

ANEXO3: RESULTADOS VISITAS ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO DEPENDENCIAS SDIS

SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
SERVICIO	<p>Durante la visita se evidenció que no hay atención continua por parte de los servidores y servidoras de Adultez con Oportunidades y Discapacidad. Se observan ciudadanos-as desde la 7:00 A.m. en espera por de atención por más de 30 minutos. Igualmente sucede en horas de almuerzo.</p> <p>En el Servicio de emergencia social, no se tiene precaución para la presentación de formatos de citación, puesto que son entregados a la ciudadanía tachados como se evidencia en documento adjunto.</p>	<p>Garantizar la atención continua, conforme a lo dispuesto en el Nuevo Código Contencioso Administrativo ley 1437 Artículo 7 "Deberes de las autoridades en la atención al público", se sugiere contar con dos turnos en los servicios, garantizando la atención continua.</p> <p>Por imagen institucional hacer entrega de la información ciudadana en formatos legibles y bien presentados.</p>
TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	Las respuestas a las quejas contra servidores o servidoras son proyectadas por ellos mismos.	Que las quejas no sean contestadas por el mismo servidor o servidora contra quien llega la queja, se sugiere que sean tramitadas por una persona externa a la situación presentada, se debe indagar más sobre el asunto referido por los peticionarios, para mostrar transparencia en el trámite de las quejas.
SIAC	Durante las dos visitas se evidencia que el registro de atención diaria no es diligenciado conforme al lineamiento establecido por el SIAC Nivel Central.	Desde SIAC Nivel Central se realizara seguimiento y de persistir la situación se llevara a plan de mejoramiento.

SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLÍVAR

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	Se observa que no se está registrando las repuestas de los requerimientos ciudadanos en el formato establecido.	Se indica a la designada la ruta para acceder al formato a través del mapa de procesos, se indica su implementación a partir de la fecha.
SIAC	<p>Se evidencia que el personal de vigilancia desconoce la función del SIAC, puesto que la ciudadanía es direccionada a los servicios sin antes pasar a la recepción del SIAC, propiciando así desorganización en los servicios sociales.</p> <p>Desde la Subdirección local no se informa oportunamente al SIAC</p>	<p>Articular con el personal de vigilancia el ingreso de los ciudadanos y ciudadanas al SIAC.</p> <p>En caso de presentarse cambios de personal en el SIAC Informar</p>

	<p>Central sobre los cambios frente al recurso humano a fin de garantizar la cualificación que garanticen la adecuada atención ciudadana.</p> <p>Desde el 30 octubre es trasladado el señor Jairo Andrés Melo al punto SIAC, con el objeto de realizar filtro de los ciudadanos y ciudadanas que solicitan ingreso al proyecto 742. Dentro de sus actividades se encuentra: la consulta base de datos adultos mayores, cruce de información y solicitudes de servicio, Sin embargo esta última actividad puede durar entre 15 a 20 minutos lo cual genera que los ciudadanos/as no reciban una atención cómoda y personalizada, generando congestión y desorganización en el punto SIAC, toda vez que los adultos mayores solicitan ser atendidos de manera inmediata.</p>	<p>oportunamente al SIAC Central, a fin de coordinar inducción sobre el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía a los servidores/as designados por la Subdirectora Local.</p> <p>Se sugiere que desde la Subdirección local se reevalúe la ubicación del servidor en el SIAC y se consideren otras opciones que permita alcanzar este objetivo garantizando una atención cómoda, amable y digna a la ciudadanía.</p>
--	--	--

SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUEN

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
<p>TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA</p>	<p>En visita realizada el 7 de octubre de 2013 se observa que la Subdirección Local aun no se encuentra implementando el formato de respuesta a requerimientos ciudadanos.</p> <p>De las respuestas revisadas se observa inconvenientes con las notificaciones realizadas a la ciudadanía, lo anterior teniendo en cuenta que un gran numero son devueltas por correspondencia por no ubicación de residencia.</p>	<p>Se orienta nuevamente a la designada para la implementación del formato.</p> <p>Se sugiere informar a correspondencia las dificultades presentadas para la entrega de las notificaciones y realizar publicación de las respuesta en cartelera visible a la ciudadanía.</p>
<p>SIAC</p>	<p>Se realiza la presentación de la servidora Esperanza Figueredo quien brindara apoyo en el SIAC como el SDQS.</p>	<p>El Subdirector Local informa que así mismo la servidora apoyara en las actividades del Centro de Desarrollo Comunitario.</p>

SUBDIRECCION LOCAL FONTIBÓN

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
<p>SERVICIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> En la Subdirección Local existe dificultad en la prestación del servicio en jornada continua por parte de los diferentes servicios entre las 12:00 m - 2:00 pm 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer turnos de almuerzo entre los profesionales de los diferentes proyectos con el fin de garantizar la atención a la ciudadanía en jornada continua y así dar cumplimiento al Artículo 7 de la ley 1437 de 2011
<p>TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA</p>	<p>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 con acceso a Internet</p>	<ul style="list-style-type: none"> Afianzar los conocimientos en la normatividad relacionada al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS Aplicar el estándar documental SIAC

		<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento al Decreto 371
SIAC	<ul style="list-style-type: none"> • La atención a la Ciudadanía se presta de acuerdo a los atributos establecidos en los protocolos de servicio • Se han realizado visitas por parte de la Subdirección de Plantas Físicas con el fin de mejorar las condiciones físicas del sitio en donde se encuentra ubicado el SIAC teniendo en cuenta que el techo esta deteriorado y presenta varias goteras, lo cual genera incomodidad para la persona designada del SIAC y para la ciudadanía, porque se deben colocar Valdés para recoger el agua y evitar que se dañe el equipo de computo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar lectura a la normatividad por parte de la responsable del SIAC y tener en cuenta la aplicabilidad de los lineamientos de apertura de buzón y SIAC • Realizar las mejoras necesarias por parte de la Subdirección de Plantas Físicas con el fin de subsanar las incomodidades por el deterioro de las instalaciones en donde se encuentra ubicado el SIAC Además de actualizar el mobiliario de acuerdo con el protocolo de servicio. • Existen dificultades con el teléfono conmutador de la Subdirección ya que se han realizado varias reparaciones pero continua molestando según diagnostico de los técnicos lo conveniente es cambiar el equipo por uno nuevo porque el arreglo de las piezas deterioradas no solucionaría el servicio

SUBDIRECCIÓN LOCAL PUENTE ARANDA ANTONIO NARIÑO

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> • En la Subdirección Local existe dificultad en la prestación del servicio en jornada continua por parte de los diferentes servicios entre las 12:00 m - 2:00 pm • En el CDC Antonio Nariño aunque se presta atención de todos los servicios de la SDIS existe dificultad en el cumplimiento de horarios establecidos para cada servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer turnos de almuerzo entre los profesionales de los diferentes proyectos con el fin de garantizar la atención a la ciudadanía en jornada continua y así dar cumplimiento al Artículo 7 de la ley 1437 de 2011 • Coordinar y garantizar el cumplimiento de los horarios que se establezcan para la atención en el CDC Antonio Nariño por parte de los profesionales de los diferentes servicios
TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	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	<ul style="list-style-type: none"> • Afianzar los conocimientos en la normatividad relacionada al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS • Aplicar el estándar documental SIAC
SIAC	<ul style="list-style-type: none"> • La atención a la Ciudadanía se presta de acuerdo a los atributos establecidos en los protocolos de servicio • La ubicación del punto SIAC ya fue trasladada junto a la sala de espera, sin embargo esta pendiente trasladar la cartelera en la 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar lectura a la normatividad por parte de la responsable del SIAC y tener en cuenta la aplicabilidad de los lineamientos de apertura de buzón y SIAC

	cual se encuentra publicada información de importancia para la Ciudadanía.	Trasladar la cartelera del SIAC a la sala de espera con el fin de facilitar la divulgación de la información allí publicada
--	--	---

SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY Y CDC KENNEDY

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> En la Subdirección Local Lago Timiza existe dificultad en la prestación del servicio en jornada continua por parte de los diferentes servicios entre las 12:00 m - 2:00 pm 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer turnos de almuerzo entre los profesionales de los diferentes proyectos con el fin de garantizar la atención a la ciudadanía en jornada continua y así dar cumplimiento al Artículo 7 de la ley 1437 de 2011
SIAC	<ul style="list-style-type: none"> La ubicación en el CDC Kennedy no facilitar el acceso para todos los ciudadanos/as que se acercan buscando orientación e información, la mayoría ingresa a las oficinas que se encuentran a la entrada quienes los deben direccionar al punto SIAC, aunque se cuenta con el mobiliario de acuerdo al protocolo no se cuenta con equipo de computo lo que dificulta realizar adecuadamente la orientación a la ciudadanía Tanto en el CDC Bellavista como CDC Kennedy el teléfono conmutador presenta fallas en el funcionamiento que dificultan la adecuada atención telefónica en estos dos puntos. En la Subdirección Local Lago Timiza es importante instalar una cartelera que permita la publicación de los gafetes informativos del SIAC con el fin de que facilite a los ciudadanos/as su lectura e información 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar con la Subdirección de Plantas Físicas para realizar las mejoras que permitan ubicar físicamente el punto SIAC facilitando el acceso de los ciudadanos/as, así como a las personas con discapacidad Solicitar a la oficina de Apoyo Logístico la revisión de los conmutadores de CDC Bellavista y CDC Kennedy con el fin de solucionar las fallas que se presentan en su funcionamiento Instalar una cartelera para publicar los gafetes institucionales del SIAC, que facilite la lectura de esta información a los ciudadanos/as.

SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> En la Subdirección Local existe dificultad en la prestación del servicio en jornada continua por parte de los diferentes servicios entre las 12:00 m - 2:00 pm 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer turnos de almuerzo entre los profesionales de los diferentes proyectos con el fin de garantizar la atención a la ciudadanía en jornada continua y así dar cumplimiento al Artículo 7 de la ley 1437 de 2011

TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	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 con acceso a Internet, pero es necesario afianzar los conocimientos en la normatividad relacionada al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Dar lectura a la normatividad relacionada al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, así como al Decreto 371 de 2010
SIAC	<ul style="list-style-type: none"> • La atención a la Ciudadanía se presta de acuerdo a los atributos establecidos en los protocolos de servicio pero es necesario afianzar los conocimientos relacionados con la normatividad que reglamenta al SIAC • No se cuenta con una cartelera que permita la publicación de los gafetes informativos del SIAC con el fin de que facilitar a los ciudadanos/as su lectura e información • No se cuenta con el mobiliarios establecido en el protocolo de Servicio SIAC • Durante las diferentes visitas realizadas a la Subdirección Local de Bosa se puede observar que la ubicación del SIAC no facilitar el acceso para todos los ciudadanos/as que se acercan buscando información, algunos pasan derecho de la oficina en donde se encuentra ubicado el SIAC. Igualmente para las madres que ingresan con los coches para bebés ó las personas que llegan en sillas de ruedas se dificulta el acceso porque el espacio es muy pequeño. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar lectura a la normatividad por parte de los responsables del SIAC y tener en cuenta la aplicabilidad de los lineamientos de apertura de buzón y SIAC • Instalar una cartelera para publicar los gafetes institucionales del SIAC, que facilite la lectura de esta información a los ciudadanos/as. • Coordinar con la Subdirección de Plantas Físicas para realizar las mejoras que permitan ubicar físicamente el punto SIAC facilitando el acceso de los ciudadanos/as, así como actualizar el mobiliario institucional del SIAC .

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
SERVICIO	<p>Frente a las instalaciones se encuentra que:</p> <ul style="list-style-type: none"> * No se cuenta con adecuaciones para la atención de ciudadanos y ciudadanas con discapacidad. *No se garantiza privacidad necesaria para la atención de la ciudadanía, ya que son cubículos son abiertos. *No existe un espacio adecuado para la atención de menores de edad. *El edificio tiene problemas de grietas, situación que ya ha sido reportada a Despacho de la SDIS como a la oficina de Plantas Físicas desde el año 2009, como a Bomberos Fopae y ARL. <p>Gran cantidad del archivo se encuentra distribuido en los corredores de la Comisaría, dado que el espacio ya se encuentra lleno con otra parte del archivo.</p>	<p>Tomar las medidas que permitan dar cumplimiento al Decreto 019 de 2012 artículos 12 y 13 y la Ley 1437 de 2011 Nuevo código Contencioso Administrativo, en cuanto a la adecuada prestación de servicio.</p> <p>Gestionar el envío de los documentos de años anteriores al archivo central.</p>

SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
SERVICIO	<p>Durante la visita se evidencio que baja la asistencia de la ciudadanía en el horario de 12:00 m. a 2:00 p.m. Sin embargo los servidores tienen turnos para tomar la hora de almuerzo.</p>	<p>Aunque siempre hay un servidor para reemplazar a Bladimir en tiempos de ausencia, se sugiere cualificar a una persona, para cumplir con los protocolos de la atención al ciudadano.</p>
TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	<p>Se realiza seguimiento al SDQS a la nueva designada Sandra Hernández, quien informa que ahora que esta sola Operando el SDQS no se han vuelto a salir de los términos legales en el cuelgue de las peticiones en el mismo. A la vez se revisa el registro de requerimientos del 01-10-2013 al 29-10-2013 recibidos directamente en la Subdirección Local, encontrando que solo se han cargado 5.</p>	<p>Se recordó que el Decreto 371 de 2010 indica que todas las peticiones allegadas directamente deben registrarse en el SDQS, Quedando el compromiso de iniciar cargando lo que llegue de ahora en adelante.</p>
SIAC	<p>En la visita Bladimir Escobar informa que no ha tenido inconvenientes con el reemplazo en los tiempos de ausencia, porque hay 2 servidoras que lo reemplazan, aunque no cuentan con la cualificación de atención al ciudadano, lo hacen con agrado. También refiere que aun no ha podido encontrar el espacio para que le presten la camioneta y traer la silla de la subdirección Local de Suba y que para poder poner seguridad en los cajones que tiene en el puesto de trabajo tuvo que traer una chapa y herramienta e instalarla el mismo.</p>	<p>Se habló con el Coordinador Administrativo Gustavo Torres, quien informa que les ha gustado el trabajo de Bladimir, que ven disposición y apropiación del cargo. A la vez refiere que estaban pendientes para arreglar la chapa de los otros cajones, con dinero de caja menor y de facilitar la camioneta para traer la silla, porque han estado en contingencia.</p> <p>Se le refirió a Bladimir estar recordándoles tanto al Coordinador Gustavo como al Subdirector la necesidad que tiene de traer la silla.</p>

SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
SERVICIO	Durante la visita se observó que se están manejando turnos para salir a almorzar y no se dejan solos los servicios.	Que todas las personas que ingresen a la Subdirección sean direccionadas por el SIAC, para ser registradas y atendidas por el Responsable SIAC. Lo anterior dado que llegan directamente a las oficinas.
TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	Durante la visita se realiza seguimiento al SDQS, la persona designada se encontraba en periodo de vacaciones. La persona encargada se encontraba apoyando a la Subdirectora Local en la visita de Control	
SIAC	Se continúa presentando el mismo inconveniente con los guardas de seguridad, que direccionan a la ciudadanía a los diferentes proyectos y no los direccionan al SIAC. Y como la persona dentro del cubículo no se ve, la mayoría pasa de largo.	Se sugiere que teniendo en cuenta que es una empresa nueva, con personal nuevo es el momento de hablar en cuanto a la ubicación en la entrada principal, como el direccionamiento al SIAC

SUBDIRECCIÓN LOCAL TUNJUELITO

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
SERVICIO	Se continúa con el inconveniente de no contar con una persona debidamente calificada que reemplace a la responsable SIAC, en los tiempos de ausencia. Además las personas que apoyan manifiestan que no les gusta y no cumplen con el protocolo de atención.	Ofrecer la continuidad en todos los servicios. Dando de esta manera cumplimiento a lo dispuesto en el Nuevo Código Contencioso Administrativo ley 1437 Artículo 7 "Deberes de las autoridades en la atención al público". "Garantizar la atención continua".

TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	Se realiza visita con el fin de cualificar a la persona que quedo reemplazando a la anterior designada en la operación del SDQS. Quedando como responsable Olga Contreras, quien informa que no tiene claridad en el procedimiento se le han presentado inconvenientes, dado que hay una persona de planeación que le esta diciendo que debe pasarle la respuestas para revisarla, quedando ella solamente en la operación del sistema,	Que se asigne una persona para la operación del SDQS y Olga como profesional sea la encargada de contestar y revisar las respuestas proyectadas a las peticiones ciudadanas. ⁹
SIAC	En la visita se observó que el registro de la atención presencial y telefónica ha aumentado en más de un 100%, ante lo que informa Maria Elsy que ahora todas las personas que se acercan a la Subdirección pasan por el SIAC y se registran todas las personas que participan en reuniones	Se aclaro a la responsable SIAC la importancia de contar con un registro fidedigno de las personas que se acercan al SIAC de la Subdirección requiriendo información y/o orientación. Es decir los listados de las personas que participan en todas las reuniones de los diferentes servicios solamente se registran las que se acercaron a solicitar alguna información.

SUBDIRECCIÓN LOCAL USME

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
SERVICIO	Durante la visita se observo que los servidores tienen turnos para tomar la hora de almuerzo. Sin embargo hay una hora de 1:00 a.m. a 2:00 p.m. que aunque baja la asistencia de la ciudadanía. la mayoría de los servidores se toman la hora de almuerzo de 1:00 a y el SIAC organiza las personas para iniciar nuevamente la atención de la tarde.	Se sugiere dar continuidad en la atención, por parte de los servicios sociales.
TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	Se realiza seguimiento al SDQS a la nueva designada Sandra Hernández, quien informa que ahora que esta sola Operando el SDQS no se han vuelto a salir de los términos legales en el cuelgue de las peticiones en el mismo. A la vez se revisa el registro de requerimientos del 01-10-2013 al 29-10-2013 recibidos directamente en la Subdirección Local, encontrando que solo se han cargado 5.	El día de la visita entraba de vacaciones Claudia Bonifaz designada SIAC, quien manifestó estar recibiendo al compañero que la estaba reemplazando, sin embargo se adelanto seguimiento, encontrando que el inconveniente más recurrente es el de no cargar las respuestas a tiempo en le aplicativo por fallas en la red.
SIAC	En la visita Ivonne Johanna informa que se daño el computador que ella utiliza, el cual ya reportaron en soporte técnico, quienes dijeron que debían llevarlo a N.C. para revisión. Aclaran que continúan revisando SIRBE y utilizando las herramientas tecnológicas que se requieran para brindar la información a la ciudadanía. Se observa durante la visita que los 2 responsables SIAC hacen un muy buen	Se habló con el Coordinador Administrativo John Garzón y la Subdirectora Maritza Mosquera, quienes manifestaron que se ha logrado un trabajo muy bueno en el SIAC, dado que los 2 responsables son personas comprometidos con el trabajo, proactivos, con quienes se ha logrado minimizar los tiempos de espera de la ciudadanía que se acerca a la Subdirección a solicitar y

	equipo de trabajo.	/o a recibir alguno de los servicios. Se solicito vía telefónica con el servidor Jorge Martin el soporte técnico, quien se compromete a realizar la revisión, el mismo día que lleven el equipo.
--	--------------------	--