

SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-SIAC.

INFORME DE GESTIÓN CUARTO TRIMESTRE DE 2013

SUBSECRETARÍA
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

DICIEMBRE DE 2013

SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-SIAC- INFORME DE GESTIÓN CUARTO 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 cuarto 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 cuarto 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 CUARTO 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:

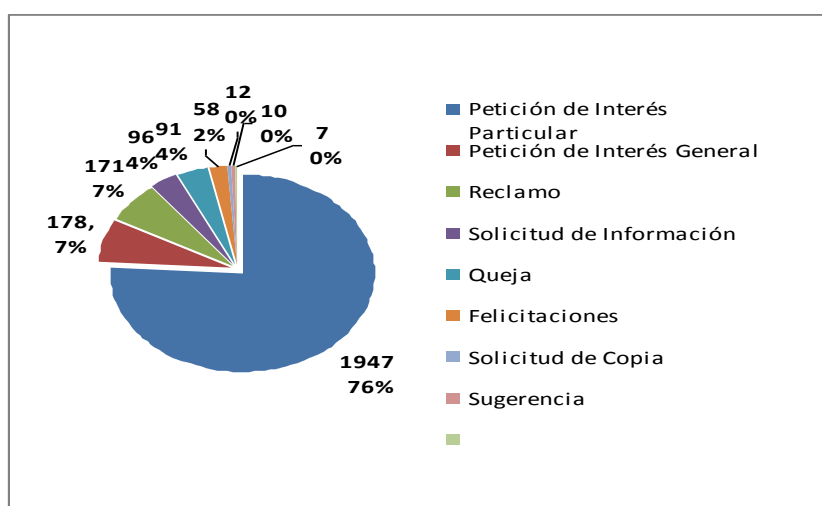
"3. Asegurar la progresividad en la calidad del servicio, con especial atención a la accesibilidad, trato personal, al tiempo de la resolución de la solicitud y a la precisión de la respuesta, por medio del mecanismo de auto evaluación.

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 cuarto trimestre de 2013

Entre octubre 1 a diciembre 31 de 2013, se tramitó un total de **2.570** requerimientos, conforme a los resultados del siguiente gráfico:



TIPO	Total	Porcentaje
Petición de Interés Particular	1947	76%
Petición de Interés General	178	7%
Reclamo	171	7%
Solicitud de Información	96	4%
Queja	91	4%
Felicitaciones	58	2%
Solicitud de Copia	12	0%
Sugerencia	10	0%
Consulta	7	0%
Total	2570	100%

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

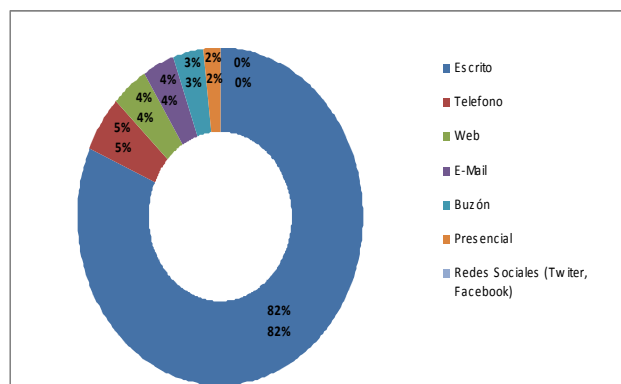
El 76% de los requerimientos continúan haciendo referencia a peticiones de interés particular, dentro de las cuales el mayor número se relaciona con la solicitud de vinculación a servicios sociales de la Entidad.

Por otra parte, se recibieron 58 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
29	Comisaría de Familia Mártires
9	Comisaría de Familia Suba II Turno 2
7	Comisaría de Familia San Cristóbal
6	Comisaría de Familia Bosa
3	Comisaría de Familia Teusaquillo
1	Comisaría de Familia Rafael Uribe
1	Comisaría de Familia la Victoria
1	Comisaría de Familia Sumapaz
1	Central SDQS Distrito Capital

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 **82%** (2.570 requerimientos).



CANAL	Total	Porcentaje
Escrito	2102	82%
Teléfono	129	5%
Web	114	4%
E-Mail	91	4%
Buzón	83	3%
Presencial	50	2%
Redes Sociales (Twister, Factbook)	1	0%
Total	2570	100%

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
Antonio Nariño	Subdirección de Contratacion	Fontibón
Chapinero	Subdirección para la Adultez	Usaquén
Suba turno 1	Dirección Corporativa	Suba
Suba 2 A	Subdirección de Infancia	Ciudad Bolívar
Candelaria	Dirección Poblacional	Santa Fe Candelaria
	Dirección Territorio	Engativá
	Despacho	Barrios Unidos
		Tunjuelito

- El motivo de consulta más frecuente por parte de las Dependencias se presentó por: Cierre de requerimientos en el aplicativo del SDQS por inconvenientes presentados al momento de cargar la respuesta; aclarar el proceso para registro de requerimientos en la plataforma; se brinda apoyo por inconvenientes con el Internet desde las Comisarías de Familia; se informa a las dependencias que no es necesario enviar copias de las respuestas a Nivel Central, dado que están registradas en la plataforma; verificación de cierre de requerimientos por dificultades al momento de subirlo a la plataforma; reclasificación de requerimientos por ser competencia de otras dependencias; se brinda orientación para el tramite de requerimientos anónimos; se brinda apoyo a las dependencias para el cierre de requerimientos que se encuentran fuera de términos; orientación a los nuevos designados para ingreso de requerimientos al SDQS; orientación para la proyección de respuesta cuando hay más de una dependencia competente; y coordinación de reuniones con las dependencias que presentan dificultad para el tramite de los requerimientos como es el caso de la Dirección Territorial.

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.

1.3.1 Subdirecciones Locales con mayor número de quejas

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

QUEJAS		
SIBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	Centro Acunar (Satélite Resurrección y Acacias)	3
	Comedor Comunitario	2
	Subsidio Adulto Mayor	2
	Ámbito Familiar	1
	Centro Desarrollo Comunitario	1
TOTAL		9
SIBDIRECCIÓN LOCAL BOSA.	Centro Acunar (Margarita, Manzanares y Olarte)	3
	Subsidio Adulto Mayor	3
	Comedor Comunitario (Manzanares y Brasilia)	2
TOTAL		8

Continua:

QUEJAS		
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	Centro Acunar (Celestin Piedra Verde, Mi Segundo Hogar e Iguanita Azul)	4
	Población en condición de discapacidad	2
	Subsidio Adulto Mayor	1
	Canasta Básica de Alimentos	1
TOTAL		8
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE	Comedores Comunitarios	3
	Centro de Desarrollo Comunitario	2
	Emergencia social	1
TOTAL		6
SAN CRISTOBAL	Centro Acunar	2
	Centros de Desarrollo Comunitario	1
	Centro respiro	1
	Subsidio Adulto Mayor	1
TOTAL		5

En comparación al trimestre anterior, durante este periodo se evidencia que las quejas por la atención brindada por parte de servidores y servidoras de la Subdirección Local Rafael Uribe Uribe persisten en Centro Acunar, Comedores Comunitarios y Subsidio de adulto mayor. Así mismo se presenta en la Subdirección Local de Bosa principalmente en los servicios de Jardines Infantiles y Subsidio Adulto Mayor. Como en la Subdirección Local San Cristóbal en Centro de Desarrollo Comunitario además de Jardines Infantiles Centro de Respiro y Subsidio adulto mayor.

Los servicios sociales que presentan mayor número de quejas por la atención brindada por parte de los servidores y servidoras son: Centros Acunar, Comedores Comunitario Y Subsidio Adulto Mayor.

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.

Se continúan presentando respuestas que no responden a las manifestaciones de inconformidad por parte de la ciudadanía o únicamente describen el proyecto evadiendo la solicitud del peticionario.

1.3.2 Dependencias de Nivel Central con mayor número de quejas

QUEJAS		
DEPENDENCIA	SUBTEMA	TOTAL
Dirección Territorial	Maltrato hacia la comunidad y trabajadores Subdirección Local Usme Sumpaz	2
	Acoso laboral Subdirección Local San Cristóbal	1
TOTAL		3
Subdirección para la Adultez	Habitantes de Calle (Hogar el Camino)	3
TOTAL		3
Subdirección para la Familia	Atención por parte de Comisarías de Familia (Chapinero y Suba Gaitana)	2
	Maltrato por parte de un servidor de la Subdirección para a la Familia	1
TOTAL		3
Subdirección para la Infancia	Centros acunar (La Victoria y Santa María)	3
TOTAL		3

En comparación al trimestre anterior la Dirección territorial y Comisarías de Familia continúan atendiendo quejas por la atención brindada desde las jefaturas de las Subdirecciones Locales como de los servidores y servidoras que atienden en Comisarías de Familia. Al igual que las Subdirecciones Técnicas de adultez e infancia.

Se continúa observando que la proyección de las respuestas no evidencian 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.

1.3.3 Comisarías de Familia con Quejas

Las quejas presentadas en las Comisarías de Familia se presentan por inconformidad en la manera como las Comisarias/os, llevan los procesos o inadecuada atención por parte de los servidores y servidoras de la Comisarías.

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 tercer trimestre de 2013:

RECLAMOS		
DEPENDENCIA	SUBTEMA	TOTAL
Sub. Local Kennedy	Subsidio para Adultos Mayores	6
	Centros Acunar	2
	Comedores Comunitarios	1
	Canasta Básica de Alimentos	1
TOTAL		10
Sub. Local Bosa	Centros acunar	7
	Centro Respiro	1
	Emergencia Natural y Antrópica	1
	Emergencia Social	1
TOTAL		10

DEPENDENCIA	SUBTEMA	TOTAL
Sub. Local Suba	Centros Acunar	4
	Subsidio Adulto Mayor	3
	Canasta Básica de Alimentos	1
	Emergencia Social	1
TOTAL		9
Sub. Local Mártires	Centros Acunar	2
	Centros de Respiro	2
	Comedores Comunitarios	1
	Canasta básica de alimentos	1
	Subsidio adulto mayor	1
TOTAL		7
Sub. Local San Cristóbal	Subsidio para Adultos Mayores	3
	Centros Acunar	2
	Canasta Básica	1
	Población en Discapacidad	1
TOTAL		7

En comparación al trimestre anterior las Subdirecciones Locales de Kennedy, Mártires y San Cristóbal reinciden en reclamaciones por el servicio prestado en Centros Acunar, Subsidio Adulto Mayor, Comedores Comunitarios y canasta básica de alimentos. En caso de la Subdirección Local de Kennedy el mayor numero de reclamos se presento por el no pago del Subsidio de Adulto Mayor o ingreso al servicio por lista de espera. Mientras que en la Subdirección Local de Mártires se presentaron reclamaciones hacia la restitución del derecho a la alimentación en menores de edad.

1.3.5 Dependencias de Nivel Central con mayor número de reclamos

RECLAMOS		
DEPENDENCIA	SUBTEMA	TOTAL
Subdirección Para La Gestión Integral Local	Comedores Comunitarios	17
	Procesos Contractuales	1
TOTAL		18
Subdirección Para La Aduldez	Ciudadano Habitante de Calle	9
	Procesos Contractuales	2
TOTAL		11
Subdirección Para la Vejez	Subsidio Adulto Mayor	4
	Albergues Adultos Mayores	2
	Procesos Contractuales	1
TOTAL		7
Subdirección para la Infancia	Jardines Infantiles	3
	Procesos Contractuales	2
TOTAL		5
Subdirección de Plantas Físicas	Procesos Contractuales	3
	Adecuación de locaciones locativas	2
TOTAL		5

En comparación al trimestre anterior se continúan presentando reclamos en las Subdirecciones para la gestión integral local, Aduldez y Plantas Físicas por demora en el pago de contratos terminados.

1.3.6 Comisarías de Familia Con Reclamos

RECLAMOS		
DEPENDENCIA	SUBTEMA	TOTAL
Comisaría de Familia Engativa II	Citas a largo plazo, pérdida de documentos e irregularidades en procesos.	4
Comisaría de Familia Engativa I Turno II	Demora en fechas de conciliaciones.	2
Comisaría de familia Usme	Demora en el tiempo de atención	2
Comisaría de Familia Suba I	Inadecuada información por parte del guarda de seguridad	1
Comisaría de Familia Suba II T 2	No cumplen los horarios de atención	1
Comisaría De Familia Engativa	Utilización del tiempo laborar para celebración de cumpleaños	1
Comisaría De Familia Teusaquillo	Irregularidades en el proceso	1

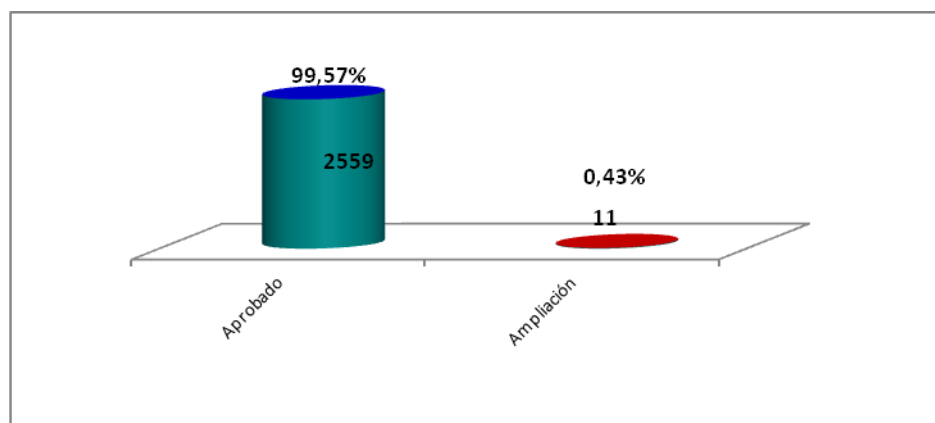
Durante el presente trimestre se presentaron reclamos en Comisarías de Familia por falta de oportunidad en la atención, incumplimiento en horarios de citaciones, desorganización en los turnos para atender a los ciudadanos/as.

1.4 OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS

1.4.1 Estado de las peticiones cuarto trimestre de 2013

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

Estado General	Consulta	Felicitaciones	Petición de Interés General	Petición de Interés Particular	Queja	Reclamo	Solicitud de Copia	Solicitud de Información	Sugerencia	Total
Aprobado	7	58	177	1940	88	171	12	96	11	2559
Ampliación	0	0	1	7	3	0	0	0	0	11
Total	7	58	178	1947	91	171	12	96	10	2570



Los 11 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 cuarto trimestre de 2013.

TOTAL DE REQUERIMIENTOS ATENDIDOS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2013		
2.570		
REQUERIMIENTOS CON RESPUESTA (aprobados)		POR AMPLIACIÓN
2.559		
DENTRO DE TERMINOS	FUERA DE TERMINOS	
2.425	134	11

TOTAL DE REQUERIMIENTOS ATENDIDOS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2013					
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)
2.314	7	103	129	5	11

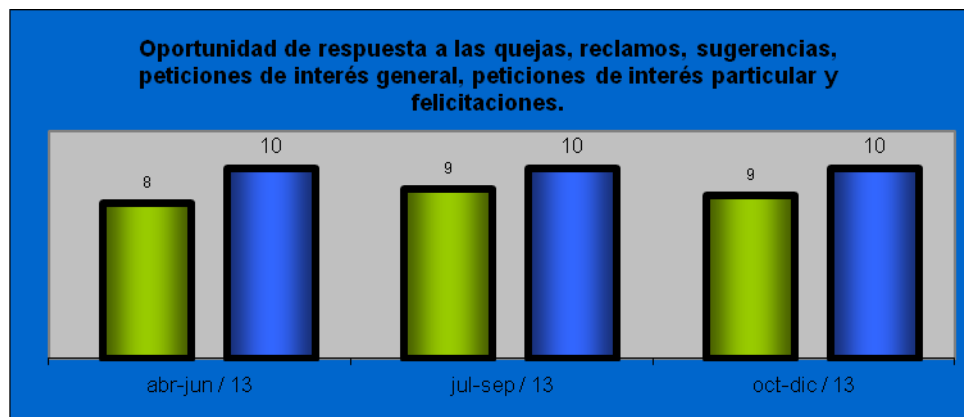
1.4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES DE INTERÉS GENERAL, PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR Y FELICITACIONES

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 cuarto 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 nueve (9) 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
abr-jun / 13	18679	2274	8	10
jul-sep / 13	20385	2278	9	
oct-dic / 13	19938	2314	9	



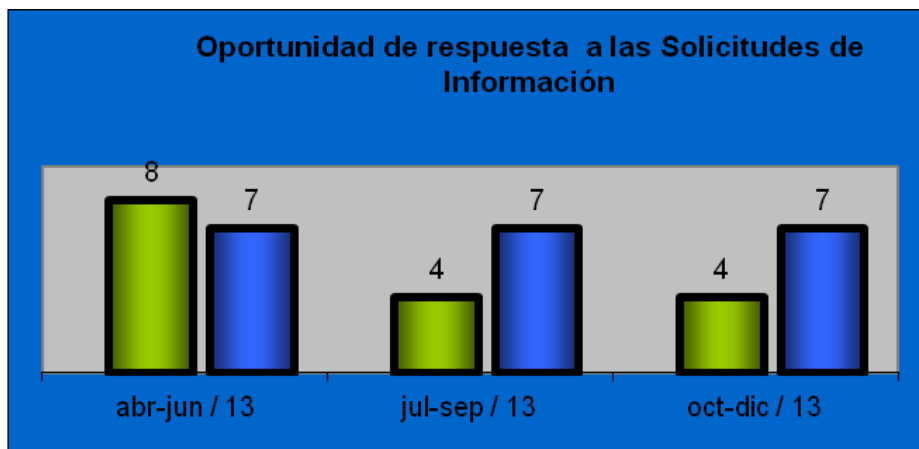
1.4.3 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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

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 cuarto 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 4 días utilizados, es decir que se encuentra por debajo de la meta establecida.

Período	días hábiles utilizados	Total de requerimientos respondidos	Resultado	Meta
abr-jun / 13	215	28	8	7
jul-sep / 13	233	28	4	
oct-dic / 13	376	103	4	



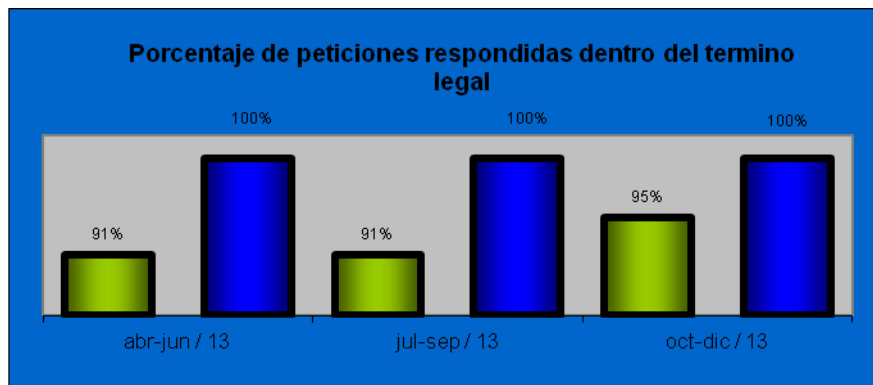
1.4.4 PORCENTAJE DE PETICIONES RESPONDIDAS DENTRO DEL TÉRMINO LEGAL

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 **95%**, es decir **2.425** 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 5% 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
abr-jun / 13	2306	2524	91%	100%
jul-sep / 13	2315	2533	91%	
oct-dic / 13	2425	2559	95%	



1.4.5 Peticiones respondidas fuera de términos por dependencia.

Durante el trimestre de octubre 1 a diciembre 30 de 2013, se tramitaron un total de 2.570 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.

De los 134 requerimientos respondidos fuera de términos el promedio de días de atención durante el cuarto trimestre de 2013 fue:

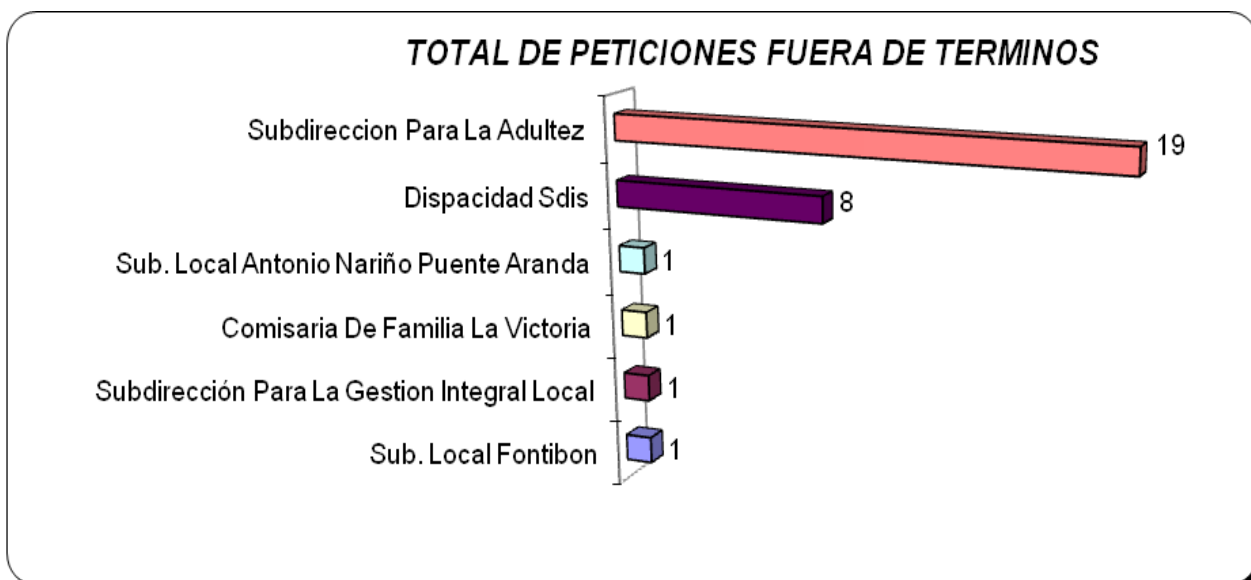
FRECUENCIA	TIPO DE REQUERIMIENTO	DÍAS FUERA DE TERMINOS PROMEDIO
5	Solicitudes de Información	TRES (3)
129	Quejas, Reclamos, Peticiones de Interés General y particular, sugerencias	CUATRO (4)

En atención a la directriz de la jefe de asuntos Disciplinarios, en el presente informe se reportan tan solo 33 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
Subdirección Para La Aduldez	19
Dispacidad SDIS	8
Sub. Local Antonio Nariño Puente Aranda	1
Comisaría De Familia La Victoria	1
Subdirección Para La Gestión Integral Local	1
Sub. Local Fontibón	1

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



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 cuarto 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.

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 cuarto 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:

Dando continuidad a la estrategia de cualificación a servidores y servidoras de la SDIS como al personal de seguridad, se adelantó jornadas de cualificación sobre cultura de servicio al ciudadano en coordinación con la servidora (Diva Cubides) responsable de capacitación de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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 las Comisarías de Familia de la SDIS.

Este SEMINARIO RESIGNIFICACION DEL SERVICIO AL CIUDADANO, se llevo a cabo los días Noviembre 29 en la Subdirección local de Usaquén, Diciembre 5 y 6 del año en curso en el Auditorio Hemocentro de la Secretaría de Salud, con una participación total de 252 servidores servidoras y contratistas de las Comisarias de Familia de la SDIS.

Es importante resaltar el compromiso de los Comisaríos de Familia para la participación de este Seminario, sin embargo no fue posible llegar a la meta propuesta porque se tenían dispuestos 450 cupos.

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	X	
Comisaría de Familia Engativa II		X		
Comisaría de Familia Suba I				X
CDC Bellavista			X	
CDC Kennedy			X	
Sub. Local Lago Timiza			X	
Sub. Local Fontibón			X	
Sub. Local Engativa	X		XX	
Sub. Local Barrios Unidos			XX	XX
Sub. Local Bosa			X	X
Sub. Local Chapinero	X			
Sub. Local Ciudad Bolívar			X	X
Sub. Local Mártires			x	X
Sub. Local Puente Aranda			x	
Sub. Local Rafael Uribe Uribe			X	
Sub. Local Suba			X	
Sub. Local Tunjuelito			X	X
Sub. Local Usaquén	X		X	X
Sub. Local Usme Sumapaz			X	
Sub. Para la Identificación y Caracterización e Integración	x			

Durante el cuarto trimestre, se continuó con el seguimiento y acompañamiento en la operación y adecuado funcionamiento del SIAC como las dependencias parametrizadas en el SDQS 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.

Al igual que 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.

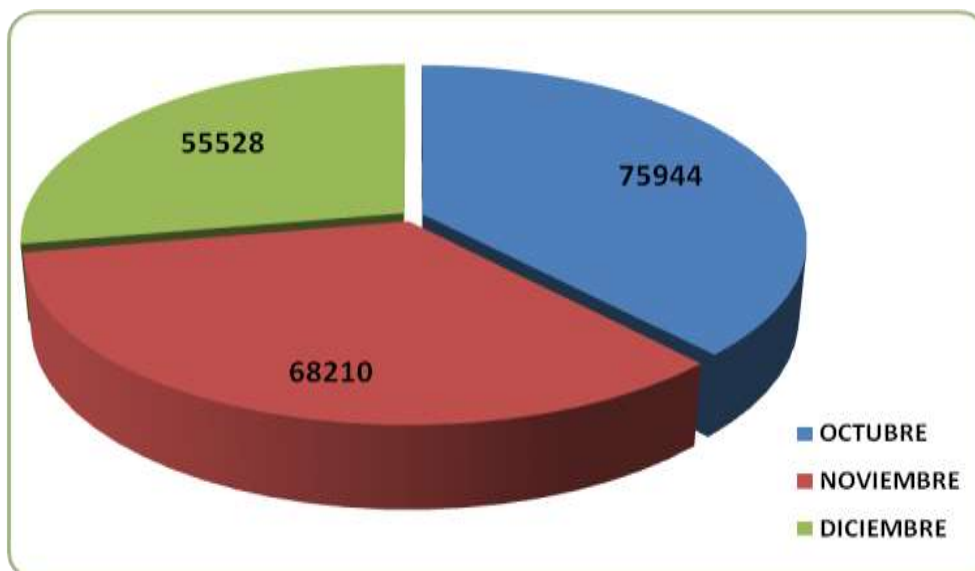
VER ANEXO 3: Matriz visitas de acompañamiento y seguimiento a las Dependencias.

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 permaneció estable en este periodo (199.688) en comparación al anterior trimestre 2013. Se puede inferir que los responsables SIAC, continúan llevando un control minucioso de las personas que ingresan a los SIAC Locales, permitiendo obtener una estadística de atención más real.

CONSOLIDADO DE ATENCION CIUDADANA CUARTO TRIMESTRE 2013



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 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.

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

- Mejorar y cumplir los horarios de atención en todos los Servicios Sociales. (Cumplimiento art.7 ley 1437 de 2010).
- Otorgar los servicios a las personas que realmente lo necesitan
- Ampliar los cupos en los Servicios Sociales, y agilizar el ingreso a los mismos.
- Organización y cumplimiento de horarios en talleres y reuniones de los diferentes Servicios Sociales
- Prestar un servicio con calidad y calidez en todos los Servicios Sociales.
- 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 dispuesto para la Ciudadanía
- Asignar más profesionales para la atención de Adulto Mayor y Ámbito Familiar
- Mejorar el proceso de entrega de Bonos Canjeables por alimentos y mejorar la calidad y cantidad de los alimentos.

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 se 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 denunciarnos 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 cuarto trimestre de 2013 se ha publicado en la página Web los siguientes documentos:

- Informe trimestral de gestión SIAC (tercer 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 Publica 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 cuarto trimestre de 2013.

RECOMENDACIÓN	AVANCE
Garantizar por parte de los usuarios –as del SDQS (jefes de dependencia), la continuidad del designados-as para la	No se logro un avance significativo en Comisarías de Familia, dada la rotación de Comisarios/as que se presento en el mes

RECOMENDACIÓN	AVANCE
operación y manejo del SDQS	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.
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.	El avance ha sido mínimo a pesar de las recomendaciones y sugerencias realizadas en las visitas de acompañamiento y seguimiento
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 evidencia un mayor número de registro de los requerimientos en la plataforma que se reciben directamente en cada una de las dependencias.
Se recomienda que en los casos donde se requiere realizar investigación acerca de los temas de la solicitud ciudadana, se	El avance ha sido mínimo a pesar de las recomendaciones y sugerencias realizadas en las visitas de acompañamiento y

RECOMENDACIÓN	AVANCE
utilice la herramienta de respuesta parcial, a fin de poder enviar una solución definitiva y de fondo dentro de los términos.	seguimiento
Garantizar la atención continua en los Servicios Sociales.	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
Articulación al interior de las Subdirecciones Locales entre referentes de servicios y responsables SIAC	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.
Diagnóstico y adecuación de las Subdirecciones locales, garantizando espacios adecuados y de fácil acceso para población en condición de discapacidad.	Se solicito 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.
"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".	Se evidencia avance en la medida que las dependencias parametrizadas cuentan con la escáner, en otros casos se anexa la respuesta desde Word.
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".	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 Adulthood, Gestión Integral Local quienes mejoraron los tiempos de atención a los requerimientos ciudadanos en el aplicativo.