJ-004	20/12/2016	0
Gestión Jurídica	Atención de solicitudes de conciliación (extrajudiciales o judiciales), estudio de acciones de repetición y estudio de transacción	Procedimiento	PCD-GJ-005	20/12/2016	0
Gestión Jurídica	Procesos Judiciales	Procedimiento	PCD-GJ-006	20/12/2016	0
Gestión Jurídica	Trámite procesos penales	Procedimiento	PCD-GJ-007	20/12/2016	0
Gestión Jurídica	Matriz de identificación, seguimiento y evaluación de requisitos legales y otros aplicables	Formato	FOR-GJ-001	29/11/2016	0
Gestión Jurídica	Cálculo relación costo-beneficio	Formato	FOR-GJ-002	29/11/2016	0
Gestión Jurídica	Acta de liquidación	Formato	FOR-GJ-003	29/11/2016	0
Gestión Jurídica	Acta de cierre	Formato	FOR-GJ-004	29/11/2016	0
Gestión Jurídica	Ficha técnica de traslado a Oficina Asesora Jurídica	Formato	FOR-GJ-005	29/11/2016	0
Gestión Jurídica	Reporte de cartera en cobro persuasivo	Formato	FOR-GJ-006	29/11/2016	0
Gestión Jurídica	Reporte de cartera en cobro coactivo	Formato	FOR-GJ-007	29/11/2016	0
Gestión Jurídica	Resolución título ejecutivo acudiente	Formato	FOR-GJ-008	29/11/2016	0
Gestión Jurídica	Resolución título ejecutivo pensión u otro concepto	Formato	FOR-GJ-009	29/11/2016	0
Gestión Jurídica	Citación para notificación personal	Formato	FOR-GJ-010	29/11/2016	0
Gestión Jurídica	Fijación citación para notificación personal	Formato	FOR-GJ-011	29/11/2016	0
Gestión Jurídica	Desfijación citación para notificación personal	Formato	FOR-GJ-012	29/11/2016	0
Gestión Jurídica	Acta de notificación personal	Formato	FOR-GJ-013	29/11/2016	0
Gestión Jurídica	Notificación por aviso	Formato	FOR-GJ-014	29/11/2016	0
Gestión Jurídica	Desfijación notificación por aviso de la resolución	Formato	FOR-GJ-015	29/11/2016	0
Gestión Jurídica	Constancia de ejecutoria	Formato	FOR-GJ-016	29/11/2016	0
Gestión Jurídica	Acta compromiso devolución de dineros	Formato	FOR-GJ-017	29/11/2016	0
Gestión Jurídica	Resolución de incumplimiento	Formato	FOR-GJ-018	29/11/2016	0
Gestión Jurídica	Seguimiento al caso	Formato	FOR-GJ-019	29/11/2016	0
Gestión Jurídica	Comunicación recordatoria de la obligación	Formato	FOR-GJ-020	29/11/2016	0
Gestión Jurídica	Constancia de finalización	Formato	FOR-GJ-021	29/11/2016	0
Gestión Jurídica	Ficha de proceso	Formato	FOR-GJ-022	29/11/2016	0
Mejora Continua	Manual construcción de indicadores	Manual	MAN-MC-	1/12/2016	3



	de gestión		001		
Mejora Continua	Formulación, medición y evaluación de indicadores de gestión	Procedimiento	PCD-MC-001	20/12/2016	3
Mejora Continua	Hoja de vida del indicador de gestión	Formato	FOR-MC-001	1/12/2016	4
Mejora Continua	Evaluación de indicadores de gestión	Formato	FOR-MC-002	1/12/2016	0
Prestación de los Servicios Sociales	Seguimiento al cumplimiento de los criterios vigentes en los servicios sociales	Protocolo	PTC-PSS-002	13/12/2016	0
Prestación de los Servicios Sociales	Apertura de Unidad Operativa Centros Día	Instructivo	INS-PSS-001	18/11/2016	0
Prestación de los Servicios Sociales	Operación del Servicio Social Centros Día	Instructivo	INS-PSS-002	18/11/2016	0
Prestación de los Servicios Sociales	Seguimiento al canje de bonos por alimentos	Instructivo	INS-PSS-003	22/11/2016	0
Prestación de los Servicios Sociales	Seguimiento financiero al canje de bonos	Instructivo	INS-PSS-004	22/11/2016	0
Prestación de los Servicios Sociales	Visita domiciliaria	Instructivo	INS-PSS-005	13/12/2016	0
Prestación de los Servicios Sociales	Instructivo Atención y direccionamiento a personas de los sectores LGBTI a los servicios de habitante de calle	Instructivo	INS-PSS-006	14/01/2017	0
Prestación de los Servicios Sociales	Instructivo Orientaciones Para la Inclusión de la Primera Infancia con Discapacidad y Alteraciones en el Desarrollo "Entre Pares"	Instructivo	INS-PSS-007	12/12/2016	1
Prestación de los Servicios Sociales	Diagnóstico poblacional previa apertura Unidad Operativa	Formato	FOR-PSS-004	18/11/2016	0
Prestación de los Servicios Sociales	Seguimiento asistencia diaria Servicio Social Centro Día	Formato	FOR-PSS-005	18/11/2016	0
Prestación de los Servicios Sociales	Formato General de Visita Domiciliaria	Formato	FOR-PSS-010	5/12/2016	1
Prestación de los Servicios Sociales	Formato Plan Casero	Formato	FOR-PSS-011	12/12/2016	1
Prestación de los Servicios Sociales	Formato Acompañamiento Transición a la Educación Formal	Formato	FOR-PSS-012	12/12/2016	1
Prestación de los Servicios Sociales	Formato Caracterización Inicial	Formato	FOR-PSS-013	12/12/2016	1
Prestación de los Servicios Sociales	Formato Planeación Actividades Complementarias	Formato	FOR-PSS-014	12/12/2016	1
Prestación de los Servicios Sociales	Formato Planeación y Registro de Encuentros Pedagógicos	Formato	FOR-PSS-015	12/12/2016	1
Prestación de los Servicios Sociales	Caracterización para la transición	Formato	FOR-PSS-016	12/12/2016	0



Prestación de los Servicios Sociales	Caracterización de apoyos en relación al desarrollo	Formato	FOR-PSS-017	12/12/2016	0
Prestación de los Servicios Sociales	Informe de superación de barreras para su participación o alteración en el desarrollo	Formato	FOR-PSS-018	12/12/2016	0

Se realizó la revisión de los 13 procesos y 138 procedimientos que se encuentran en el mapa de procesos.

En el elemento **Estructura organizacional**, la Secretaria Distrital de Integración Social, modificó parcialmente el manual de funciones, mediante Resolución 0159 del 02 de febrero de 2017.

Así mismo, realizó 87 nombramientos, 188 encargos y se oficializó el Decreto 052 del 31/01/2017, por medio del cual se modifica planta de empleos de la SDIS.

En el elemento **Indicadores de Gestión**, la Secretaria Distrital de Integración Social adelantó:

Asistencia técnica a los equipos de los 13 procesos institucionales para la formulación de los indicadores de gestión.

Se realizó la actualización del Manual de construcción de indicadores de gestión, el formato hoja de vida del indicador de gestión y el formato de evaluación de indicadores de gestión.

En la Intranet de la SDIS se encuentran reportados y actualizados los indicadores de los 13 procesos, de la siguiente manera:

PROCESO	Numero de Indicadores
Direccionamiento Político	5
Direccionamiento de los Servicios Sociales	3
Direccionamiento Estratégico	2
Construcción e Implementación de Políticas Sociales	3
Análisis y Seguimiento de Políticas Sociales	3
Prestación de Servicios Sociales	48
Mantenimiento y Soporte de TIC	11
Adquisiciones	8
Gestión de Talento Humano	10
Gestión de Bienes y Servicios	15
Mejora Continua	4



Gestión del Conocimiento	2
Gestión Jurídica	0
Total	114

Como se observa, el proceso de gestión jurídica todavía no tiene indicadores dada su reciente caracterización.

Como seguimiento al cumplimiento de estos indicadores, se cuenta con el formato “hoja de vida del indicador”, para los 114 indicadores de los 13 procesos, dicho instrumento debe ser diligenciado por cada uno de los líderes de proceso junto con su equipo de trabajo y contiene la información que determina la caracterización de los indicadores que se constituyen en la base de observación del sistema de control de gestión de la Entidad.

En el elemento **Políticas de Operación**, la Secretaría Distrital de Integración Social, adelantó las siguientes actividades:

Actualizó las Políticas de:

- Comunicaciones, a través de la Circular No. 001 del 04/01/2017
- Seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales, a través de la Circular No. 007 del 23/02/2017

Consolidación y entrega de las Alertas SIG para los líderes de procesos en lo relacionado con el desempeño de la gestión documental, planes de mejoramiento, mapas de riesgos e indicadores de gestión, lo anterior con el fin de mantener actualizadas las políticas de operación.

Componente Administración del Riesgo.

Este componente le permite a la SDIS identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de la Secretaría, así mismo fortalece el ejercicio del Control Interno en la Entidad:

En el elemento **Administración de Riesgos**, la Entidad revisó la política de administración de riesgos, la cual se mantiene publicada como documento asociado del proceso de Direccionamiento Estratégico del manual del Sistema Integrado de Gestión.

En el elemento **Identificación del Riesgo**, la Entidad realizó la evaluación metodológica, aprobación, oficialización y publicación de los Mapas de riesgos de:



1. Proceso de Gestión de Bienes y Servicios.
2. Gestión del Conocimiento.
3. Atención Integral a la Primera Infancia en Ámbito institucional. (Proceso Prestación de los Servicios Sociales)
4. Atención Integral Especializada a Adolescentes Vinculados al Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente. (Proceso Prestación de los Servicios Sociales)
5. Desarrollo de Capacidades y Potencialidades con Apoyo Económico. (Proceso Prestación de los Servicios Sociales)
6. Desarrollo de Capacidades y Potencialidades en Centros Noche. (Proceso Prestación de los Servicios Sociales)
7. Desarrollo de Capacidades y Potencialidades en Centros de Protección. (Proceso Prestación de los Servicios Sociales)
8. Acceso a la Justicia Familiar a través de Comisarías de Familia. (Proceso Prestación de los Servicios Sociales)

En el elemento **Análisis y Valoración del Riesgo**, se realizó evaluación metodológica del análisis y valoración de los riesgos identificados en la SDIS.

Módulo Control de Evaluación y Seguimiento

Este Módulo incorpora los componentes Autoevaluación Institucional, Auditoría Interna y Planes de Mejoramiento asegurando el control en la ejecución de los procesos de la Entidad y orientándola a la consecución de los resultados para el cumplimiento de su misión, así mismo permiten valorar en forma permanente la efectividad del Control Interno en la Entidad.

Componente Autoevaluación Institucional.

Este componente comprende el Elemento Autoevaluación del Control y Gestión, que le permite al responsable de cada proceso, programa y/o proyecto y sus funcionarios medir la efectividad de sus controles y los resultados de la gestión en tiempo real, verificando su capacidad para cumplir las metas y los resultados a su cargo y tomar las medidas correctivas que sean necesarias para el cumplimiento de los objetivos previstos por la Entidad.

En el elemento **Autoevaluación del Control y Gestión**, la SDIS realizó las siguientes actividades.

Componente Auditoría Interna.

Este componente busca verificar la existencia, nivel de desarrollo y el grado de efectividad del Control Interno en el cumplimiento de los objetivos de la Secretaría.



En el elemento **Auditoría Interna**, durante el periodo objeto de este informe, se terminaron las auditorías internas de:

- Auditoría integral de las Unidades Operativas SDIS
- Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención de P,Q,R,S de Ciudadanos
- Participación Ciudadana y Control Social

Se realizaron **seguimientos**, basados en requerimientos normativos, procedimentales y temas de interés orientados por solicitudes internas o externas, estos seguimientos fueron:

- Informe Pormenorizado del estado del Sistema de Control Interno de la SDIS, publicado en la página Web de la SDIS.
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la SDIS, publicado en la página Web de la SDIS.
- Evaluación por dependencias vigencia 2016.
- Seguimiento a las medidas de austeridad en el gasto público en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Informe de Control Interno Contable 2016 para la Veeduría Distrital y Contaduría General.
- Seguimiento a directrices para prevenir conductas irregulares relacionadas con incumplimiento de manuales de funciones y de procedimientos y pérdida de elementos y documentos públicos.
- Informe Ejecutivo Anual – mediante el FURAG del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Reportes Decreto 370 de 2014 para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, así:
 - ✓ Relación de las causas que impactan los resultados de los avances de la gestión presupuestal, contractual y física, en cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo de la Entidad u Organismo.
 - ✓ Relación de los diferentes informes que haya presentado y publicado, en cumplimiento de sus funciones y sobre la ejecución del programa Anual de Auditorías.
 - ✓ Seguimiento a los resultados del avance de la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Fomento de la cultura del control. La Entidad con el fin de incentivar en los funcionarios y contratistas la Cultura del Control, realizó las siguientes actividades:



- La premiación del concurso “SEA UNA ESTRELLA DEL CONTROL” de la vigencia anterior.
- Se establecieron las etapas del concurso para la actual vigencia con énfasis en los temas de Índice de Transparencia de Bogotá, Plan de Desarrollo de Bogotá y Generalidades de la SDIS.

Relación con entes externos de control. Se presentaron de manera oportuna los informes que se relacionan a continuación:

- Sistema de Vigilancia y Control Fiscal — SIVICOF. Rendición de las cuentas Deuda Pública, Cuenta Mensuales y los Planes de Mejoramiento de las auditorías regulares y especiales adelantadas por la Contraloría en este período, así:
 - ✓ Cuentas de Deuda Pública de octubre, noviembre y diciembre de 2016
 - ✓ Cuentas Mensuales noviembre 2016 a marzo de 2017.
 - ✓ Plan de Mejoramiento al informe de la auditoría de desempeño al Proyecto 749 "Promoción del ejercicio y goce de los derechos de las personas LGBTI". Código 104 - PAD 2016.
 - ✓ Plan de Mejoramiento a la Contraloría de Bogotá, con ocasión del Informe Final de auditoría a la evaluación de la gestión en la celebración y ejecución de los negocios jurídicos que tiene por causa u objeto intervenir y/o adecuar el inmueble sede del jardín infantil villa cristina código 107 - PAD 2016.
- Sistema de Rendición Electrónica de Cuentas e Informes SIRECI - de la Contraloría General de la Republica para la rendición de la cuenta semestral - Plan de Mejoramiento, para el envió a la Secretaria Distrital de Hacienda.

Componente Planes de Mejoramiento.

En este componente la SDIS, determina las acciones necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de los procesos, como resultado de la Autoevaluación realizada por cada líder de proceso, de la Auditoría Interna de la Oficina de Control Interno, y de las observaciones formales provenientes de los Órganos de Control.

En el elemento **Plan de Mejoramiento**, la Entidad cuenta con un instrumento en el cual se registran las acciones de mejora de las diferentes auditorías, el cual con corte al 28/02/2016 refleja los siguientes hallazgos:

- Auditorías externas: En el instrumento se encontraron 338 hallazgos de los cuales ninguno se cerró en el periodo por el Ente de Control, 283 se encuentran cumplidas



sus acciones al 100%, pero están pendientes del cierre por parte de la Contraloría, llegando a un cumplimiento del 85%, 11 hallazgos están con fecha de cumplimiento vigente, de los cuales 7 también tienen sus acciones cumplidas.

- Auditorías Internas: En el instrumento se encontraron 233 hallazgos de los cuales 83 se cerraron en el periodo, 98 hallazgos están abiertos y vencidos llegando a un cumplimiento del 46%, por consiguiente 52 hallazgos están aún con fecha de cumplimiento vigente.

Se identificó el incumplimiento a la ejecución oportuna de las acciones correctivas y preventivas acordadas, lo cual conlleva a que en el instrumento en el cual se registran, se observó una alta acumulación del número de hallazgos y acciones de mejora.

Eje Transversal Información y Comunicación

El eje incorpora actividades de Información y Comunicación Externa, Información y Comunicación Interna y Sistemas de información y Comunicación, el cual por su transversalidad en los módulos del modelo hace parte esencial en la implementación y fortalecimiento de los mismos en su integridad.

Este eje tiene una dimensión estratégica fundamental por cuanto vincula a la SDIS con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el logro de los objetivos.

Información y Comunicación Externa.

Mediante esta actividad la Entidad está en contacto directo con la ciudadanía, los proveedores, los contratistas, las Entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos; o en contacto indirecto pero que afecta su desempeño, como el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico, entre otros. En tal sentido se efectuaron las siguientes actividades:

Campañas masivas de comunicación para informar sobre los avances de los programas y proyectos misionales de la Entidad, con las cuales se atendieron 379 solicitudes relacionadas con el diseño de piezas, cubrimiento de eventos en los que se destaca rendición de cuentas, publicaciones y asesorías.

Publicación de noticias sobre la gestión misional de la SDIS con un total de 596 notas positivas en radio, prensa y televisión.

Aumento del porcentaje de seguidores en las redes sociales institucionales en Twitter 1082, en Facebook 3009 y en Youtube 116.



Se realizó la Rendición de cuentas a la ciudadanía, la cual conllevó las siguientes etapas:

- Se inició con la caracterización de la población a quienes está dirigida
- Se consolidó el informe de la gestión de la SDIS para el año 2016, el cual está compuesto por la gestión institucional en todos sus componentes, lo que incluye los temas administrativos, financieros y los resultados del componente social.
- Se definió la forma de comunicación más clara y precisa para transmitir esta información a los grupos de interés de la SDIS.
- Se definió la metodología de la audiencia pública de rendición de cuentas, que se realizó como un conversatorio y donde se dio respuesta a las inquietudes de la ciudadanía.
- Se publicó un enlace web dentro de la página institucional, con el formulario previamente diseñado para que los usuarios, comunidad y partes interesadas participaran en la rendición de cuentas dando a conocer sus inquietudes y sugerencias.
- Se realizaron las respectivas invitaciones para las partes interesadas y clientes de la rendición de cuentas, se definió, como lugar de la audiencia pública, el auditorio de la Biblioteca Virgilio Barco, espacio que tiene aforo para 500 personas;
- Se elaboró y definió el plan de emergencias y desastres, se determinó el horario del montaje e inicio del evento, la decoración del escenario y el esquema general del conversatorio para el desarrollo de la audiencia pública, la cual se llevó a cabo el 3 de marzo.

La SDIS en cuanto a la medición de las necesidades, percepción, expectativas y satisfacción de los participantes estableció un cronograma donde se definieron aspectos fundamentales:

- 14 DE DICIEMBRE DE 2016: Se establecieron los equipos de trabajo, constituyendo las condiciones de comunicación y las reglas básicas de trabajo entre las partes.
- 20 DICIEMBRE DE 2016: Se contextualizó a la firma contratista sobre la misionalidad de la SDIS, así mismo, se realizó la presentación del cronograma de actividades por parte de la firma consultora.
- 19 ENERO DE 2017: Se realizó la revisión de la propuesta de diseño muestral y metodológico entregado por Infometrika, así mismo, se adelantaron las observaciones a formulario versión 1.
- 06 MARZO 2017: Se realizó la revisión de la propuesta de diseño muestral y metodológico entregada por Infometrika y se adelantaron las observaciones de los documentos allegados por Infometrika.



Desde el mes de enero se vienen adelantando visitas de verificación de las muestras para prueba piloto y la aplicación del instrumento en los servicios sociales definidos en las mismas.

Se aplicaron encuestas de percepción por medio virtual, con un total de 2,891 encuestas realizadas a los ciudadanos en las 16 Subdirecciones Locales y CDC, así mismo, desde Nivel Central se adelantaron llamadas telefónicas a los ciudadanos/as a quienes les fue aplicada la encuesta de percepción ciudadana, encontrando que:

- ✓ El 93 % de la ciudadanía manifestó haber recibido una atención excelente o buena por parte de las personas responsables del SIAC.
- ✓ El 7% restante corresponde a una calificación aceptable sin dar ninguna justificación, cabe precisar que no se encuentran observaciones frente a la atención prestada en el SIAC.
- ✓ El 89% de la ciudadanía manifestó haber recibido una atención excelente o buena por parte de las personas responsables de los diferentes servicios de la SDIS.
- ✓ El 11% de la ciudadanía calificó la atención en el servicio social donde fue atendida como aceptable y deficiente, en esta última indican: Demora para ingreso de los proyectos, falta calidad en el servicio por parte de los servidores e incumplimiento en las citas asignadas.

En el periodo se atendieron a 88.088 ciudadanos y ciudadanas en los SIAC ubicados en las localidades.

De acuerdo con el envío de las Alertas Tempranas realizadas semanalmente a los trámites de los requerimientos, se evidenció:

- Disminución del 99% en requerimientos vencidos enviados a través de Alertas.
- Se continua presentando asignaciones entre dependencias con tiempos extemporáneos, lo que dificulta brindar una respuesta dentro de términos.
- Aunque las respuestas se proyectan dentro de los términos de ley, la publicación se realiza extemporánea en el Sistema SDQS.

De acuerdo al análisis de calidad, calidez y oportunidad de las respuestas y trámites efectuados por las dependencias se puede observar que:

- En casos esporádicos se ha observado requerimientos a los que se ha adjuntado respuestas que no corresponden al requerimiento.
- En algunos casos las respuestas no cumplen con el criterio de calidez.



- Algunas dependencias de la SDIS no realizan el traslado a través del Sistema de Quejas y Soluciones a las Entidades de orden Nacional o privado cuando se requiere.
- Algunas dependencias no adjuntan en el SDQS el informe secretarial con las firmas de fijación y desfijación, lo cual es importante porque este documento es la constancia de publicación a requerimientos anónimos.
- Los soportes de avisos igualmente no están siendo adjuntados a las respuestas que no se han podido notificar.

Durante el período se adelantaron 44 visitas a las dependencias de la SDIS, realizando las sugerencias y recomendaciones frente a las situaciones evidenciadas.

Con el fin de verificar el funcionamiento y operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, desde las dependencias parametrizadas se ha realizado constante acompañamiento y seguimiento en el sistema por medio telefónico, presencial y correo electrónico.

Durante el periodo reportado se tramitó un total de 4,979 requerimientos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Información y Comunicación Interna.

Mediante esta actividad la Entidad difunde en su interior, los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar. Para tal fin debe garantizar su registro y/o divulgación oportuna, exacta y confiable, en procura de la realización efectiva y eficiente de las operaciones, soportar la toma de decisiones y permitir a los funcionarios un conocimiento más preciso y exacto de la Entidad.

En consonancia con lo anterior, la Entidad realizó las siguientes actividades:

Actualización permanente de los contenidos de la página de intranet de la Secretaría de Integración Social, dichos contenidos son referentes al Sistema Integrado de Gestión, noticias, banners y secciones del menú principal.

Se aplicaron dos encuestas enviadas por correo electrónico a los servidores de nivel central y las 16 subdirecciones locales con el fin de medir el nivel de satisfacción de los funcionarios en la Entidad, lo cual sirvió de base para el diseño de la estrategia de divulgación de la política de comunicaciones en el 2017.



La Entidad divulgo 21 actos administrativos con ocasión de los ajustes dados en los procesos y/o procedimientos, los cuales son:

PROCESO	PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA QUE ADMINISTRA EL PROCEDIMIENTO	ACTO ADMINISTRATIVO
Adquisiciones	Viabilización de estructuras de costos de los servicios sociales de la SDIS	Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización	*V2: 22/11/2016 Circular 32/2016
Direccionamiento Estratégico	Control de Documentos	Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización	*V8: 20/12/2016 Circular 036/2016.
Direccionamiento Estratégico	Formulación de proyectos de inversión	Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización	*V3: 20/12/2016 Circular 36/2016.
Direccionamiento Estratégico	Procedimiento Formulación y seguimiento del plan estratégico y plan de acción institucional	Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización	*V0: 29/12/2016 Circular 36/2016.
Gestión de Bienes y Servicios	Gestión integral de los residuos sólidos aprovechables en las unidades operativas propias y tercerizadas de la SDIS	Subdirección Administrativa y Financiera	*V1: 20/12/2016 Circular 36/2016.
Gestión de Bienes y Servicios	Ahorro y uso eficiente del agua y la energía	Subdirección Administrativa y Financiera	*V1: 29/12/2016 Circular 37/2016.
Gestión de Bienes y Servicios	Encapsulamiento de Aceite Vegetal Usado y recolección de grasas	Subdirección Administrativa y Financiera	*V1: 29/12/2016 Circular 37/2016.
Gestión de Talento Humano	Identificación de peligros y valoración de riesgos	Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	*V0: 29/12/2016 Circular 37/2016.
Gestión de Talento Humano	Registro y análisis del ausentismo laboral	Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	*V0: 29/12/2016 Circular 37/2016.
Gestión de Talento Humano	Reporte de accidente de trabajo y autoreporte	Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	*V0: 29/12/2016 Circular 37/2016.
Gestión de Talento Humano	Investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral	Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	*V0: 29/12/2016 Circular 37/2016.
Gestión de Talento Humano	Acuerdos de gestión	Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	*V5: 29/12/2016 Circular 37/2016.
Gestión Jurídica	Caracterización de proceso	Oficina Asesora Jurídica	*V0: 20/12/2016 Circular 36/2016
Gestión Jurídica	Identificación, seguimiento y evaluación de requisitos legales y otros aplicables	Oficina Asesora Jurídica	*V0: 20/12/2016 Circular 36/2016
Gestión Jurídica	Trámite de acción de tutela	Oficina Asesora Jurídica	*V0: 20/12/2016 Circular 36/2016
Gestión Jurídica	Gestión de cartera de los proyectos sociales	Oficina Asesora Jurídica	*V0: 20/12/2016 Circular 36/2016



Gestión Jurídica	Deber de denuncia	Oficina Asesora Jurídica	*V0: 20/12/2016 Circular 36/2016
Gestión Jurídica	Atención de solicitudes de conciliación (extrajudiciales o judiciales), estudio de acciones de repetición y estudio de transacción	Oficina Asesora Jurídica	*V0: 20/12/2016 Circular 36/2016
Gestión Jurídica	Procesos Judiciales	Oficina Asesora Jurídica	*V0: 20/12/2016 Circular 36/2016
Gestión Jurídica	Trámite procesos penales	Oficina Asesora Jurídica	*V0: 20/12/2016 Circular 36/2016
Mejora Continua	Formulación, medición y evaluación de indicadores de gestión	Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización	*V3: 20/12/2016 Circular 36/2016.

Sistemas de Información y Comunicación.

Mediante esta actividad la Entidad, garantiza la generación, recopilación, divulgación y distribución de la información hacia los diferentes grupos de interés, con el fin de hacer más eficiente la gestión.

Con base en lo anterior, la Entidad realizó lo siguiente:

Formulación y validación del PETIC por parte del Consejo Directivo, con base en el Diagnóstico en el primer semestre de 2016.

Se realizaron mejoras en:

- ✓ Conectividad, se amplió la capacidad de navegación.
- ✓ Inicio de levantamiento de flujos de información de los servicios de la SDIS para el nuevo sistema de información misional.
- ✓ Herramienta IOPS.

Se realizó el contrato marco con ETB para la adquisición de la primera fase del ERP (Planificación de Recursos Empresariales) de la SDIS en la modalidad de SAS (Software as Service) para atender las necesidades de la Entidad frente a la articulación de los procesos administrativos, financieros y el cumplimiento de los nuevos marcos normativos estatales.

Como apoyo a la política de cero papel se adquirió la plataforma de Adobe Sign como herramienta para promover la implementación de la firma electrónica en la Entidad.

De igual forma se realizaron los siguientes avances en aplicativos nuevos:



- ✓ Desarrollo del PAIF (Plan de Atención Individual y Familiar).
- ✓ Desarrollo de la aplicación de certificaciones laborales, que permite a la Subdirección para la Gestión del Talento Humano la generación sistematizada de los certificados de historia laboral solicitados por los funcionarios de la Entidad.
- ✓ Desarrollo de la aplicación de apoyo para el control del préstamo de archivos solicitado por la Subdirección Administrativa y Financiera.

La SDIS tiene a disposición de los usuarios y todos los grupos de interés diferentes medios de acceso a la información tales como:

- Página web: <http://www.integracionsocial.gov.co/>, la cual es actualizada periódicamente
- Intranet, permite a los grupos de interés internos acceder a la información.

De conformidad con los lineamientos de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano respecto a la Guía de Trámites y Servicios, se adelantó la verificación de la información publicada en la plataforma, así mismo, se finalizó con la actualización de la Guía de Trámites y Servicios enviando en físico el certificado de confiabilidad a la Alcaldía Mayor de Bogotá, también, se realizó la actualización del directorio de las subdirecciones locales de la SDIS.

Dentro de los servicios identificados Otros Procedimientos Administrados (OPAS) y que se encuentran cargados en el SUIT, once (11) están pendientes de ajustes por parte de la SDIS y nueve (9) inscritos, para el reporte del presente informe presenta un avance del 45%.

Estado General del Sistema de Control Interno

De acuerdo a las actividades realizadas por la OCI, se establece que:

La Entidad ha realizado una importante labor para cumplir con las capacitaciones, no obstante es importante aunar esfuerzos para que se dé una mayor asistencia de los funcionarios y contratistas de la SDIS.

La Entidad cuenta con un programa de incentivos que garantiza el bienestar de los servidores de la SDIS.

Se dio un cumplimiento del 88% de las metas programadas para los proyectos de inversión.



En el Proyecto Bogotá Te Nutre, se cuenta con cinco (5) metas programadas, evidenciando que cuatro (4) están en un porcentaje muy bajo de desarrollo, principalmente las relacionadas con capacitar 35.000 familias en educación nutricional e identificar 50.000 personas en inseguridad alimentaria severa y moderada mediante el instrumento de validación de condiciones.

Se efectuó la actualización de procesos y procedimientos de acuerdo con la dinámica de la Entidad para optimizar su gestión.

Se cumplió al 100% para la vigencia 2016 con el programa de auditoria, y para lo corrido de este año, se ha dado cumplimiento a las actividades programadas en el plan definido.

La Entidad le ha dado gran importancia al autocontrol y por ende ha impulsado actividades para fomentar la cultura del control en todos los servidores y contratistas.

No se está cumpliendo con la ejecución oportuna de las acciones correctivas y preventivas registradas en el instrumento de acciones de mejora, lo cual conlleva a una alta acumulación del número de hallazgos, esta situación dificulta que los procesos se desarrollen en forma eficiente y transparente en pro del mejoramiento continuo de la Entidad.

La Entidad ha logrado un aumento de seguidores en las redes sociales institucionales, lo cual demuestra una comunicación efectiva con la ciudadanía y partes interesadas.

La plataforma tecnológica de la Entidad se ha venido fortaleciendo con la ampliación de la conectividad, reposición de los equipos obsoletos y la actualización del software.

De las 2,891 encuestas de percepción aplicadas el 11% de la ciudadanía califica la atención en el servicio social donde fue atendida como aceptable y deficiente, en esta última indicaron demora para ingreso de los proyectos, falta calidad en servicio por parte de los servidores e incumplimiento en las citas asignadas.

Los trámites y servicios de la SDIS cargados en el SUIIT presentan un avance del 45%.

De acuerdo al análisis de calidad, calidez y oportunidad de las respuestas y trámites efectuados por las dependencias se observó que aún existen falencias en la ejecución del procedimiento Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la SDIS.



Recomendaciones

Establecer una estrategia para lograr una mayor participación de los servidores y contratistas en las capacitaciones definidas en el Plan Institucional.

Ejecutar las actividades establecidas en el plan de acción institucional para dar cumplimiento a las metas y objetivos de los 14 proyectos formulados por la SDIS en la presente vigencia.

Continuar con la actualización y ajuste de los procesos, procedimientos y documentos para optimizar la gestión de la Entidad, en lo relacionado con el proceso de Gestión Jurídica (nuevo) se deben definir los indicadores y riesgos del mismo.

Adelantar, por parte de cada uno de los líderes, Gerentes y/o Jefes de los procesos, proyectos y/o Dependencias, las acciones pertinentes para cerrar los hallazgos que están vencidos y abiertos en el instrumento de acciones correctivas y de mejora.

Adelantar las gestiones pertinentes para que la Contraloría de Bogotá cierre de forma definitiva los hallazgos a los cuales la Entidad ya le realizó el 100% de las acciones de mejora.

Dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la SDIS, con el fin de garantizar la oportunidad, coherencia, claridad y calidez de las respuestas a las peticiones de la ciudadanía.

Definir estrategias para garantizar la atención del servicio a los ciudadanos que solicitan servicios de la Entidad.

Establecer mesas de trabajo con el DAFP, para definir acciones que permitan garantizar la inscripción de los trámites y servicios de la SDIS en el SUIT.

(Original firmado)

GUSTAVO RAYO MORALES
Jefe Oficina Control Interno