



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría  
Integración Social

SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-SIAC.

INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO TRIMESTRE DE 2013

SUBSECRETARÍA  
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

JUNIO DE 2013

## **SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-SIAC- INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO 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:

1. Dar a conocer los resultados alcanzados durante el segundo 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-.
2. 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
3. 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
4. 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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2013**

En Cumplimiento a los objetivos 3 y 5 de la Resolución 1139 del 28 de Septiembre de 2010, capítulo 1, Artículo 2:

***"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.***

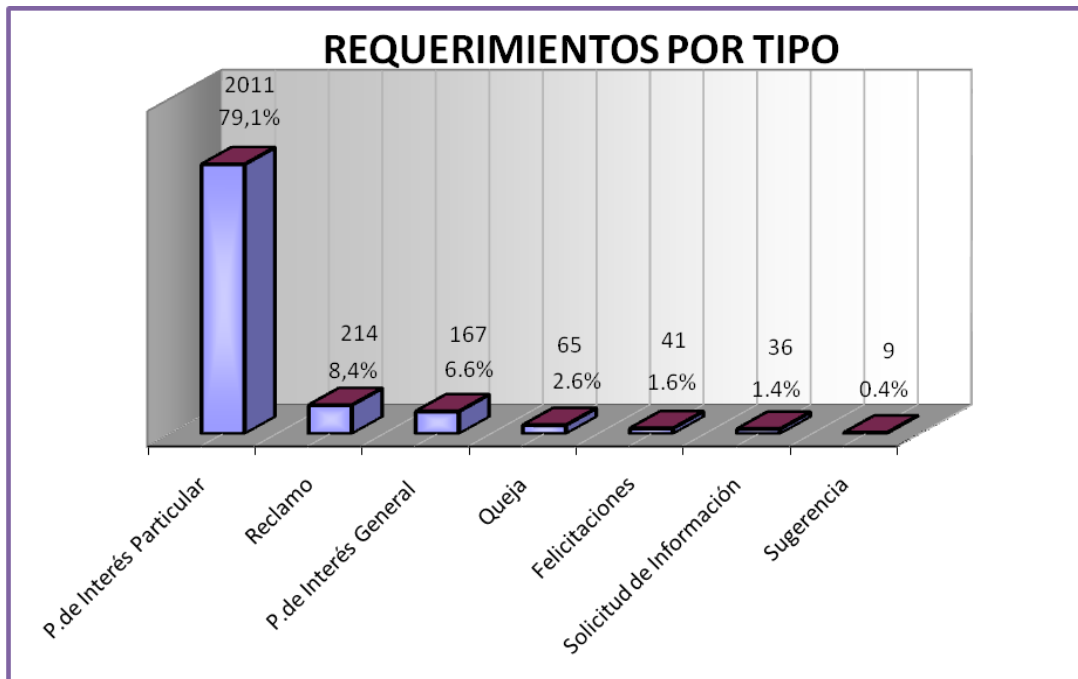
***5. Conservar actualizado el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones."***



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 segundo trimestre de 2013

Entre abril 1 a junio 31 de 2013, se tramitó un total de 2.543 requerimientos, conforme a los resultados del siguiente gráfico:



TIPO SOLICITUD	TOTAL	PORCENTAJE
P.de Interés Particular	2.011	79,1%
Reclamo	214	8,4%
P.de Interés General	167	6,6%
Queja	65	2,6%
Felicitaciones	41	1,6%
Solicitud de Información	36	1,4%
Sugerencia	9	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>2.543</b>	<b>100%</b>

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

El 79.1% 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.

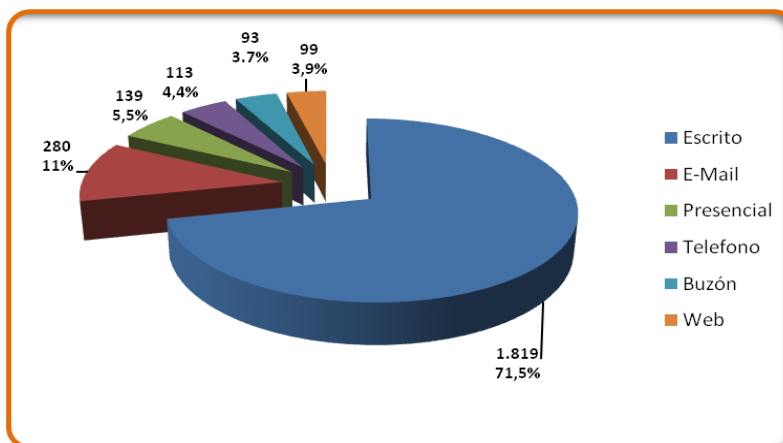
Por otra parte, se recibieron 41 felicitaciones, es decir notas de agradecimiento y reconocimiento por la atención y el desarrollo de las funciones de servidoras y servidores públicos de:

FRECUENCIA	DEPENDENCIA
31	Comisaría de Familia Suba la Gaitana
2	Subdirección Local San Cristóbal
2	Subdirección para la Adultez (Habitante de Calle)
2	Sub GIL Comedores Comunitarios
1	Comisaría de Familia Tunjuelito
1	Subdirección Local Santa Fe Candelaria
1	Subdirección Local Usme - Sumapaz
1	Sub de Identificación y caracterización

## 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 **71,5%** (1.819 requerimientos).

MEDIO	TOTAL	%
Escrito	1.819	71,5%
E-Mail	280	11,0%
Presencial	139	5,5%
Teléfono	113	4,4%
Buzón	99	3,9%
Web	93	3,7%
<b>TOTAL</b>	<b>2.543</b>	<b>100%</b>



### 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

el SIAC Central se realiza constante acompañamiento y seguimiento a las Dependencias parametrizadas en el Sistema por medio telefónico y presencial, frente al manejo operativo y funcional del SDQS a las siguientes Dependencias:

COMISARIAS DE FAMILIA	SUBDIRECCIONES TECNICAS	SIBDIRECCIONES LOCALES
Kennedy 1 turno 1	Inspección y Vigilancia	Bosa
Kennedy 2 Turno 1	Subdirección de Investigación e Información	Puente Aranda Antonio Nariño
Fontibón Turno 1	Subdirección de Plantas Físicas	Fontibón
Chapinero	Subdirección Administrativa y Financiera	Usaquén
Suba 1 turno 1	Oficina de Comunicaciones	Ciudad Bolívar
Suba 2 B	Subdirección para la Aduldez	Tunjuelito
Suba	Subdirección para la Infancia	Rafael Uribe Uribe
Suba 3	Subdirección Plantas Físicas	Mártires
Ciudad Bolívar 1 turno 1	Dirección Territorial	
Ciudad Bolívar 1 turno 2	Proyecto 721	
Ciudad Bolívar 2 turno 2	Subsecretaría	
Candelaria	Gestión Integral Local	
San Cristóbal 1 turno 2	Despacho Secretaría	
Rafael Uribe Uribe turno 1	Subdirección para la Familia	
Usme 1		
Usme 2		
Sumapaz		

- El motivo de consulta más frecuente por parte de las Dependencias se presentó por: Cierre, no apertura del documento adjunto, pero normalmente estos documentos son ingresados por la misma área, inconvenientes en el acceso al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, por el cambio de plataforma del SDQS.
- 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.
- Apoyo y aclaraciones para el registro de requerimientos a través del buzón de sugerencias.

### PARAMETRIZACIÓN

Durante este periodo se realizó la modificación de los subtemas relacionados a cada dependencia parametrizada, con el fin de actualizarlos de acuerdo a las modificaciones en los diferentes proyectos y servicios sociales.

Con la modificación de los subtemas en el SDQS se logra facilitar la consolidación de la información para la elaboración de los informes que se generan desde el SIAC.

### 1.3. TEMATICAS RECURRENTE 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, Comisarías de Familia y demás dependencias que atendieron mayor número de quejas y reclamos.

### 1.3.1. Subdirecciones Locales con mayor número de quejas

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

QUEJAS		
Sub. Local Bosa	Jardines Infantiles	3
	Madres Gestantes	1
	Subsidio para Adultos Mayores	2
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>
Sub. Local Mártires	Subsidio para Adultos Mayores	2
	Emergencia Social	1
	Personas vinculadas a la Prostitución	1
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>
Sub. Local Kennedy	Jardines Infantiles	1
	Centros de Desarrollo Comunitario	2
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>
Sub. Local Chapinero	Comedores Comunitarios	2
	Jardines Infantiles	1
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>

Analizados los requerimientos ciudadanos y las respuestas dadas a los mismos durante este trimestre se observa que no se tiene en cuenta los criterios de respuesta como son: claridad y coherencia. Como es el caso de la Subdirección Local de Bosa (Jardines infantiles) Subdirección local Mártires (Adulto mayor) Subdirección Local Kennedy (CDC Kennedy). Lo anterior teniendo en cuenta que las respuestas dadas a las quejas son evasivas ya que no responden a la totalidad del asunto o se limitan a informar cual es el procedimiento para acceder a los servicios sociales.

Con respecto a las respuestas emitidas por la Subdirección Local de Chapinero, por las quejas presentadas ante jardines infantiles se observa que son respuestas coherentes y claras, ya que permiten ver las acciones de mejora tomadas frente a las mismas.

### 1.3.2 Dependencias de Nivel Central con mayor número de quejas

QUEJAS		
DEPENDENCIA	SUBTEMA	TOTAL
Subdirección Para La Familia	Comisarías de Familia	6
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>
Dirección Territorial	Comportamiento de Subdirectores-as Locales	4
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>

QUEJAS		
DEPENDENCIA	SUBTEMA	TOTAL
Dirección Poblacional	Población en Condición de Discapacidad	1
	Procesos Contractuales	3
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>
Oficina Asesora De Talento Humano	Pensionados	1
	Comité de Convivencia Laboral	2
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>

De acuerdo a lo observado en las quejas presentadas ante las Dependencias de Nivel Central, se continúa presentando la dificultad de 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.

Con respecto a la proyección de las respuestas no se evidencia el cumplimiento a los cuatro atributos para dar respuesta: Coherencia, Claridad, Calidez y Oportunidad, teniendo en cuenta que en algunos casos se utilizan respuestas tipo, que no dan una respuesta de fondo al peticionario.

Al igual que 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, generando duplicidad en el número de requerimientos atendidos por la entidad.

Se evidencia que no se registrar de forma clara y precisa tanto el asunto del requerimiento como las acciones frente al mismo, en los espacios destinados en el sistema para tal fin.

### 1.3.3 Comisarías de Familia con mayor número de quejas y reclamos.

QUEJAS Y RECLAMOS		
DEPENDENCIA	SUBTEMA	TOTAL
Comisaría De Familia La Victoria	Atención servidores-as de la comisaría	6
Comisaría De Familia De San Cristóbal		3
Comisaría De Familia Suba II		2

En cuanto a las quejas y reclamos presentados en comisaría de familia se evidencio que es por la atención recibida por parte de algunos servidores y servidoras.

Frente a las respuestas dadas a las mismas se encuentra que se realizo reunión con los equipos de trabajo, donde se dio conocer la queja y se tomaron las acciones de mejora, en otros casos se habló directamente con el servidor implicado, a si mismo se realizara seguimiento en busca de mejorar la atención ciudadana.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría  
Integración Social

Es de aclarar que las comisarías de familia manifiestan que por la falta de personal, no es posible brindar una atención adecuada en cuanto a oportunidad.

### 1.3.4 Subdirecciones Locales con mayor número de reclamos

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

RECLAMOS		
DEPENDENCIA	SUBTEMA	TOTAL
Sub. Local Kennedy	Subsidio para Adultos Mayores	5
	Comedores Comunitarios	3
	Emergencias de Origen Natural y Antrópico	3
	Jardines Infantiles	2
	Madres Gestantes	1
	Emergencia Social	2
	Centros de Desarrollo Comunitario - CDC -	1
	Canasta Básica de Alimentos	1
<b>TOTAL</b>		<b>18</b>
Sub. Local Bosa	Emergencias de Origen Natural y Antrópico	5
	Subsidio para Adultos Mayores	5
	Jardines Infantiles	4
	Centros de Desarrollo Comunitario - CDC -	2
	Sindicatos	1
<b>TOTAL</b>		<b>17</b>
Sub. Local Ciudad Bolívar	Jardines Infantiles	4
	Subsidio para Adultos Mayores	3
	Uso de Camionetas	1
	Comedores Comunitarios	2
	Madres Gestantes	1
	Canasta Básica de Alimentos	1
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>
Sub. Local Engativá	Comedores Comunitarios	3
	Subsidio para Adultos Mayores	3
	Jardines Infantiles	2
	Inasistencia a eventos locales	1
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>
Sub. Local San Cristóbal	Subsidio para Adultos Mayores	3
	Comedores Comunitarios	2
	Jardines Infantiles	1
	Sindicatos	1
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>





Durante este trimestre el motivo más reiterativo frente a los reclamos se dio por: demora en la asignación de subsidio para adulto mayor, dificultad para acceder a cupos en los jardines infantiles, cierre de comedores comunitarios.

### 1.3.5 Dependencias de Nivel Central con mayor numero de reclamos

RECLAMOS		
DEPENDENCIA	SUBTEMA	TOTAL
Subdirección Para La Gestión Integral Local	Comedores Comunitarios	22
	Procesos Contractuales	3
	Canasta Básica de Alimentos	1
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>
Subdirección Para La Infancia	Jardines Infantiles	7
	Procesos Contractuales	7
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>
Dirección Poblacional	Políticas Públicas	2
	Inconformidad en el proceso contractual en Centros Crecer	1
	Inatención en la Sec. Técnica de Discapacidad	1
	Procesos Contractuales	2
	Presunto Maltrato a niños, niñas y adolescentes jardín infantil La Candelaria de la Localidad de Ciudad Bolívar.	1
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>
Oficina Asesora De Talento Humano	Convocatorias y vinculación laboral	4
	Dotación	1
	Inconformidad en la respuesta dada	1
	Comité de Personal	1
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>
Subdirección Para La Aduldez	Ciudadanos Habitantes de la Calle	6
	Procesos Contractuales	1
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>

Se observo que las reclamaciones presentadas a las Dependencias de Nivel Central se dan por mora en el pago de contratos terminados, por irregularidades presentadas en la administración de comedores comunitarios, falta de control en la entrega de canasta en cuanto que se entrega a personas que no la necesitan y no se esta cumpliendo con las fechas estipuladas para la entrega, cierre de comedores, demora en el pago a algunas profesoras y el no cumplimiento de mejorar la vinculación de las maestras, no apertura de Jardines Infantiles, por reintegro a hogares de paso y liquidación de recargos nocturnos.

### 1.3.6 Comisarías de Familia con reclamos

QUEJAS		
DEPENDENCIA	SUBTEMA	TOTAL
Comisaria De Familia Suba II	Atención servidores-as de la comisaría	5

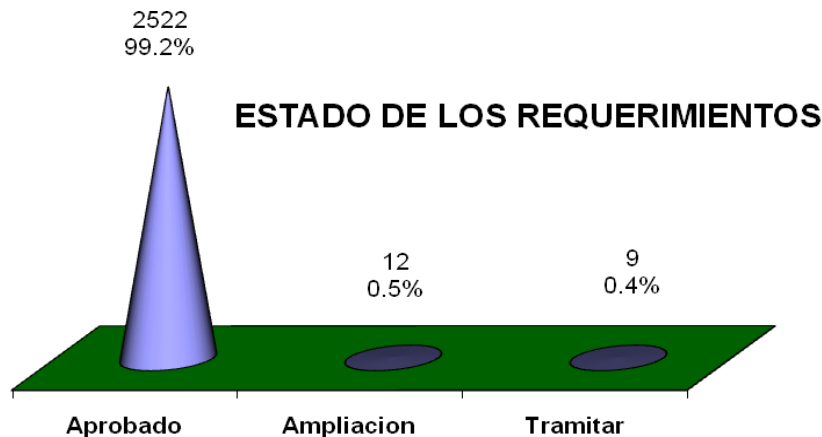
<b>QUEJAS</b>		
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>SUBTEMA</b>	<b>TOTAL</b>
Comisaria De Familia San Cristóbal I Turno 2		3
Comisaria De Familia De San Cristóbal		3

## 1.4 OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS

### 1.4.1 Estado de las peticiones segundo Trimestre de 2013

En el siguiente cuadro se encuentran discriminados los requerimientos por estado, a fecha de corte 30 de junio de 2013:

Estado	Petición de interés particular	Petición de Interés General	Reclamo	Solicitud de Información	Queja	Felicitaciones	Sugerencia	Total
Aprobado	1.997	165	211	35	64	41	9	2522
Ampliación	7	2	2	1	0	0	0	12
Tramitar	7	0	1	0	1	0	0	9
<b>Total</b>	<b>2011</b>	<b>167</b>	<b>214</b>	<b>36</b>	<b>65</b>	<b>41</b>	<b>9</b>	<b>2543</b>



Los 12 requerimientos que se encuentran en estado de ampliación hacen referencia a aquellos cuya información no es suficiente para dar trámite a los mismos, lo anterior conforme a lo indicado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.

En este sentido, a continuación se presenta un desgajado del estado de los requerimientos ciudadanos del segundo trimestre de 2013.

<b>TOTAL DE REQUERIMIENTOS ATENDIDOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2013</b>			
<b>2.543</b>			
REQUERIMIENTOS CON RESPUESTA (aprobados)		POR AMPLIACIÓN	REQUERIMIENTOS SIN RESPUESTA (trámite)
<b>2.524</b>			
DENTRO DE TERMINOS	FUERA DE TERMINOS		



2.306			218		12		7
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)	Q,R,SG,PIP,PIG (15 días)
2.278	0	28	211	7	11	1	7

#### 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 segundo trimestre de 2013, se observa que los días promedio de atención de los requerimientos de la ciudadanía respondidos dentro de términos legales continúa en el rango **sobresaliente**, con un promedio de ocho (8) días utilizados para dar respuesta a las quejas, reclamos, sugerencias, peticiones de interés general, peticiones de interés particular y felicitaciones.

Período	días hábiles utilizados	Total de requerimientos respondidos	Resultado	Meta
Oct- Dic / 12	20.966	2.371	9	10
ene- mar / 13	26.813	2.834	9	
abr-jun / 13	18.679	2.274	8	



### 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:

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 segundo 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 con un promedio de 6 días utilizados, es decir que se encuentra por debajo de la meta establecida.

Período	días hábiles utilizados	Total de requerimientos respondidos	Resultado	Meta
Oct- Dic / 12	363	73	8	7
ene-mar/13	345	59	8	
abr-jun/13	215	28	6	



### 1.4.4 PORCENTAJE DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TÉRMINO LEGAL

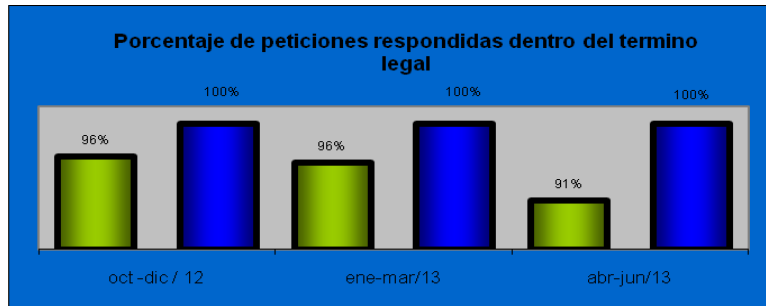
El indicador que permite establecer la oportunidad de las respuestas en la SDIS se encuentra en el siguiente rango:

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 **91%**, es decir **2.315** de los requerimientos se respondieron dentro del término legal, se mantiene en un rango sobresaliente, sin embargo se observa una disminución en la tendencia como sea que el porcentaje obtenido se encuentra 8% por debajo de la meta que se pretende alcanzar en la SDIS, correspondiente al 100% de los requerimientos de la ciudadanía respondidos dentro de términos legales.

Período	Total de requerimientos respondidos dentro de términos	Total de requerimientos respondidos	Resultado	Meta
oct -dic / 12	2.524	2.619	96%	100%
ene-mar/13	2.928	3.059	96%	
abr-jun/13	2.315	2.533	91%	



#### 1.4.5 Peticiones respondidas fuera de términos por dependencia.

Durante el trimestre de abril 1 a junio 30 de 2013 31 de 2013, se tramitaron un total de 2.543 requerimientos ciudadanos, una vez exportada la base de estos requerimientos del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS- a Excel, se encuentra que más del 15% de ellos fueron respondidos fuera del término legal establecido.

En consecuencia se hizo necesario requerir por correo electrónico a cada una de las dependencias la fecha real de la respuesta a fin de no reportar datos errados a las Oficinas Asesoras de Asuntos Disciplinarios y Control Interno. Sin embargo no todas las Dependencias remitieron la información requerida.

Se corrigieron las fechas en la base exportada del SDQS encontrando 218 requerimientos fuera de términos, alcanzando 91% en oportunidad de respuesta.

De los 218 requerimientos respondidos fuera de términos el promedio de días de atención durante el segundo trimestre de 2013 fue:

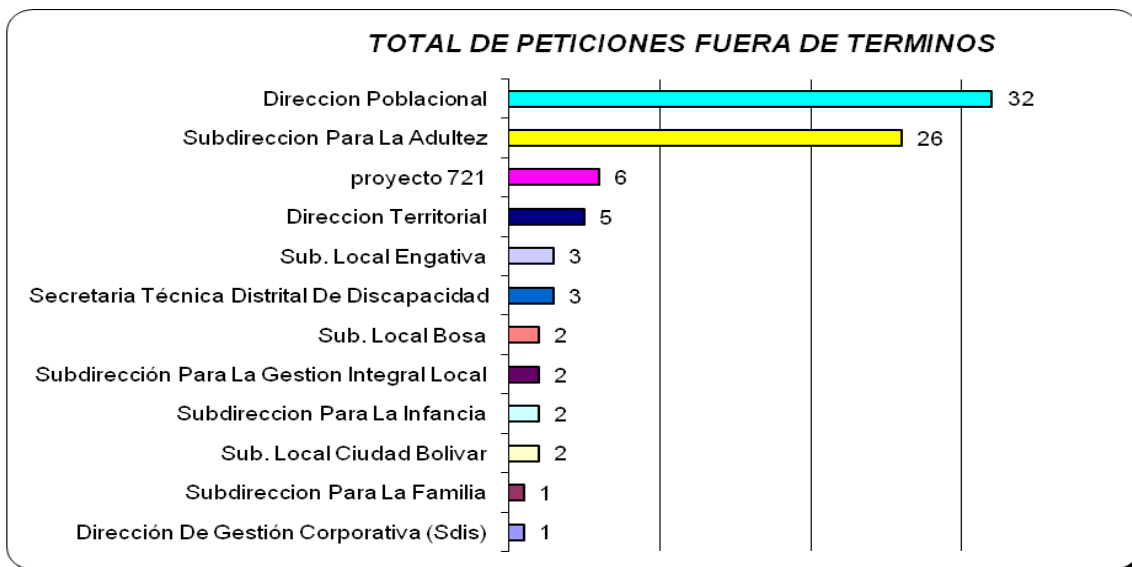
FRECUENCIA	TIPO DE REQUERIMIENTO	DÍAS FUERA DE TERMINOS PROMEDIO
7	Solicitudes de Información	SIETE (7)
211	Quejas, Reclamos, Peticiones de Interés General y particular, sugerencias	CUATRO (4)

En atención a la directriz de la jefe de asuntos Disciplinarios, en el presente informe se reportan tan solo 90 requerimientos, aquellos que presentaron 6 o más días fuera de términos.

Consolidado de dependencias que superaron 6 o más días fuera de términos:

ENTDAD HIJA PENDIENTE	TOTAL DE PETICIONES FUERA DE TERMINOS
Dirección Poblacional	32
Subdirección Para La Adultez	26
proyecto 721	6
Dirección Territorial	5
Secretaria Técnica Distrital De Discapacidad	3
Sub. Local Engativá	3
Sub. Local Ciudad Bolívar	2
Subdirección Para La Infancia	2
Subdirección Para La Gestión Integral Local	2
Sub. Local Bosa	2
Dirección De Gestión Corporativa (Sdis)	1
Subdirección Para La Familia	1

Gráficamente se observan las dependencias que respondieron las peticiones incumpliendo los términos legales establecidos, de acuerdo a la frecuencia:



**VER ANEXO 2:** Consolidado de peticiones con términos vencidos.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría  
Integración Social

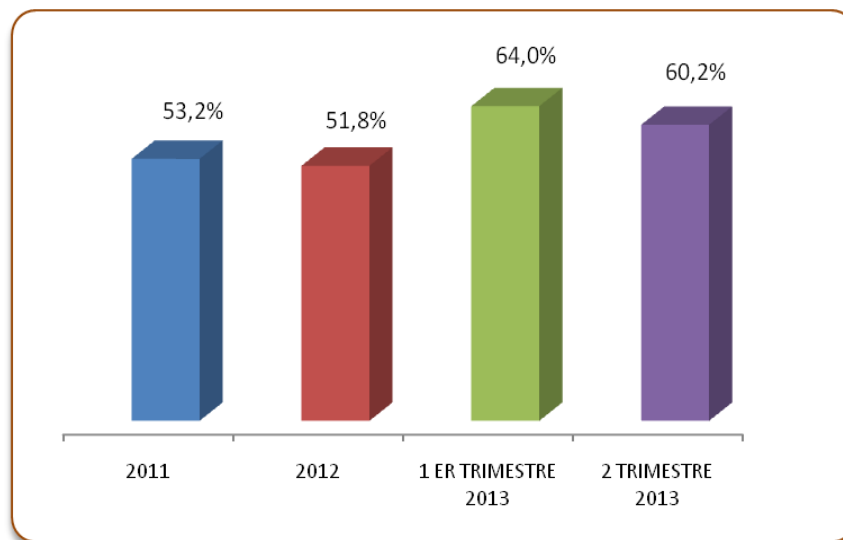
Por otra parte, pese a los continuos seguimientos se encuentra que el proyecto 721 “Atención Integral para personas con discapacidad, familias y cuidadores: Cerrando Brechas” no ha dado respuesta a los requerimientos relacionados a continuación:

REQ	FECHA-INGRESO	TIPO
999868	12/06/2013	Petición de Interés Particular
1001184	13/06/2013	Petición de Interés Particular
1001549	14/06/2013	Petición de Interés Particular
1001653	14/06/2013	Petición de Interés Particular
1001946	14/06/2013	Petición de Interés Particular
1005821	21/06/2013	Petición de Interés Particular
1009470	28/06/2013	Petición de Interés Particular

### 1.5 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 segundo trimestre de 2013 las dependencias han 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	11.417	6.079
2012	14.985	7.768
1 ER TRIMESTRE 2013	3.068	1.962
2 TRIMESTRE 2013	2.543	1.530



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.

En la grafica, el porcentaje representa los requerimientos ingresados por las Dependencias en el SDQS contra el total de requerimientos tramitados en la SDIS, es decir que del 100% de los requerimientos tramitados durante el segundo trimestre el 60,2% fueron ingresados por las dependencias de la SDIS.

## 2. CULTURA DE SERVICIO

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

Durante este periodo se adelantaron acciones como:

- ✚ En coordinación con la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano se logro llevar a cabo un Taller sobre "conceptos y cultura de servicio al ciudadano", dirigido a 54 servidores y servidoras de la SDIS.
- ✚ Conforme a los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado durante el primer trimestre 2013, se realizó convocatoria a los 27 gestores del sistema integrado de gestión, con el objeto de adelantar reinducción sobre lineamiento de apertura de buzón de sugerencias.
- ✚ Se adelantó cualificación relacionada con cultura del servicio, lineamientos buzón sugerencias y SIAC con el equipo de CAIVAS.
- ✚ Conforme a los seguimientos adelantados durante el anterior trimestre al presente informe, en las Subdirecciones Locales de Usaquen, Kennedy, Chapinero se participó en los espacios de comité operativo, con el propósito de brindar reinducción en los temas relacionados con los criterios de respuesta a requerimientos, tales como: calidad, coherencia, claridad oportunidad; así mismo sobre cultura de servicio y los protocolos de atención.
- ✚ Por solicitud de Dirección Poblacional durante este trimestre se adelantó capacitación con el equipo de profesionales del proyecto 721, con los temas referentes al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC y Sistema Distrital e Quejas y Soluciones-SDQS.
- ✚ En el mes de junio se llevo a cabo una sensibilización a todo el equipo SIAC con el objeto de recordar la importancia de cumplir con las responsabilidades asignadas





y los compromisos adquiridos para prestar un servicio de calidad a los ciudadanos y ciudadanas.

## 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
Comisaría de Familia Engativa I		X		
Comisaría de Familia Fontibón turno I Y Turno II		X		
Comisaría de Familia Kennedy I				X
Comisaría de Familia Rafael Uribe Uribe				X
Comisaría de Familia San Cristóbal II turno I y Turno II		X		X
Comisaría de Familia Suba II Gaitana		X		
Comisaría de Familia Suba IIB		X		
Comisaría de Familia Tunjuelito		X		
Comisaría Usaquen I				X
Comisaría Usaquen II		X		
Comisaría de Familia Usme		X		
Comisaría de Familia Sumapaz		X		X
Sub. Local Barrios Unidos			X	
Sub. Local Bosa		X	XX	XXX
CDC Molinos			X	
CDC Porvenir		X		
Sub. Local Fontibon			X	X
Sub. Local Kennedy	X		XXX	X
CDC Kennedy			X	
CDC Bellavista			X	
Sub. Local Chapinero			X	X
Sub. Local Engativa			X	X
Sub. Local Rafael Uribe Uribe			X	X
Sub. Local Usaquen			X	X
Sub. Local Usme			X	X
Sub. Local Suba			XXX	X
Subdirección para la Adulthood				X
Despacho	X			
Oficina Asesora Jurídica	X			
Oficina Asesora de Comunicaciones	X			
Área de Inspección y Vigilancia				X

En las visitas de seguimiento y acompañamiento a los SIAC y a las dependencias parametrizadas realizadas durante el segundo trimestre, se continuo con la realización del diagnóstico, con el objeto de validar el estado del mobiliario en los SIAC, acceso para personas con discapacidad y cumplimiento en los lineamientos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía y Apertura de Buzón de Sugerencias, también se realizó seguimiento y acompañamiento en la operación y adecuado funcionamiento de las dependencias parametrizadas conforme al procedimiento para el tramite de requerimientos de la ciudadanía a través del SDQS; por otra parte se establecieron

compromisos de mejora en las dependencias que lo requerían de acuerdo a los hallazgos de la visita.

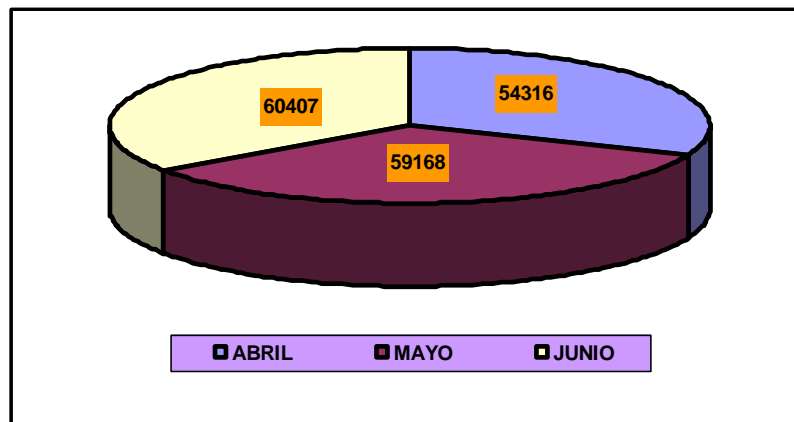
En este periodo en algunas dependencias fue necesario realizar más de una visita, como es el caso Subdirección Local de Bosa, Subdirección Local Kennedy y Subdirección Local de Suba, con el fin de realizar apoyo al adecuado funcionamiento del SDQS como la operatividad de los SIAC.

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

## 2.2. SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

### 2.2.1 DATOS DE ATENCIÓN DIARIA

Durante este periodo la atención diaria en los SIAC aumento en un 24%, (173.884) en comparación con el primer periodo 2013. Lo anterior puede ser consecuencia de la coordinación entre el personal de guardas de seguridad y los responsables SIAC, al igual que el control que se lleva en el registro de las personas que ingresan a los SIAC Locales, lo cual ha permitido obtener una estadística de atención más real.



### 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 Secretaria 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.

Con el fin de obtener otros criterios para este análisis, en el mes de enero, fue ajustado el formato para la aplicación de la encuesta dando como resultado la Versión 5, la cual fue aplicada en las dependencias anteriormente descritas durante el primer trimestre de 2013.

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 y Centros de Desarrollo Comunitario de Bellavista y Kennedy:

- Mejorar y cumplir los horarios de atención en todos los Servicios Sociales.
- Mejorar en la atención telefónica.
- Ampliar los cupos en los diferentes Servicios Sociales.
- Prestar un servicio con calidad y calidez en todos los Servicios Sociales.
- Organización y cumplimiento de horarios en talleres y reuniones 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.
- 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 4:** 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 segundo trimestres de 2012 se ha publicado en la página Web los siguientes documentos:

- Informe trimestral de gestión SIAC (primer trimestre 2013 y sus anexos)
- Actualización 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 enero, febrero y marzo de 2013.

Se adelantaron varias reuniones con la oficina asesora de comunicaciones, con el propósito definir el plan de acción para desarrollar la estrategia de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC.

## 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 segundo trimestre se llevo a cabo la actualización de los servicios sociales conforme a la Resolución 0736 de 2013 "Por medio de la cual se adoptan los criterios de ingreso, egreso, priorización, y restricciones por simultaneidad para el acceso a los servicios sociales en los proyectos de la Secretaria Distrital de Integración Social".

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>

Por otra parte y conforme a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Resolución 019 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública" desde la Secretaria de Integración Social a partir del mes de junio de 2013 se asistió a la función publica con el objeto de recibir capacitación sobre el ingreso de tramites y servicios sociales de la SDIS a la plataforma del SUIT.

### 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 TRAVES 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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría

Integración Social

- Al momento de clasificar los requerimientos se sugiere a los designados tener en cuenta los conceptos de las topologías: Queja, Reclamo, Solicitud de interés particular, de interés general y sugerencias.
- No realizar cierres definitivos con una respuesta que no da solución de fondo a la petición, cuando no se tenga la solución definitiva al requerimiento, se solicita se publique utilizando la opción respuesta parcial del sistema, una vez obtenida la respuesta final se debe publicar, permitiendo así visualizar la trazabilidad del trámite a la solicitud ciudadana.
- Registrar de forma clara y precisa tanto el asunto del requerimiento como las acciones frente al mismo, en los espacios destinados en el sistema para tal fin.
- En cumplimiento de: las Circulares 033 de 2008, 018 de 2009 y Decreto 371 de 2010, expedidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, todos los requerimientos recibidos en las dependencias parametrizadas deben ser cargados, tramitados, controlados y administrados a través del SDQS.
- 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
- Diagnóstico y adecuación de las Subdirecciones locales, garantizando espacios adecuados y de fácil acceso para población en condición de discapacidad

De acuerdo al seguimiento que realiza la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano a la calidad de las respuestas y manejo del aplicativo hace las siguientes sugerencias:

- "Se debe anexar la respuesta en la solución definitiva del requerimiento en el sistema, ya que de no ser así, el ciudadano no puede visualizarla a través del sistema. Por lo tanto, en el cierre del requerimiento se debe dar click en el **checkbox** para que se adjunte el archivo de la respuesta".
- "Para evitar la publicación de la respuesta y cierre definitivo de los requerimientos en el aplicativo de manera extemporánea, se recomienda realizar clasificaciones, los trámites y los cierres dentro de los días parametrizados en el sistema, obteniendo de esta forma respuestas oportunas y cumpliendo los términos establecidos en el Código Administrativo de lo Contencioso Administrativo".