

SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS SUBDIRECCIONES LOCALES

OBSERVACIONES GENERALES:

DEPENDENCIA	COMPONENTE	FORTALEZA	DEBILIDADES	COMPROMISO	FECHA DE SEGUIMIENTO	A MEJORAR
S L SUBA	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	Contar con una persona designada para el SDQS	En ausencias de la designada no se cuenta con un servidor o servidora que realice el registro de requerimientos que lleguen directamente a la Subdirección Local. Las respuestas a la tipología de las quejas la realiza directamente el servidor o servidora contra quien va la queja.			Mantener la continuidad en la atención de requerimientos a través del SDQS.
	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Se cuenta con dos servidoras para la atención a la ciudadanía, así mismo con el espacio y herramientas electrónicas necesarias para la atención.	Atención de agendas a los referentes de servicio desde el SIAC, lo cual demanda tiempo y falta de oportunidad en la atención ciudadana.	Asignar el manejo de agendas a cada servicio social.		Realizar registro de todos los ciudadanos y ciudadanas que se acerquen al SIAC a solicitar información.
S L SANTA FE - CANDELARIA	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	Contar con una persona designada para el SDQS	No reporta informe al SIAC Central de los requerimientos recepcionados directamente por la Subdirección Local. Falta de coherencia en respuestas dadas a los requerimientos.	Reportar a SIAC Central los primeros cinco días de cada mes la matriz de las PQRS	mar-13	
	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Se cuenta con dos servidoras para la atención a la ciudadanía, así mismo con el espacio y herramientas electrónicas necesarias para la atención.	Asignación de tareas y responsabilidades al servidor del SIAC por parte de servidores y servidoras de otros servicios.	Desde la coordinación administrativa se informara a los responsables de los servicios sociales para que retomem las tareas asignadas al servidor SIAC.	mar-13	

SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS SUBDIRECCIONES LOCALES						
OBSERVACIONES GENERALES:						
DEPENDENCIA	COMPONENTE	FORTALEZA	DEBILIDADES	COMPROMISO	FECHA DE SEGUIMIENTO	A MEJORAR
S L SANTA FE - CANDELARIA	SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	Contar con una persona designada para el SDQS	No reporta informe al SIAC Central de los requerimientos recepcionados directamente por la Subdirección Local. Falta de coherencia en respuestas dadas a los requerimientos.	Reportar a SIAC Central los primeros cinco días de cada mes la matriz de las PQRS	mar-13	
	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Se cuenta con dos servidoras para la atención a la ciudadanía, así mismo con el espacio y herramientas electrónicas necesarias para la atención.	Asignación de tareas y responsabilidades al servidor del SIAC por parte de servidores y servidoras de otros servicios.	Desde la coordinación administrativa se informara a los responsables de los servicios sociales para que retomen las tareas asignadas al servidor SIAC.	mar-13	
S L FONTIBON	SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	La persona designada tiene a cargo esta actividad con cierta antigüedad lo que ha permitido recibir varias reinducciones, esto facilita dar un adecuado manejo a la plataforma. Se cuenta con equipo de cómputo adecuado con acceso a internet	* Afianzar conocimientos en cuanto a la normatividad * Incumplimiento al decreto 371	Dar lectura a la normatividad y tener en cuenta la aplicabilidad del lineamiento de apertura de buzón y Circular 44 del 19/dic/2012	marzo 6/2013	Afianzar el conocimiento de la normatividad relacionada al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS
	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	* Se aplican los atributos de acuerdo con los protocolos de servicio * Se esta llevando registro de atención diaria en el formato establecido para este fin	* Dificultades con el espacio físico asignado al SIAC especialmente cuando llueve (existen varias goteras) * No se cuenta con la imagen institucional del SIAC en esta Subdirección Local	Consultar lineamientos de Apertura de buzón y SIAC, Resolución 1139 y decreto 371.	marzo 6/2013	Registrar todos los ciudadanos que pasen por el SIAC. Seguimiento a las gestiones relacionadas al mejoramiento del espacio físico asignado al SIAC

VISITAS DEPENDENCIAS

SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS SUBDIRECCIONES LOCALES

OBSERVACIONES GENERALES:

DEPENDENCIA	COMPONENTE	FORTALEZA	DEBILIDADES	COMPROMISO	FECHA DE SEGUIMIENTO	A MEJORAR
S L ENGATIVA	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	Manejo adecuado dekl SDQS por parte de la persona designada.	Falta de compromiso por parte de los servidores y servidoras para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos dentro de terminos legales.	Desde el Subdirector local se genera comunicado para servidores y servidoras que incumplieron con respuestas oportunas.	Mayo 14/2013 Junio 14 de 2013	Respuestas de fondo y oportunidad
	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Contar con una persona cualificada en cultura del servicio, responsable y dedicada.	La responsable refiere que es complicado que la cubran en los tiempos de ausencia de su puesto de trabajo, dado que las compañeras y compañeros de la Subdirección se niegan a hacerlo por diferentes razones. Además se observa que el puesto no tiene las condiciones ergonomicas.	Utilizar la herramienta del SIRBE. Leer los lineamientos del SIAC y apertura de buzón.	12/03/2013	Contar con otra persona cualificada para la atención del SIAC cuando se requiera.
S L TUNJUELITO	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	Manejo adecuado dekl SDQS por parte de la persona designada. Se observa que es muy cuidadosa en la entrega de los requerimientos, pues refiere que si le es posible va personalmente a entregarlos.	La responsable refiere que se le dificulta revisar todos los dias el sistema, porque al pertenecer a otros proyectos se ausenta con frecuencia por reuniones y visitas.	Consultar el procedimiento del SDQS, lineamientos de Apertura de buzón y SIAC, Resolución 1139 y decreto 371.	13/03/2013	Revisar todos los dias el SDQS y conocer la parte normativa del SIAC y SDQS.
	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Contar con una persona cualificada en cultura del servicio.	En ausencia de la responsable, a pesar de que se cuenta con una servidora para su reemplazo no se realiza: registro de atención diraria, la apertura del buzón de sugerencias y diligenciamiento de encuestas de percepción ciudadana.	Conocimiento del procedimiento y lineamientos del SIAC por parter de la servidora que cubre las ausencias de la responsable de SIAC.	Junio de 2013	Contar con otra persona cualificada para la atención del SIAC cuando se requiera. Buscar la manera de adecuar el puesto de trabajo, teniendo en cuenta las condiciones ergonomicas. Mantener abierto y activo el sistema SIRBE.

SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS SUBDIRECCIONES LOCALES						
OBSERVACIONES GENERALES:						
DEPENDENCIA	COMPONENTE	FORTALEZA	DEBILIDADES	COMPROMISO	FECHA DE SEGUIMIENTO	A MEJORAR
S L PUENTE ARANDA	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	La persona designada lleva aproximadamente 1 año como designada del SDQS, durante este tiempo a recibido varias reinducciones. Se cuenta con equipo de computo adecuado con acceso a internet	* Existe dificultad ha estado en los tiempos que los profesionales utilizan para proyectar la respuesta y la firma de la Subdirectora * Alto volumen de devolución de correspondencia, generando inconformidad por parte de los ciudadanos	Consultar el procedimiento del SDQS, lineamientos de Apertura de buzón , Resolución 1139 y decreto 371.	Feb. 20 de 2013	Revisar todos los dias el SDQS y Afianzar los conocimientos relacionados con la normatividad del SDQS
	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	* Se aplican los atributos de acuerdo con los protocolos de servicio Se esta llevando registro de atención diaria en el formato establecido para este fin	* La servidora asignada a esta Subdirección se encuentra en proceso de empalme debido a cambios dentro del equipo SIAC en las localidades, por lo tanto es importante conocer la dinámica de la Subdirección y solicitar toda la información necesaria a los profesionales de los diferentes proyectos para atender a la ciudadanía * No se cuenta con la imagen institucional del SIAC en este punto	Consultar lineamientos de Apertura de buzón y SIAC, Resolución 1139 y decreto 371.	Feb. 20 de 2013	Buscar la manera de adecuar el puesto de trabajo, teniendo en cuenta las condiciones ergonomicas. Mantener abierto y activo el sistema SIRBE.
S L CIUDAD BOLIVAR	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	Se cuenta con designada para la operación del SDQS.	Se observa que las respuestas dadas desde adulto mayor son extensas dado que dan a conocer desde el objeto del servicio y las modalidades del subsidio, al final del documento se describe en un pequeño parrafo la respuesta a la solicitud.	Elaborar respuestas que cumplan con criterios de claridad, calidez y coherencia.	Junio de 2013	
	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Se cuenta con dos personas para la atención opresencial y un personas para la atención telefonica, asi mismo con el espacio y las herramientas electronicas para la atención.	Falta de apropiación por parte de las servidoras, en cuanto a la lectura e implementación de los lineamientos establecidos desde el SIAC para el adecuado funcionamiento del punto. No se realiza entrega oportuna de informes estadísticos.	Atender las directrices dadas desde Nivel Central.	Junio de 2014	

SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS SUBDIRECCIONES LOCALES						
OBSERVACIONES GENERALES:						
DEPENDENCIA	COMPONENTE	FORTALEZA	DEBILIDADES	COMPROMISO	FECHA DE SEGUIMIENTO	A MEJORAR
S L BOSA	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	* Designar a la servidora Patricia Bravo Nuñez para el manejo y seguimiento del SDQS con el fin de realizar un mejor control y seguimientos a los Derechos de Petición. * La Subdirección Local adopta un plan piloto con el fin de disminuir el volumen de Derechos de Petición que se radican en la Subdirección	* En el momento de la visita se encuentran 16 requerimientos que se reportan fuera de términos los cuales deben ser verificados con la fecha real de respuesta, además de organizar el archivo y realizar seguimiento de acuerdo con el procedimiento. * Mejorar el seguimiento con la entrega de respuestas a los peticionarios.	* Dar lectura a la normatividad y aplicar tanto el procedimiento -SDQS- como el lineamiento de apertura de buzón de sugerencias, así como aplicar el estandar documental SIAC * Establecer los controles internos necesarios con el fin de aplicar los criterios que permitan ofrecer respuestas de fondo a la ciudadanía.	Feb. 5/2013 - Feb. 8/2013	Enviar a SIAC Nivel central los primeros 5 días de cada mes el consolidado de requerimientos tramitados en la Subdirección Local con el fin de dar cumplimiento al Decreto 371 de 2010
	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Los Responsables SIAC asignados a la Subdirección Local cuentan con una trayectoria en el SIAC, por lo tanto hacen un buen manejo en la aplicación de los atributos en la prestación del servicio de acuerdo con los protocolos.	La Subdirección Local no cuenta con el mobiliario institucional del SIAC y con la cartelera para la publicación de los gafetes informativos; Sin embargo los servidores Responsables del SIAC cuentan con equipo de computo adecuado para acceder a todas las herramientas tecnológicas con el fin de ofrecer un servicio confiable y efectivo a la ciudadanía	Dar lectura a la normatividad y tener en cuenta la aplicabilidad de los lineamientos de apertura de buzón y SIAC	Enero 11/2013 - Marzo 6/2013	Coordinar en la Subdirección Local los horarios de ausencias de los profesionales en diferentes proyectos con el fin de garantizar la atención a la ciudadanía en jornada continua de 7:00 a.m. - 4:30 p.m.

SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS SUBDIRECCIONES LOCALES						
OBSERVACIONES GENERALES:						
DEPENDENCIA	COMPONENTE	FORTALEZA	DEBILIDADES	COMPROMISO	FECHA DE SEGUIMIENTO	A MEJORAR
S L KENENDY	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	La servidora designada Ana Lucely Ortega lleva aproximadamente 1 año como designada del SDQS, cuenta con las herramientas tecnológicas ogicas durante este tiempo a recibido varias reinducciones y acompañamientos lo que permite realizar un adecuado manejo del SDQS y aplicación al procedimiento.	Dificultades para acceder a la plataforma por inconvenientes en el acceso a internet lo que dificulta el registro de requerimientos y cierre definitivo. Se han incrementado las devoluciones en correspondencia con la anotación que la dirección no existe.	Dar lectura a la normatividad y aplicar tanto el procedimiento -SDQS- como el lineamiento de apertura de buzón de sugerencias. Realizar una charla de cualificación a profesionales de los proyectos con el fin de mejorar en la aplicación de criterios para proyectar respuestas de fondo. Realizar gestión desde el SIAC con el fin de pedir apoyo en correspondencia con el fin de disminuir la devolución de correspondencia y con la Subdirección de Investigación e Información para el mejoramiento en la conectividad a internet.	Enero 11/2013 - Febrero 27/2013	* Hacer seguimiento a los requerimientos devueltos por correspondencia con el fin de entregar al peticionarios ó hacer publicación de la respuesta.
	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	En la localidad existen tres puntos de atención con servidoras responsables SIAC, lo que permite dar un mejor cubrimiento a la ciudadanía en la zona.	* En el CDC Bellavista se atiende un gran número de ciudadanos (5.513 para el mes de abril) y durante primer trimestre estuvo una sola servidora en el SIAC lo cual dificultó la prestación del servicio con calidad y calidez. * En el CDC Kennedy se cuenta con otro SIAC sin equipo de computo lo cual	* Dar lectura a la normatividad y aplicación de los lineamientos del SIAC y apertura de buzón de sugerencias. * Realizar una cualificación a los servidores de la Localidad con el objeto de dar a conocer el SIAC y los protocolos de servicio.	Enero 11/2013 - Febrero 27/2013 Marzo 12/2013 - Abril 3/2013	* Coordinar en la Subdirección Local los horarios de ausencias de los profesionales en diferentes proyectos con el fin de garantizar la atención a la ciudadanía en jornada continua de lunes a viernes de 7:00 a.m. - 4:30 p.m. *

SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS SUBDIRECCIONES LOCALES						
OBSERVACIONES GENERALES:						
DEPENDENCIA	COMPONENTE	FORTALEZA	DEBILIDADES	COMPROMISO	FECHA DE SEGUIMIENTO	A MEJORAR
S L CHAPINERO	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	La Servidora Designada en el manejo de SDQS Elicenia Gómez esta a cargo desde feb/2012 realizando un adecuado manejo de la plataforma y dando cumplimiento al decreto 371.	Se evidencian algunos requerimientos pendientes de trámite en clasificación los cuales fueron registrados durante el periodo de vacaciones de la designada por lo cual se recomienda designar a otro servidor/a para los realizar el manejo del SDQS en los casos de ausencia de Elicenia	* Dar lectura a la normatividad y aplicar tanto el procedimiento -SDQS- como el lineamiento de apertura de buzón de sugerencias, así como aplicar el estandar documental SIAC * Establecer los controles internos necesarios con el fin de aplicar los criterios que permitan ofrecer respuestas de fondo a la ciudadanía.	Feb. 8/2013	Enviar a SIAC Nivel central los primeros 5 días de cada mes el consolidado de requerimientos tramitados en la Subdirección Local con el fin de dar cumplimiento al Decreto 371 de 2010
	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	* Se aplican los atributos de acuerdo con los protocolos de servicio * Cuenta con equipo de computo y adecuado acceso a SIRBE, Mapa Callejero, Correo Institucional, etc. * Se esta llevando registro de atención diaria en el formato establecido para este fin	Poca comunicación entre los profesionales de los diferentes servicios, lo que dificulta la prestación de un servicio con calidad y calidez.	Dar lectura a la normatividad y tener en cuenta la aplicabilidad de los lineamientos de apertura de buzón y SIAC	Feb. 27/2013	Coordinar en la Subdirección Local los horarios de ausencias de los profesionales en diferentes proyectos con el fin de garantizar la atención a la ciudadanía en jornada continua de 7:00 a.m. - 4:30 p.m.

SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS SUBDIRECCIONES LOCALES						
OBSERVACIONES GENERALES:						
DEPENDENCIA	COMPONENTE	FORTALEZA	DEBILIDADES	COMPROMISO	FECHA DE SEGUIMIENTO	A MEJORAR
S L BARRIOS UNIDOS	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	A partir 8 de febrero de 2013 el SIAC Local se encuentra bajo la responsabilidad de la servidora en el SIAC, Claudia Bulla. Se aplican los lineamientos establecidos desde SIAC Central. Adecuada utilización de las herramientas electrónicas, como consulta SIRBE, mapa callejero entre otras. Desde la Subdirectora se va a crear una estrategia para ofertar los servicios, en consecuencia se sugiere la participación activa de la servidora SIAC, es decir en territorio.				
	SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	A partir del mes de septiembre de 2012 se encuentra como designada del SDQS a la servidora Johanna Ramírez.	Falta de claridad en el lineamiento apertura buzón sugerencias. Caida de la red, lo que dificultad el oportuno ingreso de los requerimientos ciudadanos.	Informar inmediatamente a SIAC Central para dar a conocer el error a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.	Durante los reportes enviados a SIAC Central.	Registrar conforme al lineamiento de apertura de buzón, los requerimientos en el SDQS.
S L USAQUEN	SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	Contar con una servidora designada para la atención de los requerimientos	Se cuenta con un equipo de computo para la atención por parte de la	Realizar reunión con el equipo de trabajo de la Subdirección Local, a	17/05/2013	Dar cumplimiento al tramite de requerimientos conforme a la norma y
	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Se cuenta con dos servidoras para la atención del SIAC Local. Se aplican los lineamientos establecidos				
SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A OTRAS DEPENDENCIAS						

SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS SUBDIRECCIONES LOCALES						
OBSERVACIONES GENERALES:						
DEPENDENCIA	COMPONENTE	FORTALEZA	DEBILIDADES	COMPROMISO	FECHA DE SEGUIMIENTO	A MEJORAR
Dir. COORPORATIVA	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	El SDQS se encuentra bajo al responsabilidad de la jurídica.	No se da cierre a los requerimientos en el SDQS dentro de los terminos legales.			
DIRECCIÓN POBLACIONAL	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	Contar con el apoyo de la jefe de la Dirección Quien busca estrategias para mejorar en el tramite de los requerimientos ciudadnos. Disposición por parte de las personas designadas en la operación del SDQS	Dejar pasar tanto tiempo para implementar acciones de mejora.en el tramite de los requerimientos ciudadnos. No tener continuidad del personal designado en la operación del sistema, ya que para este primer trimestre quedaron más de un mes sin contrato.	Realizar una reunión en la que participen los designados abogados, profesionales encargados de dar respuesta por Subdirección técnicas (infancia, vejez,adultez,familia, juventud) para entre todos buscar las	20/02/2013	
DIRECCION TERRITORIA Y SUBDIRECCION PARA LA GESTION INTEGRAL LOCAL	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	Contar con una designada comprometida Quien ha adquirido la experiencia en la operación del SDQS. Tener esa función como prioritaria,teniendo en cuenta el volumen de requerimientos recibidos tanto en la Dirección Territorial como en la Subdirección para la Gestión Integral Local.	No contar con el apoyo del equipo de profesionalles en el tipo de respuestas que se estan dando., Dan cierre a requerimeintos con respuestas parciales Respuestas que no resuelven lo requerido por el ciudadano.			
SUB. PARA LA ADULTEZ	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	Contar con dos servidores designados para el manejo del SDQS.	Falta de compromiso para dar respuesta dentro de los terminos legales, por parte de los servidores y servidoras reponsables.	Adelantar reunióm con el equipo de trabajo de la Subdirección para orientar sobre los criterios de respuesta y las implicaciones legales que estas tienen.	Junio de 2013	Dar cierre a los requerimientos oportunamente en el SDQS.