

VISITAS DEPENDENCIAS

SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS SUBDIRECCIONES LOCALES							
OBSERVACIONES GENERALES:							
DEPENDENCIA	COMPONENTE	FORTALEZA	DEBILIDADES	COMPROMISO	FECHA DE SEGUIMIENTO	A MEJORAR	SEGUIMIENTO A COMPROMISOS
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.	Contar con una servidora o servidora a asuma el manejo del SDQS en ausencias de la Designada.	20/06/2020	Mantener la continuidad en la atención de requerimientos a través del SDQS.	Se asigna a la servidora Leydy Camacho como responsable del SDQS en ausencias de la designada.
	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.	20/06/2020	Realizar registro de todos los ciudadanos y ciudadanas que se acerquen al SIAC a solicitar información.	En reunión de comité operativo se aclara que la responsabilidad de las agendas se hará desde cada servicio social. Dado que no se observa mejora para atender el lineamiento en el registro de ciudadanos atendidos desde el SIAC, desde la supervisión del contrato se realizan recomendaciones o sugerencias para superar la debilidad.
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	6/05/2013	Brindar respuestas conforme a los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia.	Se habla con los servidores de adulto mayor y centro de respiro a quienes se les aclara los criterios de respuesta, las cuales serán objeto de seguimiento en próximas visitas.
	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Se cuenta con un servidor 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. Se presta atención continua ya que no se cuenta con un servidor o servidora que cubra al servidor designado durante sus ausencias	Desde la coordinación administrativa se informara a los responsables de los servicios sociales para que retomen las tareas asignadas al servidor SIAC.	6/05/2013	Garantizar de manera permanente en la Subdirección Local la atención ciudadana.	A pesar de la solicitud a corte del presente informe se continua presentando ausencia de un servidor o servidora que garantice la atención del SIAC durante el medio día. Ante lo cual se reitera a la coordinadora administrativa la solicitud, y continuara siendo objeto de seguimiento por parte de SIAC Central.

VISITAS DEPENDENCIAS

SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS SUBDIRECCIONES LOCALES							
OBSERVACIONES GENERALES:							
DEPENDENCIA	COMPONENTE	FORTALEZA	DEBILIDADES	COMPROMISO	FECHA DE SEGUIMIENTO	A MEJORAR	SEGUIMIENTO A COMPROMISOS
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. Se elaboran respuestas tipo sin tener en cuenta el tipo de solicitud de cada uno de los peticionarios.	Desde el Subdirector local se genera comunicado para servidores y servidoras que incumplieron con respuestas oportunas.	Mayo 14/2013 - Junio 14 de 2013	Dar respuestas dentro e los terminos legales y conforme a los criterios de coherencia, claridad y calidez.	Se habla con los referentes de los servicios, para aclaración de terminos y demás criterios de respuesta. Así mismo se aclara que los casos deben ser tratados de manera particular y conforme a las solicitudes de cada peticionario, por lo cual no es procedente las respuestas tipo.
	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	Adicional a la responsable del SIAC se debe contar con un servidor o servidora como reemplazo durante horas de almuerzo o ausencias de la servidora SIAC.	A fin de garantizar la continuidad en la atención del SIAC desde la Subdirección Local se asignó a la servidora Luz Mila Cardenas quien cubre horas de almuerzo y auencias de la servidora designada.
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	Oportunidad y calidez en las respuestas específicamente en los servicios de adulto mayor.	Se encuentran respuestas conforme a los criterios de coherencia y claridad.
	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		En visita realizada se constata que las servidoras estan dando cumplimiento a los lineamientos establecidos desde SIAC Central. Se encuentra mejora en la oportunidad en la entrega de informes de atención diaria
S L USAQUEN	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	Contar con una servidora designada para la atención de los requerimientos ciudadanos a través del SDQS.	Se cuenta con un equipo de computo para la atención por parte de la profesional de emergencia social y la desiganda del SDQS, en consecuencia es minimo el tiempo para consultar diariamente el SDQS. Algunas respuestas no cumplen con los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia Respuestas parciales se cierran en el SDQS como respuestas definitivas.	Realizar reunión con el equipo de trabajo de la Subdirección Local, a fin de tratar el tema de SDQS y respuestas a requerimientos.	23/04/2013	Dar cumplimiento al tramite de requerimientos conforme a la norma y procedimiento sistema distrital de quejas y soluciones. Registrar los requerimientos de buzón de sugerencias en el SDQS, como registro del numero de requerimiento en el formato de apertura buzón sugerencias.	Se realiza reinducción con el equipo de trabajo con el proposito de dar a conocer los criterios de respuesta a requerimientos. Se realiza actualización del formato apertura buzón de sugerencias y se diligencia conforme al lineamneto de apertura.

VISITAS DEPENDENCIAS

SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS SUBDIRECCIONES LOCALES							
OBSERVACIONES GENERALES:							
DEPENDENCIA	COMPONENTE	FORTALEZA	DEBILIDADES	COMPROMISO	FECHA DE SEGUIMIENTO	A MEJORAR	SEGUIMIENTO A COMPROMISOS
S L BOSA	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	* La Subdirección Local continúa desarrollando el plan piloto con el fin de disminuir el volumen de Derechos de Petición que se radican en la Subdirección Local logrando en algunos casos resolver de manera inmediata los requerimientos de la ciudadanía	*El 30/mayo/13 se cambia a la designada para el manejo del SDQS a la servidora Bejary Cristina Pineda por lo cual se realiza la capacitación para el manejo del SDQS en Junio 6/13. Se debe realizar una visita de seguimiento el 14/jun/13 debido a registro a la fecha de 21 requerimientos vencidos. Debilidad en el manejo de la plataforma y la organización de los documentos físicos. * No se registran los requerimientos en mismo día de recibido ó a más tardar el siguiente día generando retraso en la entrega a los profesionales que proyectan las respuestas	1er Trimestre: * 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 2do Trimestre: * Establecer los controles internos necesarios con el fin de aplicar los criterios que permitan ofrecer respuestas de fondo a la ciudadanía. * Mejorar en los tiempos de registro y cierre de los requerimientos * Mejorar en el manejo y custodia de los documentos conforme al cumplimiento del estandar documental del SIAC	14/06/2013 6/06/2013	* Brindar respuestas conforme a los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia. * Organizar todos los documentos con el fin de evitar posibles extravíos ó traslapar algún documento. * Llevar un estricto control del seguimiento a los requerimientos que se encuentran en trámite con cada profesional con el fin de evitar respuestas fuera de términos * Registrar los requerimientos en SDQS el mismo día que se reciben ó a más tardar al día siguiente de recibido, para evitar demoras en la proyección de la respuesta.	Se realiza reunión con la Subdirectora Local, la designada SDQS y la servidora que radica la correspondencia con el fin de manifestar las debilidades que se evidencian en las visitas de acompañamiento y tomar los correctivos necesarios.
	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 cómputo 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	08-abr-13		
TUNJUELITO	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	Manejo adecuado del 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 días 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.	03-abr-13	Revisar todos los días el SDQS y conocer la parte normativa del SIAC y SDQS.	En comunicación con la designada refiere que continúa bajo su responsabilidad la operación del SDQS y que para dar cumplimiento revisa desde donde este el sistema.
	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Contar con una persona calificada 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 parte de la servidora que cubre las ausencias de la responsable SIAC.	Junio de 2013	Contar con otra persona calificada para la atención del SIAC cuando se requiera. Buscar la manera de adecuar el puesto de trabajo, teniendo en cuenta las condiciones ergonómicas. Mantener abierto y activo el sistema SIRBE.	En comunicación telefónica con la responsable SIAC, indico que y le habían adecuado el puesto de trabajo, teniendo en cuenta las condiciones ergonómicas. Se constató que la responsable SIAC está utilizando el SIRBE, para direccionar a la ciudadanía. Se continúa esperando que deleguen una persona fija para realizar el reemplazo en los tiempos de ausencia, quien reciba la capacitación en la atención del servicio al ciudadano.

SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS SUBDIRECCIONES LOCALES							
OBSERVACIONES GENERALES:							
DEPENDENCIA	COMPONENTE	FORTALEZA	DEBILIDADES	COMPROMISO	FECHA DE SEGUIMIENTO	A MEJORAR	SEGUIMIENTO A COMPROMISOS
	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	Aunque se realizó cambio de la responsable SDQS. La nueva designada ya había sido calificada en el anexo del sistema SDQS.	Al revisar las peticiones cargadas en el SDQS, durante el año en curso se evidenció que solo se habían registrado 10.	Revisar a diario el SDQS Cargue de todas las peticiones ciudadanas recibidas directamente. Utilización del formato de medición de la implementación del procedimiento. Lectura y apropiación de los lineamientos SIAC y buzón de sugerencia. Cargue de las respuestas dentro de los términos legales.	25/06/2013		Se ha evidenciado que la designada, está revisando todos los días SDQS. También que está registrando las peticiones recibidas directamente. Al igual que se están cargando las respuestas dentro de los términos legales.
Rafael Uribe U.	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Aunque se realizó cambio de la responsable SIAC, se tuvo en cuenta una persona que ya había sido calificada, quien además tiene experiencia, dado que ya había estado en esa subdirección en el SIAC.	No contar con una persona responsable que reemplace a Doram, cuando tiene que ausentarse del puesto. La Subdirectora Local refiere que han evidenciado que todas las personas que ingresan a la Subdirección no pasan por el SIAC, por tal razón ha solicitado adecuación del cubículo del SIAC, como colocar una rampa para que se vea la responsable SIAC. Continuar realizando la apertura del buzón semanalmente. Dora informa que no ha realizado la apertura del buzón,	Coordinar para que halla una persona calificada en el SIAC, en los tiempos de ausencia de Dora. Solicitar ante plantas físicas la adecuación del puesto de trabajo. Continuar realizando la apertura del buzón semanalmente.	25/06/2013		En seguimiento telefónico con la responsable SIAC, refiere que se coordinó con 2 personas de la subdirección que habían sido calificadas para trabajar en el SIAC para reemplazarla en tiempos de ausencia. Dora refiere que de Plantas Físicas no se han pronunciado a pesar que la subdirectora también insistió.
	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	Contar con una designada comprometida y responsable. Quien ha adquirido la experiencia en la operación del SDQS.	Que algunos de los servidores encargados de dar respuesta se toman más tiempo del requerido para proyectar respuestas, ya que no tienen en cuenta que la respuesta tiene que ir revisada				
USME	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Contar con un equipo de trabajo excelente, según referencia del coordinador administrativo, refiere que realizan reuniones por lo menos una vez al mes para revisar las debilidades y fortalezas en la atención al ciudadano. El SIAC está inscribiendo a los diferentes proyectos y agendan cita a los ciudadanos que cumplen con criterios entregando ficha.	Actualizar los formatos de suministros. Organizar la información de las carteleras quedando una para el SIAC y otra para el SDQS.	lectura y apropiación de los lineamientos de apertura de buzón y SIAC. Organización de la información de las carteleras. Actualización de los formatos de suministros.	30/04/2013		Se habló con John Garzón Coordinador Administrativo, quien informa que el SIAC continúa realizando un trabajo en equipo excelente. Se programará una visita para verificar los compromisos de lectura y apropiación de los lineamientos de apertura de buzón y SIAC.

SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS SUBDIRECCIONES LOCALES							
OBSERVACIONES GENERALES:							
DEPENDENCIA	COMPONENTE	FORTALEZA	DEBILIDADES	COMPROMISO	FECHA DE SEGUIMIENTO	A MEJORAR	SEGUIMIENTO A COMPROMISOS
S L FONTIBON	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	La persona designada cuenta con experiencia en el manejo de la plataforma SDQS, esto facilita dar un adecuado manejo a las peticiones. Se cuenta con equipo de computo adecuado con acceso a internet	* Afianzar conocimientos en cuanto a la normatividad * Incumplimiento al decreto 371	1er Trimestre: *Dar lectura a la normatividad y tener en cuenta la aplicabilidad del lineamiento de apertura de buzón y Circular 44 del 19/dic/2012 * Cumplir con el decreto 371 2do Trimestre: Enviar los primeros cinco días del mes el reporte de seguimiento decreto 371	mayo 15/2013	* Afianzar el conocimiento de la normatividad relacionada al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS * Aplicar el estandar documental SIAC	En visita realizada de acompañamiento se evidencia mas registro en SDQS de los requerimientos que llegan directamente a la Subdirección Local.
	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 * Debido a las lluvias las líneas del conmutador se dañaron lo que ocasiono que por varios días estuviera fuera de servicio el conmutador	1er Trimestre: Consultar lineamientos de Apertura de buzón y SIAC, Resolución 1139 y decreto 371. 2do Trimestre: Recomendar que la persona que esta durante las ausencias de Edison Sierra también cumpla con los protocolos de servicio y lleve el registro de atención diaria	mayo 15/2013	Registrar todos los ciudadanos que pasen por el SIAC. Seguimiento a las gestiones relacionadas al mejoramiento del espacio físico asignado al SIAC	De acuerdo con gestión realizada entre la Subdirección Local y el SIAC en el Nivel Central se logro solucionar el daño en el Conmutador a la fecha ya se encuentra en funcionamiento sin dificultad.
	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 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	Abril 3/2013 - Mayo 3/2013 - Mayo 7/2013 - Mayo 15/2013	* Hacer seguimiento a los requerimientos devueltos por correspondencia con el fin de entregar al peticionarios ó hacer publicación de la respuesta.	En reunión de comité operativo se reitera la importancia de cumplir con los criterios para dar una respuesta de fondo a los ciudadanos, además de recordar los terminos para dar respuesta.

SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS SUBDIRECCIONES LOCALES							
OBSERVACIONES GENERALES:							
DEPENDENCIA	COMPONENTE	FORTALEZA	DEBILIDADES	COMPROMISO	FECHA DE SEGUIMIENTO	A MEJORAR	SEGUIMIENTO A COMPROMISOS
S L KENENDY	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 dificulta la adecuada atención a la ciudadanía generando inconformidades en algunos ciudadanos. * En la Subdirección Local Lago Timiza se viene incrementando el número de ciudadanos atendidos y se encuentra en mantenimiento el equipo de computo.	1 er Trimestre * 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. 2do Trimestre : en la Subdirección Local Lago Timiza realizar requerimiento para arreglo del computador con el fin de poder utilizar las herramientas tecnológicas en la orientación a los ciudadanos	Abril 3/2013 - Mayo 3/2013 - Mayo 7/2013 - Mayo 15/2013	* 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. * Mantener permanente comunicación entre las servidoras del SIAC y los profesionales de los diferentes servicios con el fin de ofrecer información exacta a la ciudadanía y evitar que pierdan tiempo.	En reunión de comité operativo se da a conocer el SIAC y los protocolos de servicio, también se realiza una sensibilización con el fin de reiterar la importancia de dar un buen servicio a los ciudadanos en cualquiera de las dependencias de la SDIS.
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.	* Afianzar conocimientos en cuanto a la normatividad * Incumplimiento al decreto 371	1er Trimestre:* Dar lectura a la normatividad y aplicar tanto el procedimiento -SDQS- como el lineamiento de apertura de buzón de sugerencias, así como aplicar el estándar documental SIAC * Establecer los controles internos necesarios con el fin de aplicar los criterios que permitan ofrecer respuestas de fondo a la ciudadanía. 2do Trimestre: 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	Abril 3/2013 Junio 19/2013	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	Se realiza reunión con la Subdirectora Local, la coordinadora administrativa y profesionales de Emergencia Social a quienes se reitero la importancia de cumplir con los criterios para proyectar una respuesta de fondo.
	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	Abril 3/2013 Junio 19/2013	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.	Se realiza reunión con la Subdirectora Local, la coordinadora administrativa y profesionales de Emergencia Social a quienes se reitero la importancia de cumplir con los protocolos de atención a la ciudadanía y la responsabilidad que como servidores tenemos para ofrecer un buen servicio a la ciudadanía
	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES						

SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS SUBDIRECCIONES LOCALES							
OBSERVACIONES GENERALES:							
DEPENDENCIA	COMPONENTE	FORTALEZA	DEBILIDADES	COMPROMISO	FECHA DE SEGUIMIENTO	A MEJORAR	SEGUIMIENTO A COMPROMISOS
	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA						
	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES						
	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA						
SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A OTRAS DEPENDENCIAS							
SUB. PARA LA ADULTEZ	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	Contar con dos servidores designados para el manejo del SDQS.	En un alto porcentaje la Subdirección para la adultez no da respuesta dentro de los terminos legales y en algunos casos no se cuentan con respuestas conforme a los criterios de coherencia y claridad.	Adelantar reunión con el equipo de trabajo de la Subdirección a fin de orientar sobre los criterios de respuesta y las implicaciones legales que estas tienen cuando no se da cumplimiento a los mismos.	14/06/2013	Dar respuesta a los requerimientos dentro de los terminos legales y conforme a los criterios de coherencia, claridad y calidez.	Se realiza reunión con la doctora Elizabeth Cortes y el desigando Israel Lopez, con quien se acuerda dar respuesta a todos los requerimientos que se encuentran fuer de terminos y sin respuesta, así mismo se implementara una ruta interna de la Subdirección para la adultez para el tramite y respuesta de requerimientos.
OFICINA ASESORA JURIDICA	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	Contar con el conocimiento juridico con el fin de cumplir con los criterios para dar una respuesta de fondo	Dificultades para acceder a la plataforma por inconvenientes en el acceso a internet lo que dificulta el registro de requerimientos y cierre definitivo.	2do Trimestre: Dar lectura a la normatividad y aplicar el procedimiento -SDQS-, afianzar en el manejo de la plataforma SDQS	junio 21/2013	Tener en cuenta el criterio de oportunidad en la proyección de las respuestas, si es necesario por el tema del asunto utilizar respuestas parciales	
OFICINA ASESORA COMUNICACIONES	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	Se cuenta con una persona designada para el manejo del SDQS quien cuenta con todas las herramientas tecnologicas que le permiten cumplir con la atención de los requerimientos	En ocasiones existen requerimientos que requieren de respuestas de otras dependencias lo que dificulta el cumplimiento en tiempos y requiere de mucho seguimiento	2do Trimestre: Dar lectura a la normatividad y aplicar el procedimiento -SDQS-, afianzar en el manejo de la plataforma SDQS	junio 21/2013	Tener en cuenta el criterio de oportunidad en la proyección de las respuestas, si es necesario por el tema del asunto utilizar respuestas parciales	

SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS SUBDIRECCIONES LOCALES							
OBSERVACIONES GENERALES:							
DEPENDENCIA	COMPONENTE	FORTALEZA	DEBILIDADES	COMPROMISO	FECHA DE SEGUIMIENTO	A MEJORAR	SEGUIMIENTO A COMPROMISOS
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 profesionales en el tipo de respuestas que se están dando., Dan cierre a requerimientos con respuestas parciales Respuestas que no resuelven lo requerido por el ciudadano.				
	SISTEMA DITRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES						