



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría
Integración Social

SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-SIAC.

INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE DE 2013

SUBSECRETARÍA
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

JUNIO DE 2013



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría
Integración Social

SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-SIAC- INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE DE 2013

En atención al Artículo 3 de la Resolución 1139 de 2010, el cual estipula que el SIAC tendrá entre sus funciones esenciales: "7. Entregar un informe trimestral al Consejo Directivo de la Secretaría Distrital de Integración Social –SDIS-, como insumo para la revisión del Sistema Integrado de Gestión por parte de la alta dirección"

Respondiendo al Decreto 371 de 2010 Artículo 3: Procesos atención al ciudadano, sistema de información y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.

En consecuencia el propósito de la presentación del informe del primer trimestre de 2013 del SIAC, es dar a conocer a la Alta Dirección el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- + Dar a conocer los resultados alcanzados durante el primer trimestre de 2013, frente al trámite de los requerimientos de la ciudadanía, en donde se evidencia una mayor apropiación en relación con la recepción, registro y gestión de las dependencias parametrizadas que utilizan el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS-.
- + Analizar la atención y trámite de los requerimientos ciudadanos presentados ante la Secretaria Distrital de Integración Social, en el marco de los parámetros fijados por la normatividad
- + Establecer e Identificar los aspectos relevantes en el trámite de quejas y reclamos, de la SDIS que se constituirán en insumo para la implementación de acciones de mejora institucional
- + Dar a conocer los resultados de las diferentes actividades ejecutadas desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC- en marco del proceso de Direccionamiento de los Servicios Sociales, tales como:
 - + Visitas de Seguimiento y Acompañamiento a las Dependencias de la SDIS
 - + Cualificación a servidores y servidoras de la SDIS
 - + Registro diario de atención a la ciudadanía
 - + Estrategia Comunicativa
 - + Resultados de la encuesta de percepción ciudadana

1 RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2013 - SDIS.

En Cumplimiento a la resolución 1139 del 28 de Septiembre de 2010, capítulo 1, Artículo 2, Objetivos 3 Y 5.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría

Integración Social

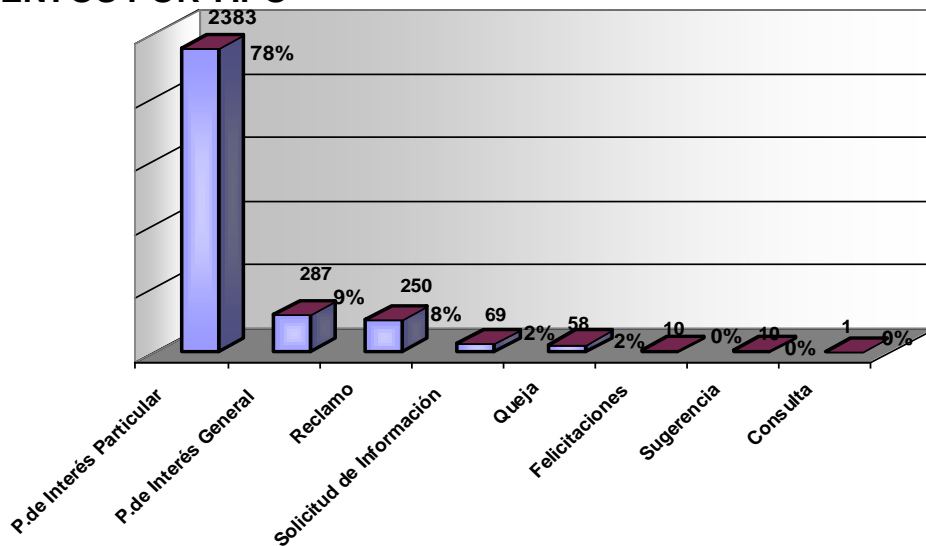
3. Asegurar la progresividad en la calidad del servicio, con especial atención a la accesibilidad, trato personal, al tiempo de la resolución de la solicitud y a la precisión de la respuesta, por medio del mecanismo de auto evaluación.
5. Conservar actualizado el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

En este orden de ideas a continuación se presentan los requerimientos tramitados en las SDIS, por tipo y medios, así como el seguimiento y acompañamiento realizado desde el SIAC Central a la operación del SDQS en las Dependencias de la SDIS.

1.1. Consolidado Requerimientos recibidos por Tipo durante el primer trimestre de 2013

Entre enero 1 a marzo 31 de 2013, se tramitó un total de 3.068 requerimientos, conforme a los resultados del siguiente gráfico:

REQUERIMIENTOS POR TIPO



TIPO SOLICITUD	TOTAL	PORCENTAJE
P. de Interés Particular	2383	78%
P. de Interés General	287	9%
Reclamo	250	8%
Solicitud de Información	69	2%
Queja	58	2%
Felicitaciones	10	0%
Sugerencia	10	0%
Consulta	1	0%
TOTAL	3068	100%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría

Integración Social

VER ANEXO 1: *Distribución por dependencia, tipo y servicio.*

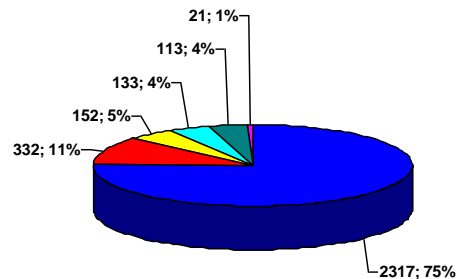
- El **78%** de los requerimientos continúan haciendo referencia a peticiones de interés particular, dentro de las cuales el mayor número se relaciona con la solicitud de vinculación a servicios sociales de la Entidad.
- Por otra parte, se recibieron **10** felicitaciones, es decir notas de agradecimiento y reconocimiento por la atención y el desarrollo de las funciones de servidoras y servidores públicos de:

FRECUENCIA	DEPENDENCIA
5	Secretaria Distrital de integración social
4	Subdirección para la Adultez
1	Subdirección Local San Cristóbal

1.2. MEDIOS DE PRESENTACION DE LAS PETICIONES

Se encuentra que el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sus requerimientos continúa siendo el escrito con un **76%** (2.317 requerimientos).

MEDIO	TOTAL	P
Escrito	2317	76%
E-Mail	332	11%
Presencial	152	5%
Teléfono	133	4%
Web	113	4%
Buzón	21	1%
TOTAL	3068	100%



■ Escrito ■ E-Mail ■ Presencial ■ Telefono ■ Web ■ Buzón

1.2.1. SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES –SDQS-

Con el fin de garantizar la operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, y en concordancia con el Decreto 371 de agosto 30 de 2010, desde



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría

Integración Social

el SIAC Central se realiza constante acompañamiento y seguimiento a las Dependencias parametrizadas en el Sistema, así:

Seguimiento y acompañamiento al SDQS:

- Durante el trimestre se realizó acompañamiento telefónico y presencial, frente al manejo operativo y funcional del SDQS a las siguientes Dependencias:

SIBDIRECCIONES LOCALES	SUBDIRECCIONES TECNICAS	COMISARIAS DE FAMILIA
Bosa	Oficina Control Interno	Antonio Nariño
Fontibon	Sub. De Investigación e Información	Fontibon T 1
Kennedy	Sub. De Plantas Físicas	Fontibon T 2
Chapinero	Oficina Asesora Jurídica	Chapinero
Usaquen	Sub. de Contratación	Suba T 1
Suba	Sub. Para la Juventud	Suba 2 B
Ciudad Bolívar	Sub. para la Adultez	Suba 3
Engativa	Sub. Para la Infancia	Ciudad Bolívar 2 T 1
Barrios Unidos Teusaquillo	Sub. Para la Vejez	Candelaria
Tunjuelito	Dirección Poblacional	San Cristobal 1 T 2
San Cristobal	Dirección Territorial	Usme 1
Rafael Uribe Uribe	Secretaria Técnica de Discapacidad	
Mártires	Subsecretaria	
	Oficina de Talento Humano	
	Sub. Para la Gestión Integral Local.	
	Sub. Para la Familia	

- El motivo de consulta más frecuente por parte de las Dependencias se presentó por: inconvenientes en el acceso al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, teniendo en cuenta que desde Dirección Distrital de
- Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá se realizó la migración de la plataforma a nuevos servidores de última tecnología, con el fin de mejorar y optimizar el desempeño del SDQS y realizar las pruebas funcionales y de conectividad.
- Solicitud de apoyo en el momento de realizar registro y cierre de requerimientos ciudadanos, así mismo la anulación de requerimientos cuando se genera algún error en el momento del cierre.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría

Integración Social

- Apoyo y aclaraciones para el registro de requerimientos a través del buzón de sugerencias.

1.2.3 VISITAS DE SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A SUBDIRECCIONES LOCALES Y DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL.

- Se adelantaron visitas de seguimiento y acompañamiento al manejo y operación del SDQS, así como Capacitación Funcional sobre el manejo del aplicativo SDQS y reuniones de seguimiento sobre los criterios de las respuestas conforme se presenta en el cuadro anexo:

1.3. TEMATICAS RECURRENTES Y DEPENDENCIAS EN LOS CUALES SE REGISTRÓ LA MAYOR FRECUENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS

Con el fin de tener una mirada general de los requerimientos presentados por la ciudadanía a la SDIS, a continuación se presentan las Subdirecciones Locales, y Subdirecciones Técnicas que atendieron mayor número de quejas y reclamos.

1.3.1. Subdirecciones Locales con mayor numero de quejas

En este trimestre el mayor número de quejas ciudadanas se concentraron las Subdirecciones Locales de:

*El porcentaje se presenta sobre las **58** quejas del trimestre.*

QUEJAS		
DEPENDENCIA	SUBTEMA	TOTAL
Sub. Local Bosa	Emergencia Social	2
	Jardines Infantiles	1
	Madres Gestantes	2
TOTAL		5
Sub. Local Kennedy	Emergencia Social	4
	Subsidio de adulto mayor	1
TOTAL		5
Sub. Local Ciudad Bolívar	Emergencia Social	2
	Subsidio de adulto mayor	1
TOTAL		3
Sub. Local Suba	Emergencia Social	2
	Subsidio de adulto mayor	1
TOTAL		3
Sub. Local Chapinero	Emergencia Social	2
TOTAL		2



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría
Integración Social

Analizadas las respuestas dadas a las quejas presentadas durante este trimestre se observa que no está dando cumplimiento a los criterios de respuesta como son: Calidez, claridad y coherencia. Teniendo en cuenta que dentro de las respuestas no se evidencian indagación preliminar a los casos presentados como tampoco acciones de mejora y seguimiento a las mismas.

En otros casos se proyecta la respuesta informando sobre los objetivos, componentes y criterios para acceder a los servicios dejando de lado la inconformidad que manifiesta el peticionario/a.

Al momento de proyectar las respuestas en el caso de las quejas es muy importante tener en cuenta el criterio de calidez con el propósito de que la inconformidad manifestado por el ciudadano ciudadana sea importante para la entidad con el fin de tomar acciones para mejorar el servicio.

1.3.2 Dependencias de Nivel Central con mayor numero de quejas

QUEJAS		
DEPENDENCIA	SUBTEMA	TOTAL
Dirección Territorial	Acciones contra servidoras y servidores públicos (Subdirectores Locales: Bosa, Suba y Puente Aranda)	6
	Atención a la población LGBTI	1
TOTAL		7
Dirección Poblacional	Maltrato en Jardines (María Goretti)	2
	Maltrato en albergues de adultos mayores SDIS (Bosque Popular)	1
	Maltrato en Casa Vecinal Cartagena	1
TOTAL		4
Oficina Asesora De Talento Humano	Comportamiento de servidoras y servidores públicos (Referente Talento Humano, Rafael Uribe Uribe; referentes de Discapacidad, Usaquen Bosa y Tunjuelito)	4
TOTAL		4
Subdirección Para La Infancia	Atención Integral a Niños, Niñas y adolescentes entre 5 y 17 años con Autismo o Discapacidad Cognitiva Moderada Centro Crecer	1
	Jardines Infantiles de la SDIS	3
TOTAL		4
Subdirección Para La Vejez	Años Dorados	1
	Subsidio de adulto mayor	2
TOTAL		3
Subdirección Para La Adultez	Alojamiento Temporal	1
	Ciudadanos Habitantes de la Calle	2
TOTAL		3



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría

Integración Social

Frente a las quejas presentadas ante las Dependencias de Nivel Central, se tiene como dificultad conocer en algunos casos el tipo de respuestas dadas, ya que en el SDQS no se carga la respuesta y los resúmenes no evidencian las acciones adelantadas hacen únicamente referencia a la SAL y fecha de respuesta.

En otros casos se direcciona el requerimiento a otra Dependencias o Subdirecciones Locales, dando cierre en el SDQS, por lo tanto las Dependencias a las cuales fue referenciada tienen que registrar nuevamente los requerimientos en el SDQS, lo que no permite poder realizar un seguimiento a la respuesta dada a la queja.

1.3.3 Subdirecciones Locales con mayor numero de reclamos

A continuación se presentan las Subdirecciones locales y Dependencias que presentaron mayor número de reclamaciones durante el primer trimestre de 2013:

El porcentaje se presenta sobre 250 reclamos del trimestre.

RECLAMOS		
DEPENDENCIA	SUBTEMA	TOTAL
Sub. Local Bosa	Emergencias de Origen Natural y Antrópico	11
	Jardines Infantiles	9
	Comedores Comunitarios	4
	Subsidio de adulto mayor	3
	Bonos Canjeables por Alimentos	1
	Centros de Desarrollo Comunitario	1
TOTAL		29
Sub. Local Kennedy	Jardines Infantiles	8
	Emergencias de Origen Natural y Antrópico	3
	Subsidio de adulto mayor	3
	Comedores Comunitarios	1
TOTAL		15
Sub. Local Santa fe Candelária	Comedores Comunitarios	4
	Subsidio de adulto mayor	4
	Centros de Desarrollo Comunitario	1
	Jardines Infantiles	1
TOTAL		10
Sub. Local San Cristóbal	Jardines Infantiles	6
	Subsidio de adulto mayor	2
	Emergencia Social	1
TOTAL		9
Sub. Local Ciudad Bolívar	Jardines Infantiles	4
	Subsidio de adulto mayor	3
	Emergencia Social	2
TOTAL		9

Durante este trimestre el motivo más reiterativo frente a los reclamos se dio por: no estar dentro del censo de la pasada ola invernal de Bosa y Kennedy: cierre de Comedores



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría

Integración Social

Comunitarios, maltrato por parte de los operadores de Comedores Comunitarios; asignación o manipulación de los cupos para ingreso a los Jardines Infantiles, manejo de los alimentos en los Jardines Infantiles e incumplimiento en los estándares de calidad; Subsidio para Adulto Mayor los reclamos se dan por la no asignación de cupos desde hace más de dos años, bloque de tarjetas.

1.3.4 Dependencias de Nivel Central con mayor numero de reclamos

RECLAMOS		
DEPENDENCIA	SUBTEMA	TOTAL
Dirección De Gestión Corporativa	Inconformidad en el proceso contractual en la Dirección de Gestión corporativa	26
TOTAL		26
Subdirección Para La Infancia	Jardines Infantiles de la SDIS	16
	Procesos de Contratación	6
	Mantenimiento y Adecuación de Jardines Infantiles	1
TOTAL		23
Subdirección Para La Gestión Integral Local	Comedores Comunitarios	11
	Procesos de Contratación	8
	Canasta Básica de Alimentos	2
TOTAL		21
Dirección Poblacional	Adultos Mayores en Condición de Discapacidad	5
	Inconformidad en el proceso contractual en la dirección Poblacional	3
	Habitante de Calle	2
	Maltrato en Jardines (Jardín Infantil Argelia)	1
TOTAL		11
Subdirección Para La Vejez	Subsidio de adulto mayor	8
	Procesos de Contratación	1
TOTAL		9

La reclamaciones a las Dependencias de Nivel Central se dan por no pago del 5% a contratos terminados, terminación de contratos en los diferentes servicios sociales; no apertura de Jardines Infantiles, cancelación de los servicios en Jardines Infantiles respuestas no satisfactorias a reclamaciones anteriores o no respuesta; cierre comedores comunitarios y no pago de subsidio adulto mayor.

1.3.5 Comisarías de Familia con reclamos

En Comisarías de Familia Antonio Nariño, Chapinero, San Cristóbal Suba II y Usaquen II, se presentó en cada una estos 1 reclamos, relacionados con: Demora en la atención, inconformidad en los procesos de conciliación y la falta de personal para la atención de la ciudadanía.

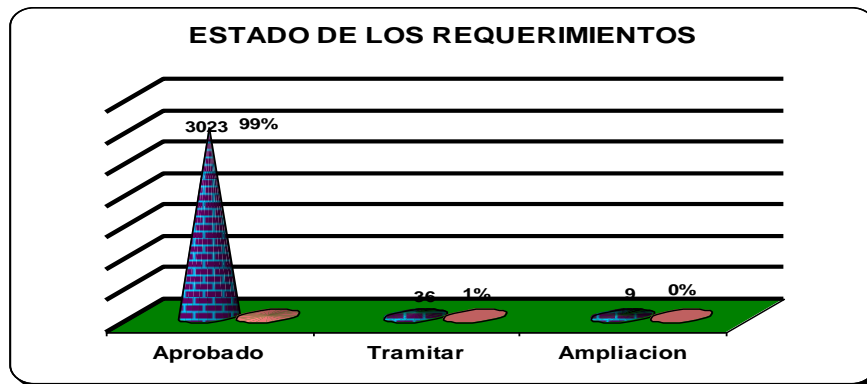


1.4 OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS

1.4.1 Estado de las peticiones primer Trimestre de 2013

En el siguiente cuadro se encuentran discriminados los requerimientos por estado, a fecha de corte 31 de marzo de 2013:

ESTADO	Petición de interés particular	Petición de Interés General	Reclamo	Solicitud de Información	Queja	Felicitaciones	Sugerencia	Consulta	Total	Porcentaje
Aprobado	2396	273	212	68	54	10	9	1	3023	99%
Tramitar	7	11	13	1	3	0	1	0	36	1%
Ampliación	6	1	1	0	1	0	0	0	9	0%
Total	2409	285	250	69	58	10	10	1	3068	100%



Los 9 requerimientos que se encuentran en estado de ampliación hacen referencia a aquellos cuya información no es suficiente para dar trámite a los mismos, los casos más recurrentes se encuentran en: Dirección Poblacional, Subdirección para la adultez Discapacidad.

A continuación se presenta un desgregado del estado de los requerimientos ciudadanos del primer trimestre de 2013.

TOTAL DE REQUERIMIENTOS ATENDIDOS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2013

3.068							
REQUERIMIENTOS CON RESPUESTA						POR AMPLIACIÓN	
3.059							
DENTRO DE TERMINOS			FUERA DE TERMINOS				
2.928			131			9	
Q,R,SG,PIP,PIG (15 días)	C (30 días)	SI (10 días)	Q,R,SG,PIP,PIG (15 días)	SI (10 días)	Q,R,SG,PIP,PIG (15 días)	SI (10 días)	
2.868	1	59	121	10	9	0	



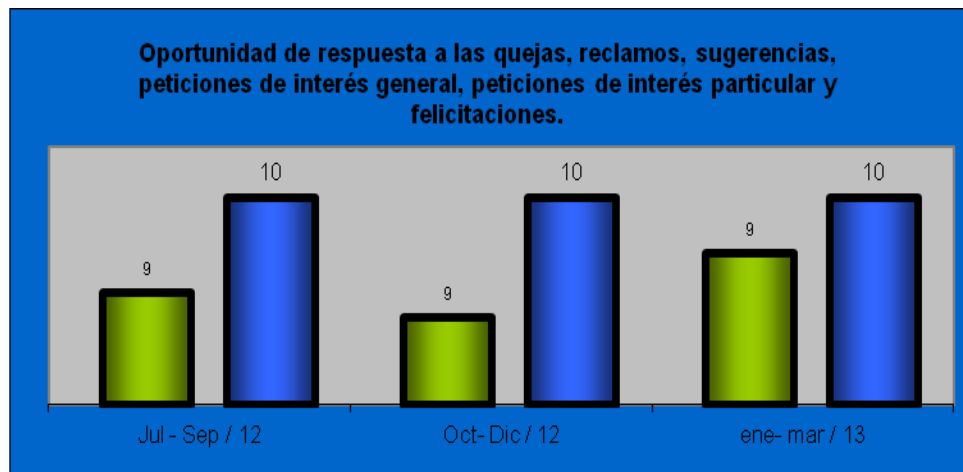
1.4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES DE INTERÉS GENERAL, PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR Y FELICITACIONES

El indicador que permite establecer la oportunidad de las respuestas en la SDIS se encuentra en el siguiente rango:

Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
≥90% de la meta del período	≥70% y <90% de la meta del período	<70% de la meta del período

De acuerdo con el resultado del primer trimestre de 2013, se observa que los días promedio de atención de los requerimientos de la ciudadanía respondidos dentro de términos legales, se mantiene en comparación con el anterior trimestre 2012, continua en el rango **sobresaliente**:

Período	días hábiles utilizados	Total de requerimientos respondidos	Resultado	Meta
Jul - Sep / 12	17.043	1.876	9	10
Oct- Dic / 12	20.966	2.371	9	
ene- mar / 13	26.813	2.834	9	



1.4.3 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

El indicador que permite establecer la oportunidad de las respuestas en la SDIS se encuentra en el siguiente rango:



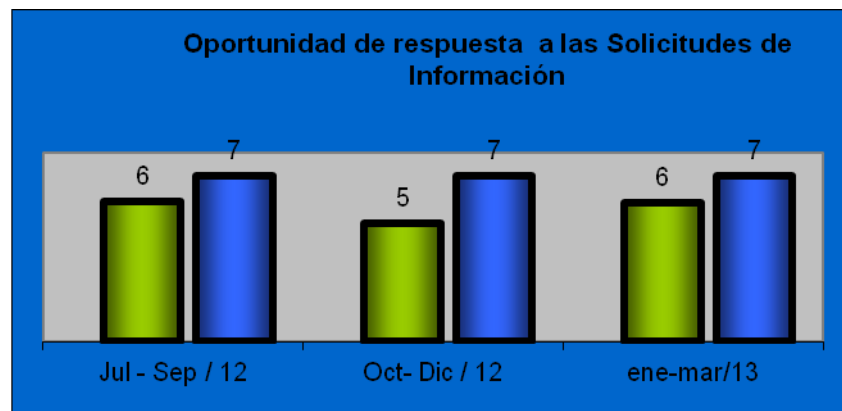
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría

Integración Social

Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
≥90% de la meta del período	≥70% y <90% de la meta del período	<70% de la meta del período

De acuerdo con el resultado, se observa que los días promedio de atención de las solicitudes de información que se respondieron dentro de términos legales durante el primer trimestre de 2013, están dentro del rango **sobresaliente**, es decir que el número de días utilizados para dar respuesta a las solicitudes de información se encuentran dentro del término legal establecido como se observa en la grafica:

Período	días hábiles utilizados	Total de requerimientos respondidos	Resultado	Meta
Jul - Sep / 12	380	64	6	7
Oct- Dic / 12	363	73	5	
ene-mar/13	345	59	6	



1.4.4 PORCENTAJE DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TÉRMINO LEGAL

El indicador que permite establecer la oportunidad de las respuestas en la SDIS se encuentra en el siguiente rango:



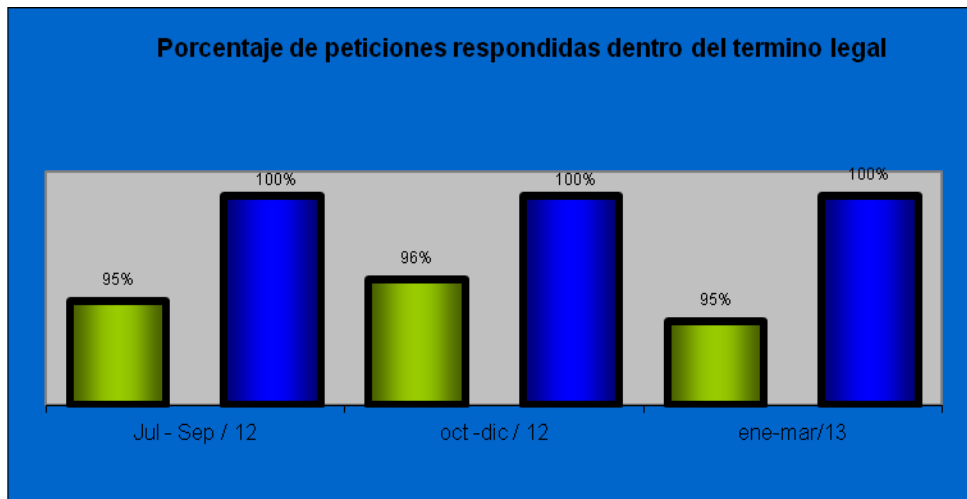
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría

Integración Social

Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente
≥90% de la meta del período	≥70% y <90% de la meta del período	<70% de la meta del período

Durante este Período el **95%**, es decir **3.059** de los requerimientos se respondieron dentro del término legal, se mantiene en un rango sobresaliente.

Período	Total de requerimientos respondidos dentro de términos	Total de requerimientos respondidos	Resultado	Meta
Jul - Sep / 12	1.917	2.008	95%	100%
oct -dic / 12	2.524	2.619	96%	
ene-mar/13	2.928	3.059	95%	



1.4.5 Peticiones respondidas fuera de términos por dependencia.

De los 131 requerimientos respondidos fuera de términos el promedio de días de atención durante el primer trimestre de 2013 fue:

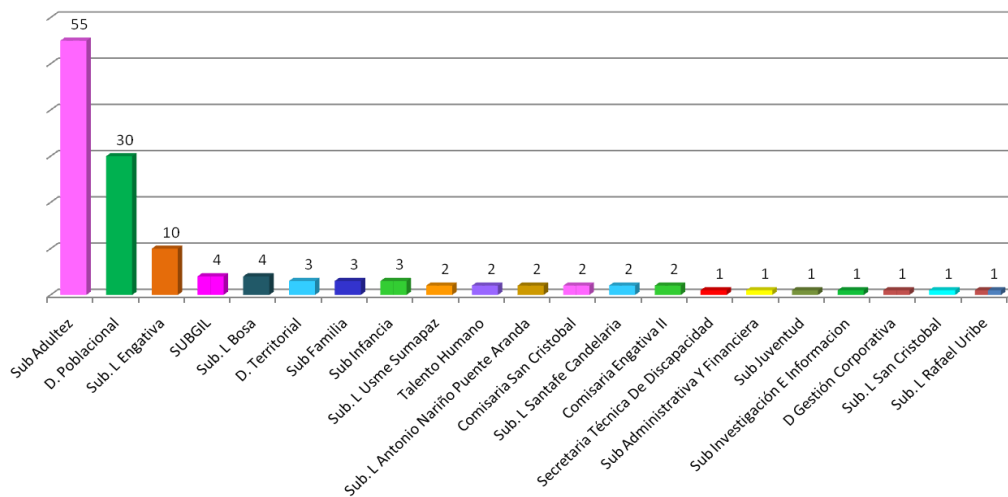
FRECUENCIA	TIPO DE REQUERIMIENTO	DÍAS FUERA DE TERMINOS PROMEDIO
10	Solicitudes de Información	SEIS (6)
121	Quejas, Reclamos, Peticiones de Interés General y particular, sugerencias	DIEZ (10)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría

Integración Social

La gráfica muestra las dependencias que respondieron las peticiones incumpliendo los términos legales establecidos: Es de aclarar que las dependencias que presentaron un alto número de peticiones fuera de términos fue, Subdirección para la adultez seguido de Dirección Poblacional. Conforme a los reportes del SDQS y la verificación a los requerimientos por parte de las dependencias relacionadas en la grafica.



VER ANEXO 2: Consolidado de peticiones con términos vencidos.

1.5 DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Durante este periodo desde el Defensor a la Ciudadanía se atendieron 6 requerimientos ciudadanos, conforme a lo estipulado en la Resolución 1139 del 28 de septiembre de 2010, Capítulo II en la cual se adopta la figura del Defensor de la Ciudadanía, en la SDIS.

VER ANEXO 3: Matriz visitas de acompañamiento y seguimiento a las Dependencias.

1.6 IMPLEMENTACION Y SEGUIMIENTO AL DECRETO 371

Con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010. La Secretaría Distrital de Integración Social, a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC- durante el primer trimestre de 2013

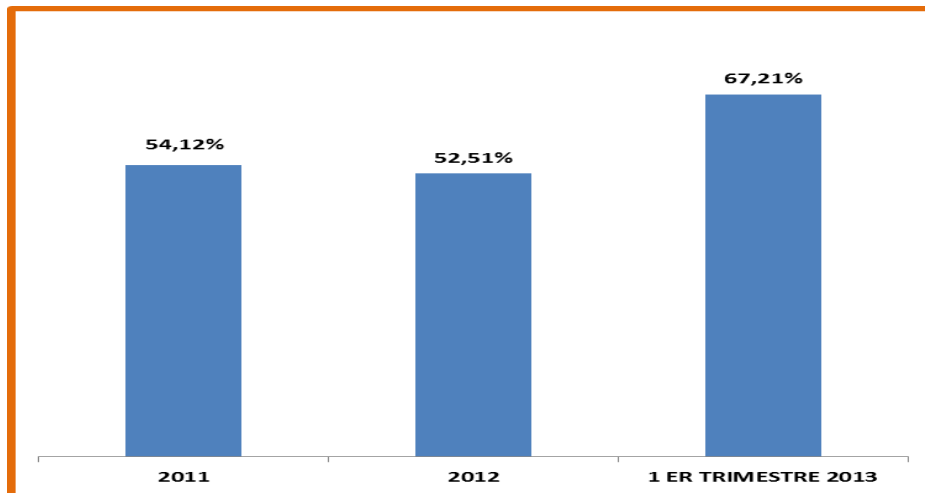


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría

Integración Social

las dependencias ha venido reportando mensualmente los requerimientos recepcionados y registrados directamente por ellos en el SDQS. Información que ha permitido obtener el total de los requerimientos recibidos por la entidad, y contrastados con la cantidad de requerimientos incluidos en el SDQ, como se observa en la siguiente tabla.

PERÍODO	REQUERIMIENTOS TRAMITADOS EN LA SDIS	REQUERIMIENTOS INGRESADOS AL SDQS POR LAS DEPENDENCIAS SDIS
2011	11417	6079
2012	14985	7768
1 ER TRIMESTRE 2013	3068	1962



Desde el servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, se continúa adelantando acciones tendientes a que las dependencias parametrizadas en el SDQS, realicen el cargue de los requerimientos en el SDQS, conforme al Decreto 371 de 2010 y al procedimiento establecido en la entidad:

- 1: Divulgación Decreto 371 de 2010, a través de los espacios de cualificación e inducción.
- 2: Seguimiento al cumplimiento de Decreto 371 de 2010, a través de las visitas a las dependencias parametrizadas.
- 3: Comunicado escrito y correos electrónicos remitidos por el Subsecretario en su calidad de defensor de la ciudadanía, requiriendo a las Dependencias informe de los requerimientos ingresados al SDQS vs SICO.



2. CULTURA DE SERVICIO

En cumplimiento a Resolución 1139 del 28 septiembre de 2010 capítulo I Artículo 2. Objetivos:

Garantizar la implementación de la Política de atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, consolidándose como línea de frente institucional.

Brindar de forma más simple, rápida y directa, con todos los medios técnicos y humanos necesarios atención personal, telefónica y virtual a los y las ciudadanas que acuden a la Secretaría Distrital de Integración Social.

Difundir toda la información posible sobre los servicios sociales del sector Integración Social, desde avisos de carácter misional hasta programaciones o Actividades que las áreas precisen transmitir a la ciudadanía.

Dar a conocer a la ciudadanía los procedimientos de acceso y criterios de permanencia y egreso de los servicios sociales que presta la Secretaría Distrital de Integración Social.

2.1. VISITAS DE SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A SUBDIRECCIONES LOCALES Y DEPENDENCIAS SDIS.

Durante el trimestre se adelantaron visitas que permitieron adelantar diferentes actividades como se presenta en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	INDUCCIÓN SIAC	INDUCCIÓN SDQS	ACOMPAÑAMIENTO SIAC	ACOMPAÑAMIENTO SDQS
Casa Rosada	X		X	
SIAC Nivel Central 1 Piso			X	
Comisaría de Familia Antonio Nariño		X		
Comisaría de Familia Bosa I Turno 1-2		X		
Comisaría de Familia Bosa II		X		
Comisaría de Familia Candelaria		X		
Comisaría de Familia Ciudad Bolívar I Turno 1		X	X	
Comisaría de Familia Engativa II		X		
Comisaría de Familia Kennedy II		X		
Comisaría de Familia Kennedy III		X		
Comisaría de Familia Mártires		X		



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría

Integración Social

Comisaría de Familia Puente Aranda		X		
Comisaría de Familia Suba II Gaitana		X		
Comisaría de Familia Suba III		X		
Sub. Local Ciudad Bolívar			X	X
Sub. Local Chapinero			X	X
Sub. Local Barrios Unidos			X	X
Sub. Local Bosa	X		X	X
CDC Porvenir			X	
Sub. Local Engativa			X	X
Sub. Local Fontibon			X	X
Sub. Local Kennedy			X	X
CDC Kennedy			X	
Sub. Local Puente Aranda			X	X
Sub. Local San Cristóbal			X	X
Sub. Local Suba			X	
Sub. Local Santa Fe Candelaria			X	X
Sub. Local Tunjuelito			X	X
Sub. Local Usaquen			X	X

En las visitas de seguimiento y acompañamiento a los SIAC se realizó diagnóstico con el objeto de validar el estado actual de los SIAC ubicados en las Subdirecciones Locales, Centros de Desarrollo Comunitario, Casa Rosada y Nivel Central, y de esta manera gestionar ante las dependencias competentes lo pertinente conforme a los resultados de las mismas.

VER ANEXO 4: Matriz visitas de acompañamiento y seguimiento a las Dependencias.

Durante las visitas se realizó validación de la operación y adecuado funcionamiento de los SIAC conforme al procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía a través del SDQS, lineamientos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía y Apertura de Buzón de Sugerencias; por otra parte se establecieron compromisos de mejora en las dependencias que lo requerían de acuerdo a los hallazgos de la visita.

A fin de garantizar la apertura de los buzones de sugerencias en el mes de marzo se realizó presentación del lineamiento "Apertura buzón sugerencias de la SDIS" a 27 Gestores de Sistema Integrado de Gestión Comisaría de Familia.

Como resultado de estas visitas de seguimiento y acompañamiento se realizó gestión con la Comisaria Kennedy 2, logrando asignar un nuevo equipo para la Servidora designada para el manejo del SDQS lo que ha permitido cumplir de manera adecuada con el procedimiento de atención a requerimientos y apertura de buzón.

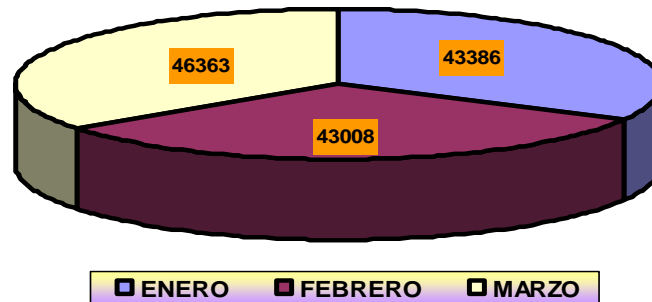


2.2. SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

2.2.1 DATOS DE ATENCIÓN DIARIA

Durante este periodo se atendieron **132.757** ciudadanos y ciudadanas, quienes fueron direccionados a los servicios, de acuerdo a la información inicial y suministrada a los responsables SIAC Locales y Nivel Central.

Durante este periodo se presenta disminución en la atención diaria de la ciudadanía específicamente en las Subdirecciones Locales, teniendo en cuenta que durante los meses de enero y febrero se terminaron 22 contratos asignados a servidores y servidoras responsables de los SIAC, y por falta de recurso humano en las Subdirecciones Locales no fue posible cubrir en su totalidad por SIAC.



2.3. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Las encuestas de percepción se consideran como una herramienta que permite conocer como percibe la ciudadanía el servicio que se presta en las 16 Subdirecciones Locales, Casa Rosada y Centros de Desarrollo Comunitario Lago Timiza y Kennedy, en la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS -.

A través de la aplicación y análisis de estas encuestas, es posible conocer el nivel de satisfacción en cuanto al servicio prestado así como recibir quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía.

Basados en los resultados obtenidos a continuación se relacionan los aspectos más relevantes y los cuales se manifiestan de manera repetitiva en algunas Subdirecciones Locales:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría

Integración Social

- ✚ Unificar y aumentar el monto del Subsidio de Adulto Mayor.
- ✚ Mejorar y cumplir los horarios de atención en todos los Servicios Sociales.
- ✚ Mejorar en la atención telefónica.
- ✚ Ampliar los cupos en los Servicios Sociales.
- ✚ Establecer un horario para la atención del Subdirector(a) Local.
- ✚ Prestar un servicio con calidad y calidez en todos los Servicios Sociales.
- ✚ Organización y cumplimiento de horarios en talleres de los diferentes Servicios Sociales.
- ✚ Mayor oferta y diversidad de cursos en los Centros de Desarrollo Comunitario.
- ✚ Mejorar las instalaciones para acceso a personas en condición de discapacidad.
- ✚ Mejorar las instalaciones para acceso a personas en condición de discapacidad.
- ✚ Disponer de salas de espera más cómodas especialmente para atender los servicios de Adulto Mayor, Ámbito Familiar y Emergencia Social
- ✚ Mantener en buen estado los baños dispuestos para la Ciudadanía
- ✚ Asignar más profesionales para la atención de Adulto Mayor y Ámbito Familiar
- ✚ Más privacidad en los espacios de atención por parte de los profesionales de Emergencia Social

VER ANEXO 5: Resultados encuestas

2.4. PUBLICACIONES PÁGINA WEB

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución 378 de 2008 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, versión 2.0 de 2010 mediante la cual se amplía la posibilidad de interacción con la ciudadanía, durante el cuarto trimestre de 2012 se ha publicado en la página Web los siguientes documentos:

- ✚ Informe trimestral de gestión SIAC (tercer y cuarto trimestre 2012 y sus anexos)
- ✚ Actualización en la página WEB del link de acceso al Sistema Distrital de Quejas y soluciones en las diferentes rutas de acceso.
- ✚ Resultados encuestas de percepción ciudadana correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2012

En el mes de febrero debido a los cambios en la Oficina Asesora de Comunicaciones, se realizaron nuevos contactos con la Dra. Gloria Estela Pinilla Vasques, con el fin de continuar en el proceso del diseño de una estrategia para el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC – que consolide su imagen como la dependencia de la Secretaria Distrital de Integración Social – SDIS-, que fomenta la Cultura del Servicio y la prestación de los Servicios Sociales de forma confiable, amable, digna y



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría

Integración Social

efectiva; buscando restablecer el derecho a la información, a la comunicación y al conocimiento de la ciudadanía.

Así como el diseño de la imagen institucional para el Defensor de la Ciudadanía con el fin de dar a conocer en que casos la ciudadanía puede acceder a esta figura.

Para este fin se agendo una reunión con la Dra. Sonia Acelas, encargada de las comunicaciones internas SDIS, para el día 17/abril/2013.

2.5. GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS

En cumplimiento a las circulares de la Secretaría General 005 de 2008; 034 de 2009 donde se establece que las entidades distritales *"Deben publicar y actualizar la información de sus Trámites y Servicios, así como la información georeferenciada, en la Guía de Trámites y Servicios y en el Mapa Callejero, aplicativos oficiales diseñados para la ciudadanía en el Portal de Bogotá"*; la SDIS a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC, mes a mes se actualiza la información publicada de los Servicios Sociales en la Guía en mención.

Durante el primer trimestre se solicito a Dirección remitió mensualmente y de manera oportuna **"certificación de confiabilidad de la información"** a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, con la cual se garantiza información confiable y exacta a la ciudadanía.

Información que puede ser consultada a través de la página de la Alcaldía Mayor de Bogotá, <http://www.bogota.gov.co/portel/libreria/php/03..html>

3. DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Conforme a lo estipulado en la Resolución 1139 del 28 de septiembre de 2010, Capítulo II en la cual se adopta la figura del Defensor de la Ciudadanía, en la SDIS. Durante este periodo desde el Defensor a la Ciudadanía se atendieron 6 requerimientos ciudadanos (850578, 891616, 910595, 908707 y 914335, 937097) los cuales escalaron a esta figura porque los ciudadanos-as no estaban conformes con la respuesta dada inicialmente.



RECOMENDACIONES

- ✚ Garantizar por parte de los usuarios –as del SDQS (jefes de dependencia), la continuidad del designados-as para la operación y manejo del SDQS
- ✚ Evaluar la designación de un profesional y un apoyo en cada Dependencia parametrizada, para la operación y administración del SDQS, así como para el adecuado trámite de los requerimientos de la ciudadanía
- ✚ Apropiación y aplicación del procedimiento “PARA EL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES (SDQS)”, al interior de los equipos de trabajo
- ✚ Definición por parte de los- as usuarios –as del SDQS, de directrices al interior de sus dependencias, que incluyan puntos de control para el adecuado trámite de los requerimientos de la ciudadanía, así como para el manejo y administración del SDQS
- ✚ Cargar en el SDQS la respuesta dada a la ciudadanía, realizando el cierre definitivo dentro de los términos legales
- ✚ Ingresar al SDQS todos los requerimientos que lleguen directamente a cada una de las Dependencias, conforme a: Circular 033 de 2008 y al Decreto 371 de 2010, expedidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- ✚ Se recomienda que en los casos donde se requiere realizar investigación acerca de los temas de la solicitud ciudadana, se utilice la herramienta de respuesta parcial, a fin de poder enviar una solución definitiva y de fondo dentro de los términos
- ✚ Garantizar la atención continua en los Servicios Sociales
- ✚ Articulación al interior de las Subdirecciones Locales entre referentes de servicios y responsables SIAC
- ✚ Fortalecer la atención telefónica
- ✚ Diagnóstico y adecuación de las Subdirecciones locales, garantizando espacios adecuados y de fácil acceso para población en condición de discapacidad

Equipo de trabajo:

SUBSECRETARIA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría

Integración Social

SIAC NIVEL CENTRAL Y LOCAL