

SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-SIAC.

INFORME DE GESTIÓN TERCER TRIMESTRE DE 2013

SUBSECRETARÍA  
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

SEPTIEMBRE DE 2013

## **SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-SIAC- INFORME DE GESTIÓN TERCER 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 tercer trimestre de 2013 del SIAC, es dar a conocer a la Alta Dirección el cumplimiento de los siguientes objetivos:

1. Informar los resultados alcanzados durante el tercer 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 TERCER 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:

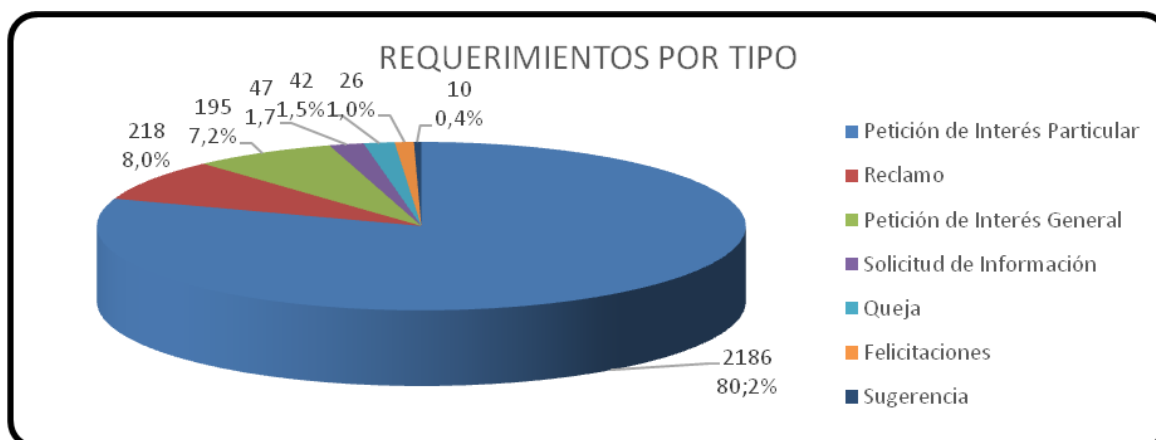
***"3. Asegurar la progresividad en la calidad del servicio, con especial atención a la accesibilidad, trato personal, al tiempo de la resolución de la solicitud y a la precisión de la respuesta, por medio del mecanismo de auto evaluación.***

***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 tercer trimestre de 2013

Entre julio 1 a septiembre 30 de 2013, se tramitó un total de **2.724** requerimientos, conforme a los resultados del siguiente gráfico:



TIPO	F	%
Petición de Interés Particular	2186	80,2%
Reclamo	218	8,0%
Petición de Interés General	195	7,2%
Solicitud de Información	47	1,7%
Queja	42	1,5%
Felicitaciones	26	1,0%
Sugerencia	10	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>2724</b>	<b>100,0%</b>

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

El 80.2% 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.

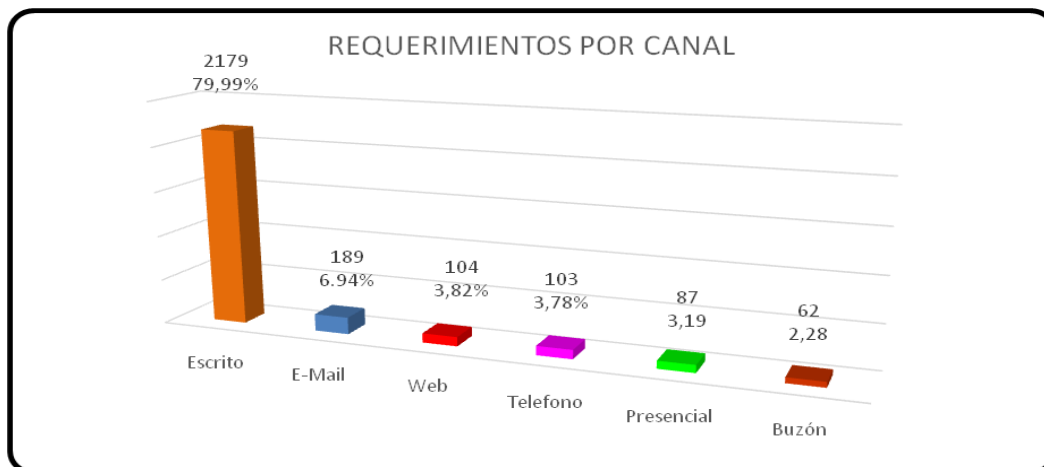
Por otra parte, se recibieron 26 felicitaciones, es decir notas de agradecimiento y reconocimiento por la atención y el desarrollo de las funciones de servidoras y servidores públicos de:

FRECUENCIA	DEPENDENCIA
6	Comisaría de Familia Teusaquillo
6	Comisaría de Familia Suba II
4	Comisaría de Familia Mártires
4	Secretaría Distrital de Integración Social
3	Subsecretaría
2	Subdirección Local Kennedy
1	Comisaría de Familia Suba I Turno 2

## 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 **79,99%** (2.179 requerimientos).

CANAL	Total	%
Escrito	2179	79,99%
E-Mail	189	6,94%
Web	104	3,82%
Teléfono	103	3,78%
Presencial	87	3,19%
Buzón	62	2,28%
<b>Total</b>	<b>2724</b>	<b>100,00%</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
Barrios Unidos	Despacho Secretaría	Barrios Unidos
Candelaria	Dirección Corporativa	Bosa
Chapinero	Dirección Territorial	Ciudad Bolívar
Ciudad Bolívar 1 turno 2	Discapacidad	Chapinero
Kennedy 1 turno 1	Inspección y Vigilancia	Kennedy
Kennedy 2 Turno 1	Oficina Control Interno	Mártires
Kennedy 3	Oficina de Talento Humano	Puente Aranda
Mártires	Subdirección Administrativa y Financiera	San Cristobal
Rafael Uribe Uribe Turno 1	Subdirección para la Aduldez	Santa Fe Candelaria
San Cristóbal 1 turno 2	Subdirección de Contratación	Tunjuelito
Suba turno 1	Subdirección de Investigación e Información	Asaquen
Suba 2 B	Subdirección para la Familia	Usme Sumapaz
Suba 3	Subdirección para la Infancia	
Teusaquillo	Subdirección Plantas Físicas	
Tunjuelito	Subdirección para la Vejez	
Usme 1	Secretaría Técnica de Discapacidad	
Usme 2		

- El motivo de consulta más frecuente por parte de las Dependencias se presentó por: Cierre de requerimientos en el aplicativo del SDQS, Registro de requerimientos en el SDQS, envío de antecedentes por no apertura desde el sistema, requerimientos pendientes de cierre por falta de respuesta, caída del sistema, apoyo en el cierre de requerimientos, rechazo por no ser de competencia, solicitud de respuestas por parte de Personería, aclaración sobre ce cierre a requerimientos con respuestas parciales, se clara el proceso para tramite de requerimientos anónimos y clasificación de felicitaciones.
- 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.

### **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, Comisarías de Familia y demás dependencias que atendieron mayor número de quejas y reclamos.

#### **1.4. Subdirecciones Locales con mayor número de quejas**

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

<b>QUEJAS</b>		
Sub. Local Rafael Uribe Uribe	Subsidio Adulto Mayor	2
	Comedor Comunitario	1
	Jardin Infantil	1
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>
Sub. Local Bosa	Jardines Infantiles	2
	Subsidio para Adultos Mayores	1
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>
Sub. Local Kennedy	Subsidio para Adultos Mayores	2
	Emergencia Social	1
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>
Sub. Local San Cristóbal	Emergencia Social	2
	Centro de Desarrollo Comunitario	1
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>
Sub. Local Fontibon	Subsidio Adulto Mayor	1
	Emergencia Social	1
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>

Durante el trimestre se atendieron quejas en las Subdirecciones locales por maltrato hacia los ciudadanos/as por parte de los servidores y servidoras responsables de los servicios sociales referenciados en la anterior tabla, los temas más relevantes son:

No se brinda atención continua, específicamente en hora de almuerzo donde los ciudadanos deben esperar hasta que los servidores regresen en tiempos hasta de hora y media.

Atención displicente hacia los adultos mayores, cuando solicitan información sobre su ingreso al servicio o cuando requieren aclaraciones referentes al mismo.

Llamados de atención en tonos inapropiados a los ciudadanos en presencia de otros.

En cuanto a las respuestas dadas en algunos casos describen el tramite interno del proyecto evadiendo la solicitud del peticionario, ya que no responden a la totalidad del asunto como es el caso de la Subdirección Local de Bosa (Subsidio adulto mayor) Subdirección local Suba (Emergencia Social) Subdirección Local Kennedy (CDC Kennedy).

Con respecto a las respuestas emitidas por la Subdirección Local de Chapinero y Subdirección Local Ciudad Bolívar se observa respuestas coherentes y claras, ya que permiten ver las acciones de mejora frente a las mismas.

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

<b>QUEJAS</b>		
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>SUBTEMA</b>	<b>TOTAL</b>
Dirección Territorial	Población LGBTI	1
	Acoso laboral Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	1
	Abuso de autoridad Subdirección Local Tunjuelito	1

	Abuso de autoridad Subdirección Local Puente Aranda	1
	Atención inapropiada Subdirección Local Usme Sumapaz	1
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>
Discapacidad	Centro respiro	1
	Centro crecer	1
	Abuso de autoridad por parte de los coordinadores de la Dependencia	2
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>
Subdirección para la Adulterez	Hogar de paso vía libre	1
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>
Subdirección para la Familia	Atención por parte de Comisariás de Familia	1
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>
Subdirección para la Infancia	Acoso por parte de las coordinadoras de Jardín Infantil a maestras	1
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>

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.

Se continua observando que algunas dependencias al momento de detectar que los requerimientos no son de su competencia, lo cierran con un traslado en el SDQS como respuesta definitiva, sin tener en cuenta la opción de rechazo, por lo tanto las Dependencias a las cuales fue remitido 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 Subdirecciones Locales con mayor número de reclamos

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

<b>RECLAMOS</b>		
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>SUBTEMA</b>	<b>TOTAL</b>
Sub. Local Kennedy	Jardines Infantiles	10
	Subsidio para Adultos Mayores	4
	Comedores Comunitarios	3
	Cultura del Servicio	2
	Procesos Contractuales	1
	Canasta Básica de Alimentos	1
<b>TOTAL</b>		<b>21</b>

<b>RECLAMOS</b>		
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>SUBTEMA</b>	<b>TOTAL</b>
Sub. Local Kennedy	Jardines Infantiles	10
	Subsidio para Adultos Mayores	5
Sub. Local San Cristóbal	Comedor Comunitario	3
	Canasta Básica	1
	Centros de Desarrollo Comunitario - CDC -	1
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>
Sub. Local Mártires	Comedores Comunitarios	4
	Adulto Mayor	2
	Canasta	1
	Habitante de Calle	1
	Jardines Infantiles	1
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>
Sub. Local Rafael Uribe Uribe	Adulto Mayor	2
	Jardín Infantil	2
	Emergencia Social	2
	Comedor Comunitario	1
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>
Sub. Local Ciudad Bolívar	Jardines Infantiles	3
	Comedor Comunitario	2
	Adulto Mayor	2
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>

Durante este trimestre el motivo más reiterativo frente a los reclamos se dio por: la falta de atención por parte de las personas que atienden comedores comunitarios; no prestación del servicio en jardines infantiles por arreglos locativos y desinformación hacia los padres en cuanto al tiempo de cierre; falta de información para realizar traslado de jardín infantil, pago no oportuno a personal de los Jardines Infantiles y no entrega de los Subsidios de Adulto Mayor.

### **Dependencias de Nivel Central con mayor número de reclamos**



<b>RECLAMOS</b>		
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>SUBTEMA</b>	<b>TOTAL</b>
Subdirección Para La Gestión Integral Local	Comedores Comunitarios	24
	Procesos Contractuales	7
<b>TOTAL</b>		<b>31</b>
Subdirección Para La Aduldez	Ciudadano Habitante de Calle	7
	Procesos Contractuales	4
	Albergues temporales	2
	LGBTI	1
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>
Subdirección para la Infancia	Jardines Infantiles	9
	Procesos Contractuales	2
	Ámbito Familiar	1
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>
Subdirección para la Familia	Comisarías de Familia	8
	Procesos Contractuales	2
	Centros de Protección	1
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>
Subdirección de Plantas Físicas	Procesos Contractuales	5
	Adecuación de locaciones locativas	2
	Concepto Técnico	1
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>

Se observó 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.

### **1.3.5 Comisarías de Familia con reclamos**

<b>QUEJAS</b>		
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>SUBTEMA</b>	<b>TOTAL</b>
Comisaría de Familia Engativa I	Atención servidores-as de la comisaría	3
Comisaría de Familia Suba II		3
Comisaría De Familia Suba I Turno 2		2
Comisaría De Familia Suba III		2
Comisaría De Familia Bosa II		1

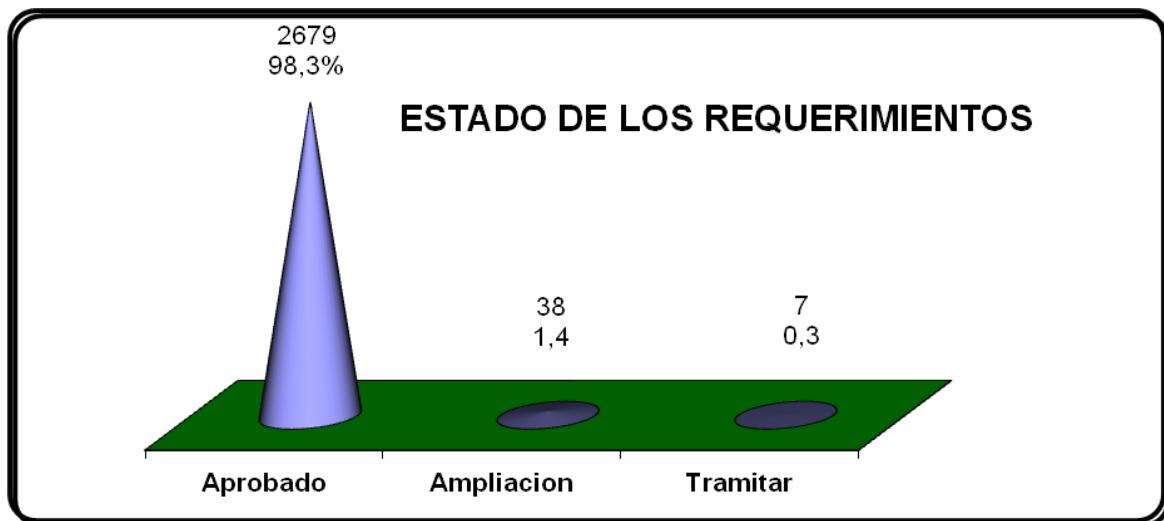
Durante el presente trimestre se presentaron reclamos en Comisarías de Familia por falta de oportunidad en la atención, incumplimiento en horarios de citaciones, desorganización en los turnos para atender a los ciudadanos/as.

## 1.4 OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS

### 1.4.1 Estado de las peticiones tercer trimestre de 2013

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

Estado	Petición de interes particular	Petición de Interés General	Reclamo	Solicitud de Información	Queja	Felicitaciones	Sugerencia	Total	Porcentaje
Aprobado	2156	181	217	47	42	26	10	2679	98,3%
Ampliacion	25	13	0	0	0	0	0	38	1,4%
Tramitar	5	1	1	0	0	0	0	7	0,3%
<b>Total</b>	<b>2186</b>	<b>195</b>	<b>218</b>	<b>47</b>	<b>42</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>2724</b>	<b>100%</b>



Los 38 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 desagregado del estado de los requerimientos ciudadanos del tercer trimestre de 2013.

TOTAL DE REQUERIMIENTOS ATENDIDOS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2013								
<b>2.543</b>								
REQUERIMIENTOS CON RESPUESTA (aprobados)					POR AMPLIACIÓN		REQUERIMIENTOS SIN RESPUESTA (trámite)	
<b>2.524</b>								
DENTRO DE TERMINOS			FUERA DE TERMINOS					
<b>2.306</b>			<b>218</b>		<b>12</b>		<b>7</b>	
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)	
<b>2.278</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>211</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	

### 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 tercer 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 tercer 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	



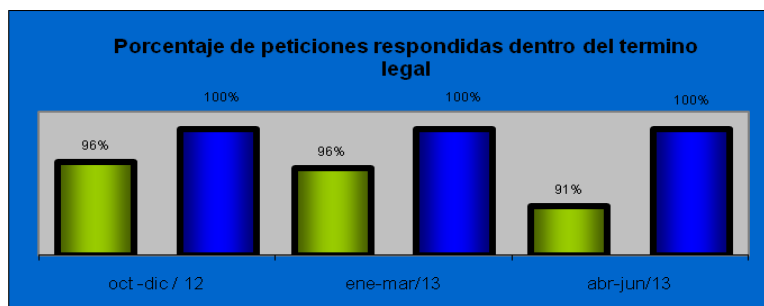
### 1.4.4 PORCENTAJE DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TÉRMINO LEGAL

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

<b>Sobresaliente</b>	<b>Satisfactorio</b>	<b>Deficiente</b>
≥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 julio 1 a septiembre 30 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 tercer trimestre de 2013 fue:

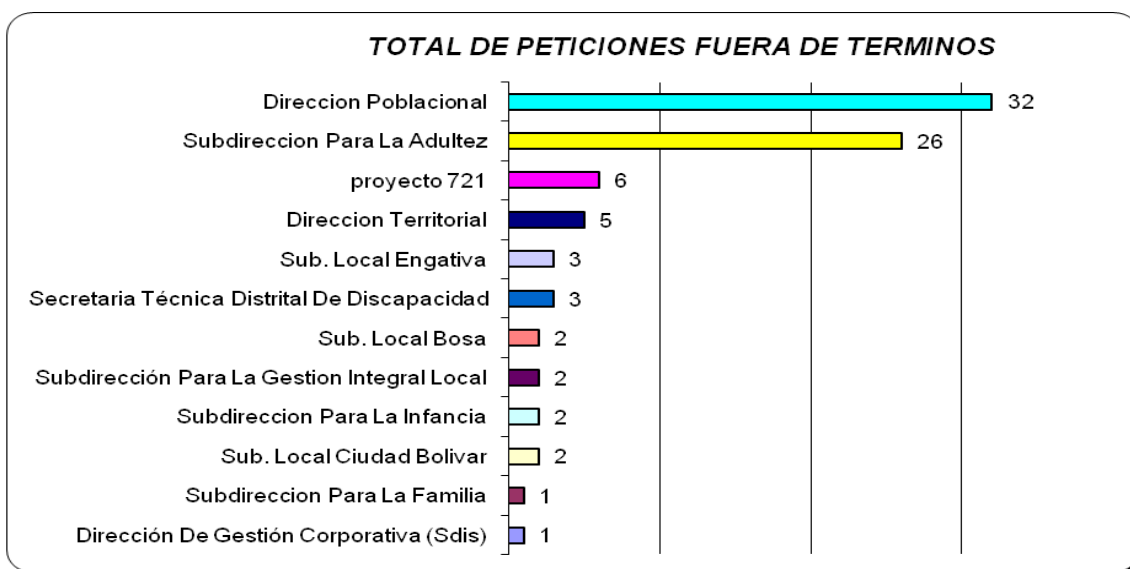
FRECUENCIA	TIPO DE REQUERIMIENTO	DÍAS FUERA DE TERMINOS PROMEDIO
7	Solicitudes de Información	SIETE (7)
211	Quejas, Reclamos, Peticiones de Interés General y particular, sugerencias	CUATRO (4)

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 Aduldez proyecto 721	26
Dirección Territorial	6
Secretaria Técnica Distrital De Discapacidad	5
Sub. Local Engativá	3
Sub. Local Ciudad Bolívar	3
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.

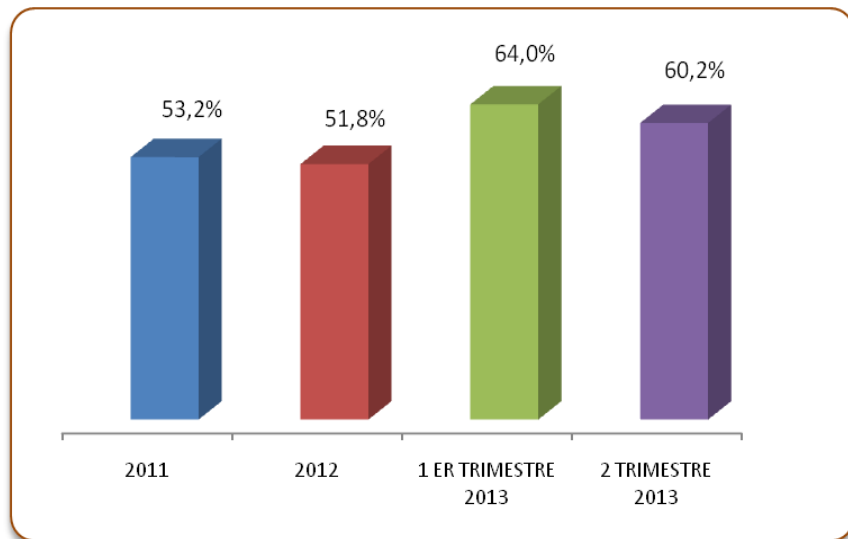
Por otra parte, pese a los continuos seguimientos se encuentra que el proyecto 721 “Atención Integral para personas con discapacidad, familias y cuidadores: Cerrando Brechas” no ha dado respuesta a los requerimientos relacionados a continuación:

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 tercer 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
3 TRIMESTRE 2013	2.724	



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 capitulo I Artículo 2. Objetivos:**

Durante este periodo se adelantaron acciones como:

Con el objeto de dar continuidad a la estrategia de cualificación a servidores y servidoras de la SDIS como al personal de seguridad, se adelantaron reuniones de coordinación con la servidora responsable de capacitación de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con quien se viene adelantando las siguientes cualificaciones:

- Seminario “La calidad de servicio a través del ser” para el cual fueron convocados los servidores y servidoras de los 22 SIAC como SIAC de Nivel Central.



- Charla en el tema "Cultura de Servicio al Ciudadano y Política pública del LGBTI" en la cual se encuentran participando los señores y señoras guardas de seguridad. Al corte del presente informe se han cualificado 227 guardas de seguridad.
- Dando cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Servicio a la Ciudadanía, así como a los lineamientos de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y de la Veeduría Distrital, en coordinación institucional con la Escuela Superior de Administración Pública –ESAP-, se realizaron dos jornadas de cualificación en Cultura de Servicio para todos los servidores servidoras y contratistas de la SDIS como también fue posible extender la invitación a IDIPRON  
Este SEMINARIO RESIGNIFICACION DEL SERVICIO AL CIUDADANO, se llevo a cabo el 26 de agosto y 2 de septiembre del año en curso, en las instalaciones del Auditorio de la ESAP con una participación total de 337 servidores servidoras y contratistas de la SDIS e IDIPRON.

Es importante que para futuras convocatorias en este tema se pueda tener el apoyo de Directores/as, Subdirectores/as y Coordinadores/as de cada dependencia, con el fin de aprovechar estos espacios ya que en esta oportunidad se otorgaron 500 cupos para la entidad los cuales no se utilizaron en su totalidad.

## 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 Antonio Nariño		X		
Comisaría de Familia Kennedy I Turno 1, 2,3 y 4		X		
Comisaría DE Familia Suba II B		X		
Comisaría de Familia Suba III		X		
Comisaría de Familia Santa Fe				X
CDC Bellavista			X	
Sub. Local Barrios Unidos			XX	XXX
Sub. Local Bosa			X	X
Sub. Local Chapinero	X			
Sub. Local Ciudad Bolívar			X	XX
Sub. Local Mártires			x	
Sub. Local Puente Aranda			xx	x
Sub. Local Santa Fe Candelaria			XX	X
Sub. Local Suba	X		XX	
Sub. Local Usaquen	X			

DEPENDENCIA	INDUCCIÓN SIAC	INDUCCIÓN SDQS	ACOMPANIAMIENTO SIAC	ACOMPANIAMIENTO SDQS
Antonio Nariño			X	
Contratación	x			
Dirección Corporativa	x			
Oficina Asesora de Apoyo Logístico				x
Oficina de Talento Humano				X
Sub. Para la Identificación y Caracterización e Integración	x			
Sub. Para la Infancia				X
Sub. Para la Familia				X
Sub. Para la Vejez				X
Teusaquillo Casa Palermo	X			

Durante el tercer trimestre, se continuó con el seguimiento y acompañamiento en la operación y adecuado funcionamiento del SDQS en las dependencias parametrizadas conforme al procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía; 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 Barrios Unidos, Subdirección Local Ciudad Bolívar, Subdirección Santa Fe Candelaria y Subdirección Local Suba con el fin de realizar apoyo al adecuado funcionamiento del SDQS como la operatividad de los SIAC.

Por otra parte durante las visitas realizadas se hizo seguimiento a otros aspectos como, la atención a la ciudadanía, continuidad en la atención, tramite de requerimientos por parte de los servidores y servidoras de proyectos, así mismo los resultados de estas visitas fueron enviadas por correo electrónico a los jefes de Dependencia con el objeto de dar solución a las situaciones presentadas, mediante la definición de acciones que permitan garantizar la óptima atención a la ciudadanía y el trámite oportuno de sus requerimientos, conforme a lo establecido por la Ley.

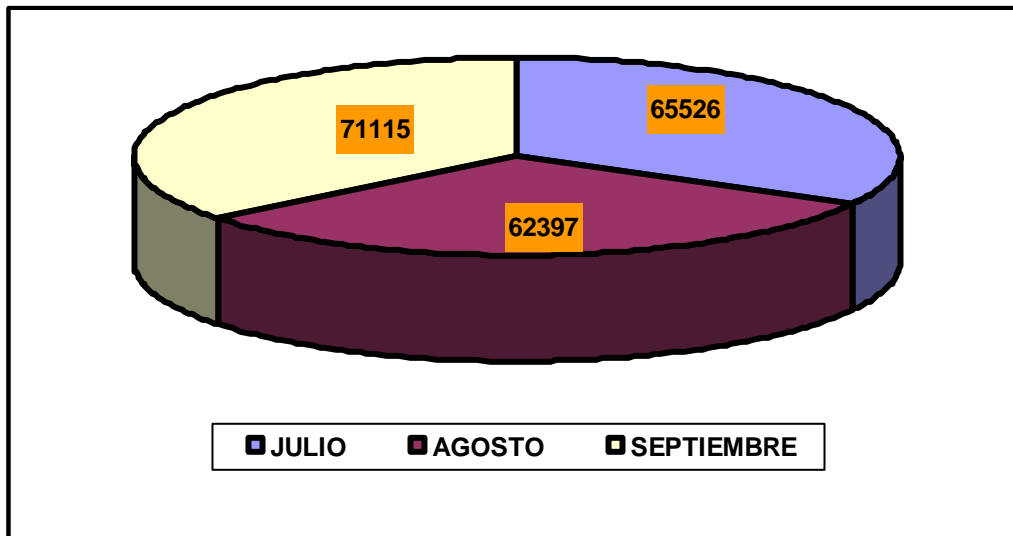
**VER ANEXO 3:** Matriz visitas de acompañamiento y seguimiento a las Dependencias.

## **2.2. SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

### **2.2.1 DATOS DE ATENCIÓN DIARIA**

Durante este trimestre se observa que el registro de la atención diaria en los SIAC continúa aumentando en este periodo fue en un 13%, (199.038) en comparación al anterior trimestre 2013. Se puede inferir que los responsables SIAC, continúan

llevando un control más minucioso 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 Bellavista 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.

A partir de la aplicación de las encuestas de percepción para el tercer trimestre de 2013, se observan las siguientes sugerencias las cuales se manifiestan de manera repetitiva en algunas Subdirecciones Locales y Centros de Desarrollo Comunitario:

- Otorgar los servicios a las personas que realmente lo necesitan
- 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
- Agilizar la asignación de los servicios sociales.

**VER ANEXO 4:** Resultados encuestas

### 2.3.1 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SDQS

En atención a la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales NTD-SIG 001:2011:

Numeral 6.5 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS: La entidad y organismo distrital debe evaluar la satisfacción de los usuarios mediante:

Numeral 6.6 SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS: La entidad y organismo distrital debe evaluar la satisfacción de las partes interesadas mediante:

1. Resolución 1139 de septiembre 28 de 2013, por medio de la cual se crea el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se adoptan sus lineamientos:

Capítulo I numeral 3. "Asegurar la progresividad en la calidad del servicio, con especial atención a la accesibilidad, al trato personal, al tiempo de resolución de la solicitud y a la precisión de la respuesta, por medio de mecanismos de auto evaluación".

En este sentido durante el presente trimestre de viene implementando una encuesta virtual con el objeto de invitar a la ciudadanía a presentar su opinión frente al trámite de su requerimiento, constituyéndose en una buena manera de obtener información acerca de la satisfacción de la ciudadanía por la oportunidad y la atención recibida en la respuesta final suministrada, así como la calidad de la misma, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.

A continuación se presentan cuadro con las observaciones hechas por la ciudadanía frente a las respuestas de sus requerimientos:

#### OBSERVACIONES CIUDADANAS A RESPUESTAS DE LOS REQUERIMIENTOS.

- ✚ "La respuesta no fue satisfactoria, ya que no le siguen dando el bono de la tercera edad, y es una persona con problemas de salud, no hay respuesta clara

en la Subdirección de Bosa”.

- # “No quede satisfecho con la respuesta que me brindaron ya que me negaron el acceso al programa”. Kennedy
- # “Si el requerimiento no pertenece a la entidad o no se puede hacer nada direccionen a la entidad correspondiente o den orientación de lo que se puede hacer”.
- # “Que no sea tan demorada la respuesta de las solicitudes”.
- # “Por favor contesten las líneas telefónicas, duran mucho tiempo sin contestar”
- # “La entidad es muy buena pero hay funcionarios que no tienen la calidad para responder o aclarar las necesidades del ciudadano”.
- # “Cuando las personas de comedores denuncien y lleven pruebas la SDIS investiguen inmediatamente y le den solución a los problemas, se tomen acciones para que las personas que denunciamos no nos veamos perjudicados, ya que cuando uno denuncia los denunciados no deberían saber nuestra identidad solo debería tenerla la entidad que solicita y no el denunciado”.
- # “Siempre que hago un derecho de petición nunca me dan respuesta”
- # “No había coherencia entre la respuesta dada y lo que supuestamente habían planteado para los aportes voluntarios, no nos escuchan siempre se limitan a los decretos pero no cumplen con lo que informan a la comunidad”.
  
- # “Desde el mes de junio no ha recibido nunca respuesta por escrito de su derecho de petición, quejándose por la falta de respuesta del derecho de petición”.
- # “El requerimiento no llego a la dirección dada por informa que no tomaron bien la dirección , el servicio no se lo han brindado que así mismo no le han realizado visita, la ciudadanía critica el hecho de por que quitan los servicios que mas o menos sirven y no colocan ninguno otro servicio para ayudar a las personas”.
- # No le prestan atención a las quejas y reclamos, desde que realice la petición no me han brindado información ante la respuesta.
- # La ciudadana realizó varios requerimientos y nunca recibió respuesta ante los mismos las respuestas fueron muy vacías.
- # Siempre le manifiestan que no puede ingresar al servicio de canasta por discapacidad porque no cuenta con cuidador, de igual manera ha realizado vinculación al comedor pero manifiesta que se encuentra cerrado y que tampoco puede beneficiarse de el a lo que resume que no le han prestado ningún servicio social.
- # Que le den claridad en el centro gestor del bienestar familiar, en cuanto a los años y la interdicción para recibir todos los beneficios que sigan trabajando por las personas con discapacidad.
- # Que agilizaran mas el proceso, hay que esperar demasiado en mi caso llevo esperando 9 meses.

- ✚ La atención fue muy grosero, no me orientaron como debía ser, y la actitud es muy displicente en el área de talento humano donde debería ser la mejor y me sentí extraña en mi propia casa por haber trabajado 36 años.

### 3. 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 tercer trimestre de 2013 se ha publicado en la página Web los siguientes documentos:

- Informe trimestral de gestión SIAC (segundo trimestre 2013 y sus anexos)
- Actualización directorios Centros de Desarrollo Comunitario, Centros Crecer, Hogares de Paso, Nivel Central y SIAC.
- Resultados encuestas de percepción ciudadana correspondiente a los meses de abril, mayo y junio de 2013.

Se adelantaron varias reuniones con la oficina asesora de comunicaciones, en las cuales se definió el plan de acción para desarrollar la estrategia de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, formalizando solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicaciones en:

- Diseño y publicación de Carta de Trato Digno de acuerdo con derechos y deberes establecidos por la SDIS.
- Diseño de imagen institucional para el Defensor de la Ciudadanía con el fin de realizar campaña de divulgación dirigida a servidores, servidoras y ciudadanía
- Diseño afiche instructivo Buzón de Sugerencias con información para la ciudadanía en la utilización del Buzon y actualización del formato "YO OPINO"

### 2.5. GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN Y TRAMITES-SUIT

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 tercer 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>

En cumplimiento 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" se convocó a reunión al servidor William Puentes del Departamento Administrativo de la Función Pública con el objeto de tratar la pertinencia de los tramites identificados por la SDIS y aclaraciones sobre el ingreso de información en el aplicativo del SUIT.

### **SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES**

A continuación se presenta cuadro comparativo del segundo y tercer trimestre de 2013.

<b>RECOMENDACIÓN</b>	<b>AVANCE</b>
Garantizar por parte de los usuarios –as del SDQS (jefes de dependencia), la continuidad del designados-as para la operación y manejo del SDQS	No se logro un avance significativo en Comisarías de Familia, dada la rotación de Comisarios/as que se presento en el mes de agosto del año en curso.
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 y respuestas de fondo.	Durante las visitas de seguimiento y acompañamiento se observa que las dependencias se apoyan en un profesional del proyecto ó el apoyo jurídico y por último el Jefe de la Dependencia, solo en algunas Comisarías un profesional hace el apoyo en la operación del Sistema como también en la proyección de las respuestas de fondo.
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.	Se ha observado apropiación por parte de las dependencias en cuanto al manejo del SDQS, dado que se evidencia un mayor número de registro de los requerimientos en la plataforma que se reciben directamente en cada una de ellas.

<p>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.</p>	<p>El avance ha sido mínimo a pesar de las recomendaciones y sugerencias realizadas en las visitas de acompañamiento y seguimiento</p>
<p>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.</p>	<p>Se evidencia un mayor número de registro de los requerimientos en la plataforma que se reciben directamente en cada una de las dependencias.</p>
<p>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.</p>	<p>El avance ha sido mínimo a pesar de las recomendaciones y sugerencias realizadas en las visitas de acompañamiento y seguimiento</p>
<p>Garantizar la atención continua en los Servicios Sociales.</p>	<p>Se han realizado las recomendaciones y sugerencias a los Subdirectores Locales en las diferentes visitas de seguimiento y acompañamiento para que se organicen turnos de almuerzo y prestar el servicio de manera continua en todos proyectos</p>
<p>Articulación al interior de las Subdirecciones Locales entre referentes de servicios y responsables SIAC</p>	<p>Se evidencian avances con respecto a la entrega de información oportuna a los responsables SIAC en cuanto a horarios de atención por parte de cada proyecto lo que permite dar adecuada atención a la ciudadanía.</p>
<p>Diagnóstico y adecuación de las Subdirecciones locales, garantizando espacios adecuados y de fácil acceso para población en condición de discapacidad.</p>	<p>Se solicitó por parte del SIAC a la Dirección Territorial tener en cuenta dentro de su presupuesto del 2014 las adecuaciones a las Subdirecciones Locales, dando cumplimiento a la ley estatutaria 1618 del 27 de febrero de 2013.</p>



<p>“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 <b>checkbox</b> para que se adjunte el archivo de la respuesta”.</p>	<p>Se evidencia avance en la medida que las dependencias parametrizadas cuentan con la escáner, en otros casos se anexa la respuesta desde Word.</p>
<p>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”.</p>	<p>Realizando el comparativo entre el segundo y tercer trimestre el número de requerimientos fuera de términos disminuyó en dependencias como Dirección Poblacional, Territorial y Subdirección para la Aduldez, Gestión Integral Local quienes mejoraron los tiempos de atención a los requerimientos ciudadanos en el aplicativo.</p>