

ANEXO 4: RESULTADOS VISITAS ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO DEPENDENCIAS SDIS

SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVA

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
SERVICIO	<p>Teniendo en cuenta que el puesto de trabajo del SIAC se encuentra ubicado en el pasillo de acceso a servidores y servidoras, muchos de los ciudadanos/as tratan de ingresar directamente a las oficinas sin pasar por el SIAC, por lo cual las servidoras responsables deben estar constantemente fuera del puesto de trabajo para impedir su ingreso.</p> <p>Desde los servicios sociales no se suministra información de reuniones o talleres de manera oportuna al SIAC, lo cual dificulta la atención adecuada y eficaz.</p>	<p>Se sugiere coordinar con el personal de vigilancia el ingreso de la ciudadanía a fin de garantizar el acceso de toda la ciudadanía al SIAC</p> <p>Se sugiere que desde el comité operativo se indique a los servidores y servidoras de la Subdirección local, suministrar oportunamente al SIAC el cronograma de actividades de los equipos de trabajo a fin de garantizar atención oportuna y eficaz.</p>
TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	<p>Se encuentran requerimientos que no son atendidos oportunamente por los servidores servidoras designados para su respuesta, se dan respuestas que no son coherentes con las solicitudes del peticionario.</p>	<p>Se sugiere implementar en la Subdirección Local una ruta interna que involucre tiempos de respuesta y criterios de atención, a fin de garantizar respuestas dentro de los términos legales como respuestas de fondo.</p>
SIAC	<p>No se encuentra formato de Yo Opino en Buzón de Sugerencias.</p> <p>Se esta adelantando actualización del directorio local por parte de las servidoras responsables.</p>	<p>Se indica dejar diariamente formatos Yo Opino en bolsillo del buzón.</p> <p>Dar a conocer el directorio local a Nivel Central a fin de divulgarlo con las personas responsables del conmutador como de localidades.</p>

SUBDIRECCIÓN LOCAL MARTIRES

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
SERVICIO	<p>Bladimir informa que aunque fue un poco traumático para que alguien lo reemplazara a la hora del almuerzo, El Dr. Gustavo ya dio la orden a 2 servidoras para que se turnen entre ellas para reemplazarlo, sin embargo se continúa con la dificultad cuando los tiempos de ausencia son más largos.</p>	<p>Gustavo sugiere que como no cuenta con nadie que reemplace a Bladimir, por lo anterior solicita que informe con tiempo cuando necesite permiso que implique más de medio día para que desde el SIAC enviar reemplazo.</p>

<p align="center">TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA</p>	<p>Se realizo comunicación con la designada en la operación del SDQS, Sandra Hernández, quien refiere que se le han presentado inconvenientes con los derechos de Petición porque algunos referentes de proyecto encargados de dar respuesta no se las pasan a tiempo, para que sean revisadas y firmadas por el jefe. Sin embargo se observa que es muy cuidadosa con el seguimiento a las peticiones sin respuesta. Se reviso del 01-01-14 a la fecha el número de requerimientos registrados directamente no encontrando ni un solo registro.</p>	<p>Se recordó a Sandra Hernández que el Decreto 371 de 2010, nos indica que debemos registrar todas las peticiones ciudadanas en el SDQS, recibidos por cualquiera de los medios dispuestos para ello en la SDIS. Se compromete a iniciar a cargar todas las peticiones que ingresen directamente a la subdirección.</p>
<p align="center">SIAC</p>	<p>Se observa que en esta Subdirección dan continuidad al servicio, ya que todos los servidores y servidoras, atienden directamente los ciudadanos. Bladimir refiere que los compañeros de la Subdirección le han indicado que haga pasar a todos los ciudadanos que se acerquen a la Subdirección al proyecto que requiera, dado que ellos necesitan cumplir con unas estadísticas.</p>	<p>Se hablo con el Coordinador Gustavo Torres refiriéndole que es importante que los servidores de los diferentes proyectos informen al SIAC, de las reuniones, convocatorias a la ciudadanía, al igual que se permita al responsable SIAC Bladimir, revisar en el Sirbe cuando el ciudadano ingresa por primera vez. Dado que esto hace parte de las funciones de los responsables SIAC en beneficio de la ciudadanía. Se reitero la importancia del trabajo en equipo. con los compañeros de los demás servicios.</p>

SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTOBAL

<p align="center">COMPONENTE</p>	<p align="center">SITUACIÓN PRESENTADA</p>	<p align="center">SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES</p>
<p align="center">SERVICIO</p>	<p>No se ha podido solucionar la situación de que al ingresar las personas a la Subdirección pasen al SIAC, dado que la distribución del área física permite que lleguen directamente a las oficinas, tornándose hasta peligroso con los objetos personales y cuando tienen que contar dinero (caja menor). Consuelo Suarez Informa que la Subdirectora les ha solicitado a todos los equipos que hacer turnos para la hora del trabajo.</p>	<p>Se sugiere aprovechar que se realizo cambio de guardas de seguridad para indicarles que direccionen a todas las personas al SIAC.</p>

<p align="center">TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA</p>	<p>Maria del Pilar Lopez designada en la operación del SDQS, refiere que ella carga todas las peticiones ciudadanas, que en el momento esta encargada únicamente de los derechos de Petición, por el volumen de peticiones que les llegan directamente a la Subdirección local y los que reciben por los diferentes medios con los que cuenta la SDIS para recibirlos. Al revisar el registro de requerimientos recibidos directamente del 01-01-2014 al 20-02-2014, se han registrado 70. A la vez refiere que el único inconveniente esta en la entrega de los requerimientos por parte de correspondencia, porque después de 15 días le devuelven los requerimientos diciendo que no encontraron las direcciones.</p>	<p>Se sugiere que ante el inconveniente de la entrega de los requerimientos a la ciudadanía por parte de la correspondencia, después de agotar los medios para entregarla (llamando, correo electrónico etc.) Si no se logra se debe colocar la respuesta en cartelera durante 10 días hábiles. También se sugiere escanear los antecedentes y subirlos a la plataforma del SDQS.</p>
<p align="center">SIAC</p>	<p>Se observa que si era necesario contar con 2 personas calificadas en el SIAC, por el alto volumen de personas que se acercan a la Subdirección a averiguar por los servicios, los usuarios y aun aquellos que se acercan con inquietudes de otras entidades. Se evidencia la necesidad de otro equipo de computo, para que cada una maneje las herramientas tecnológicas, den información clara y objetiva y se lleve un registro más fidedigno de la ciudadanía.</p>	<p>Se sugiere que mientras se cuente con equipo de computo para cada una, se debe llevar un registro a mano para tener un registro fidedigno de la atención realizada. Se habla con cada una de las 2 responsables reforzando lo positivo que se observó en el desempeño de su labor, al igual que los aspectos que se deben mejorar. Se reitero la importancia del trabajo en equipo., tanto entre ellas como con los compañeros de los demás servicios.</p>

SUBDIRECCION LOCAL TUNJUELITO

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
SERVICIO	<p>Se continua presentando dificultad para brindar atención continua en los servicios sociales discapacidad y comedores comunitarios.</p> <p>En algunas entrevistas con ciudadanos y ciudadanas indican que sienten temor al preguntar a los servidores/es de discapacidad pues sienten que son displicentes y del mal humor.</p>	<p>Se insiste en garantizar la atención continua, conforme a lo dispuesto en el Nuevo Código Contencioso Administrativo ley 1437 Artículo 7 “Deberes de las autoridades en la atención al público”, se sugiere contar con dos turnos en los servicios, garantizando la atención continua.</p> <p>Se sugiere que desde la coordinación del proyecto de discapacidad se realice seguimiento y se recuerde a los servidores y servidoras responsables el adecuado uso de los protocolos de atención ciudadana.</p>
TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	<p>Las respuestas a las quejas contra servidores o servidoras son proyectadas por ellos mismos.</p>	<p>Que las quejas no sean contestadas por el mismo servidor o servidora contra quien llega la queja, se sugiere que sean tramitadas por una persona externa a la situación presentada, se debe indagar más sobre el asunto referido por los peticionarios, para mostrar transparencia en el trámite de las quejas.</p>
SIAC	<p>Los formatos de requisitos para acceder los servicios sociales no contemplan los logos y se relacionan documentos que se pueden verificar desde la Subdirección Local.</p>	<p>Se sugiere que la solicitud de documentos se realice conforme a la ley antitrámites.</p>
COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
SERVICIO	<p>En cuanto al servicio en general se observó que en la Subdirección local se brinda el servicio continuado en algunos proyectos, según el día de atención. Como es una localidad que aunque ha aumentado la demanda en el horario de 12:00 m a 2:00 pm. bajo mucho la demanda de la ciudadanía.</p>	<p>Continuar brindando la atención en los servicios. Dando de esta manera cumplimiento a lo dispuesto en el Nuevo Código Contencioso Administrativo ley 1437 Artículo 7 “Deberes de las autoridades en la atención al público”. “Garantizar la atención continua”.</p>

<p align="center">TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA</p>	<p>Informan que la persona que designaron para la operación del SDQS, estuvo poco tiempo por otras funciones que tenía. Por lo anterior y teniendo en cuenta la experiencia de María Elcy, la designaron.</p>	<p>En la visita se aclaró a María Elcy como nueva designada y María Angelica Sella secretaria de la Subdirección encargada de radicar y clasificar la correspondencia, que al SDQS se cargan todas las solicitudes ciudadanas Independientemente que hagan referencia al art. 23. Del derecho de petición. Quedando el compromiso de comenzar a ingresarlos.</p>
<p align="center">SIAC</p>	<p>En la visita se aclara que al enviar una responsable SIAC, era con el objeto de que en la Subdirección se de continuidad a la prestación del servicio, en los tiempos de ausencia de la responsable SIAC . solo apoyara en los proyectos que se requiera, dando prioridad al SIAC. Se evidencia la necesidad de otro equipo de computo, para que cada una tenga su equipo para desarrollar su trabajo. El cual es indispensable para el desarrollo de las funciones.</p>	<p>María Elcy quedara apoyando el SIAC, junto con la responsable SIAC Sandra Ayala, Se evidencia la necesidad de otro equipo de computo, para que cada una tenga su equipo para desarrollar su trabajo. El cual es indispensable en el desarrollo de sus funciones. También se observa que el puesto de trabajo esta adecuado para 2 personas y el piso del cubículo esta para reparación.</p>

SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLÍVAR

<p align="center">COMPONENTE</p>	<p align="center">SITUACIÓN PRESENTADA</p>	<p align="center">SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES</p>
<p align="center">SERVICIO</p>	<p>Desde los servicios sociales no se suministra información de reuniones o talleres de manera oportuna al SIAC, lo cual dificulta la atención adecuada y eficaz.</p> <p>Se presenta dificultad en la atención continua en los servicios del CDC y adulto mayor. En este último se hace ir a los ciudadanos/as en fechas determinadas, donde les indican que deben regresar en una semana o un mes, generando indisposición por parte de la comunidad usuaria.</p>	<p>Se sugiere que desde el comité operativo se indique a los servidores y servidoras de la Subdirección local, suministrar oportunamente al SIAC el cronograma de actividades de los equipos de trabajo a fin de garantizar atención oportuna y eficaz. Articular con el personal de vigilancia el ingreso de los ciudadanos y ciudadanas al SIAC.</p> <p>Garantizar la atención continua, conforme a lo dispuesto en el Nuevo Código Contencioso Administrativo ley 1437 Artículo 7 “Deberes de las autoridades en la atención al público”, se sugiere contar con dos turnos en los servicios, garantizando la atención continua. Se sugiere establecer contacto oportuno con los ciudadanos citados a fin de no generar desplazamiento innecesario por parte de ellos.</p>

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
	<p>SIAC, ya que han demostrado ser activos y atentos con la ciudadanía.</p> <p>En relación al trimestre anterior se encuentra mejora en el direccionamiento de la ciudadanía por parte del personal de seguridad, lo cual ha permitido el acceso directo de los ciudadanos/as al SIAC.</p>	

SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
SERVICIO	<p>Se brinda atención continua desde los servicios sociales.</p> <p>Se encuentra una adecuada coordinación de trabajo entre la servidora SIAC y los servidores/as de los servicios sociales.</p>	No aplica
TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	<p>Se evidencia que desde la Subdirección Local se tramitan los requerimientos dentro de los términos legales lo cual ha facilitado el ingreso oportuno de los requerimientos al SDQS.</p> <p>La designada del SDQS mantiene permanente comunicación con el SIAC Central a fin de aclarar dudas frente al trámite de requerimientos, lo cual se considera oportuno para el adecuado cumplimiento del procedimiento.</p>	No aplica
SIAC	<p>La atención a la Ciudadanía se presta de acuerdo a los atributos establecidos en los protocolos de servicio.</p> <p>Se mantiene una adecuada relación con equipo de trabajo de la Subdirección Local, permitiendo así un exitoso funcionamiento del SIAC.</p>	No aplica

SUBCCIÓN LO CLA USAQUEN

TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	No se evidencia registro de total de requerimientos que ingresan directamente a la Subdirección Local.	En atención al decreto 371 se sugiere que todas las solicitudes ciudadanas deben ser escaladas al SDQS para su trámite y respuesta conforme a los términos legales.
COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
SIAC	<p>relacionan documentos que pueden ser verificados desde la misma Subdirección Local, como es el caso de SISBEN.</p> <p>La atención a la Ciudadanía se presta de acuerdo a los atributos establecidos en los protocolos de servicio, Así mismo se realizan propuestas encaminadas a mejorar el servicio de la ciudadanía, como es el caso de la atención de adultos mayores.</p>	<p>019 de 2012 - Antitramites .</p> <p>No aplica</p>

<p align="center">TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA</p>	<p>A pesar de que los requerimientos recepcionados en la Subdirección Local son escalados al SDQS, no se esta realizando la entrega mensual del reporte a SIAC Nivel Central.</p> <p>El equipo de cómputo asignado a la responsable del manejo del SDQS, es lento al momento de acceder a Internet ó al SDQS.</p>	<p>Se sugiere el envío mensual a SIAC Nivel Central de los requerimientos tramitados directamente por la Subdirección Local.</p> <p>Se sugiere reportarlo a soporte técnico para su revisión y arreglo.</p>
<p align="center">SIAC</p>	<p>En reiteradas ocasiones se h solicitado ante los administrativos el apoyo de una persona para cubrir la hora de almuerzo y ausencias del servidor responsable a la fecha no se evidencia ninguna solución.</p> <p>La atención a la Ciudadanía se presta de acuerdo a los atributos establecidos en los protocolos de servicio,</p>	<p>Se sugiere garantizar la atención continua, conforme a los dispuesto en el Nuevo Código Contencioso Administrativo ley 1437 Artículo 7 “Deberes de las autoridades en la atención al público”.</p> <p>No aplica</p>

SUBDIRECCION LOCAL DE KENNEDY

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
------------	----------------------	--------------------------------

SIAC

1. En el CDC Bellavista, se ha incrementado el número de ciudadanos y ciudadanas atendidos quienes se acercan a solicitar información de los diferentes cursos, el uso de la piscina, así como de los demás servicios de la Secretaria Distrital de Integración Social, en la visita se evidencia que el registro de atención diaria no es diligenciado conforme al lineamiento establecido por el SIAC Nivel Central desde el SIAC.
2. El equipo de cómputo asignado al SIAC Bellavista presenta dificultades porque es demasiado lento al momento de acceder a internet ó a SIRBE, ya fue reportado a soporte técnico quienes realizaron la revisión al equipo de manera remota y sugirieron enviar la CPU al Nivel Central para formatear.
3. El teléfono conmutador presenta fallas en el funcionamiento dificultando una adecuada atención telefónica.
4. En el CDC Kennedy, se ha incrementado el número de ciudadanos y ciudadanas atendidos quienes se acercan a solicitar información de los diferentes cursos que se ofrecen como también de los diferentes servicios de la Secretaria Distrital de Integración Social, desde el SIAC se dificulta realizar un primer filtro porque no se cuenta con equipo de computo y por lo tanto la atención se limita a entregar una ficha para la atención lo cual es muy demorado para los ciudadanos y ciudadanas que en muchas ocasiones esperan hasta una hora para luego ser direccionados a otra Subdirección Local .
5. La ubicación en el CDC Kennedy no facilitar el acceso para todos los ciudadanos/as que se acercan buscando orientación e información, la mayoría ingresa a las oficinas que se encuentran a la entrada quienes los deben direccionar al punto SIAC.
6. El teléfono conmutador presenta fallas en el funcionamiento dificultando una adecuada atención
7. Desde SIAC Nivel Central se realizará seguimiento y acompañamiento con el fin de identificar las dificultades y dar cumplimiento al lineamiento establecido por el SIAC.
8. Informar a la Líder Administrativa Dra. Ana Mercedes Acosta con el fin de coordinar el envío de la CPU la Nivel Central para su reparación.
9. Solicitar a la oficina de Apoyo Logístico la revisión del conmutador con el fin de solucionar las fallas que se presentan en su funcionamiento.
10. Realizar las gestiones necesarias en el Nivel Central con el fin de dotar el punto con un equipo de cómputo.
11. Que desde la Subdirección de Plantas Físicas se revise la posibilidad de reubicar el módulo del SIAC, facilitando el acceso a la ciudadanía, incluyendo a las personas con discapacidad.
12. Solicitar a la oficina de Apoyo Logístico la revisión del conmutador con el fin de solucionar las fallas que se presentan en su funcionamiento.

	telefónica.	
--	-------------	--

SUBDIRECCION LOCAL DE FONTIBON

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
SERVICIO	<p>En la Subdirección Local existe dificultad en la prestación del servicio en jornada continua por parte de los diferentes servicios entre las 12:00 m - 2:00 pm</p> <p>Se han realizado visitas por parte de la Subdirección de Plantas Físicas con el fin de mejorar las condiciones físicas del sitio en donde se encuentra ubicado el SIAC teniendo en cuenta que el techo esta deteriorado y presenta varias goteras, lo cual genera incomodidad para la persona designada del SIAC y para la ciudadanía, porque se deben colocar valdes para recoger el agua y evitar que se dañe el equipo de computo.</p>	<p>Establecer turnos de almuerzo entre los profesionales de los diferentes proyectos con el fin de garantizar la atención a la ciudadanía en jornada continua y así dar cumplimiento al Artículo 7 de la ley 1437 de 2011</p> <p>Dar inicio a las mejoras necesarias por parte de la Subdirección de Plantas Físicas con el fin de subsanar las incomodidades por el deterioro de las instalaciones en donde se encuentra ubicado el SIAC</p> <p>Además de actualizar el mobiliario de acuerdo con el protocolo de servicio.</p>
TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	<p>Haciendo el seguimiento al cumplimiento en el Decreto 371 en el cual se verifica la cantidad de requerimientos de la ciudadanía recibidos en cada dependencia Vs los registrados efectivamente en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS_, se evidencio que no todos se estaban registrando en la plataforma. En la visita de acompañamiento se pudo verificar que este procedimiento se esta realizando de acuerdo a la norma, además de cumplir con la trazabilidad de cada requerimiento anexando el documento escaneado tanto de la petición recibida como de su respuesta con firma del Subdirector y recibido del ciudadano.</p>	<p>Continuar dando cumplimiento al Decreto 371</p> <p>Aplicar el estándar documental para los requerimientos de la Ciudadanía</p> <p>Oficializar la designación para le manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a la servidora Doris Mendez diligenciando el oficio establecido para tal fin, el cual se adjunta</p>

SUBDIRECCION LOCAL PUENTE ARANDA

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
------------	----------------------	--------------------------------

SERVICIO

En el CDC José Antonio Galán se encuentran dos servidoras de planta Blanca Guzmán y Lola Niño quienes brindan información a la ciudadanía pero también deben cumplir otras actividades administrativas, en el caso de la servidora Lola Niño tiene permiso sindical de lunes a jueves por lo tanto sólo asiste una vez a la semana.

Se cuenta con una línea telefónica directa, un equipo de computo con impresora en buen estado pero sin acceso a internet, hasta la fecha no se lleva un registro de atención a la ciudadanía sin embargo se indica que aproximadamente se atienden 50 personas al día de manera presencial y telefónica, con la dificultad que no se puede dar ninguna información con respecto a fechas y horarios de atención para los servicios que se ofrecen en la Subdirección Local de Puente Aranda, como tampoco el estado de las solicitudes porque no se cuenta con acceso a SIRBE ni correo electrónico que facilite obtener información, y comunicarse telefónicamente es bastante complicado, esto genera inconformidad a los ciudadanos y ciudadanas porque deben pagar transporte para desplazarse hasta la Subdirección Local

Existe un buzón de sugerencias en material plástico con los logos antiguos, igualmente no se encontró la llave por lo tanto no se esta realizando apertura de buzón.

- Se sugiere entregar formatos preimpresos con los datos de la Subdirección Local para facilitar la entrega de la información y ofrecer la opción de comunicarse telefónicamente. Igualmente datos de la comisaria de familia y otras entidades como IPES, DPS, etc.

	<ul style="list-style-type: none"> La coordinación del CDC José Antonio Galán es compartida con el CDC Asunción y la asume la servidora Ruth Nayibe Guavita, las instalaciones del CDC Asunción cuentan con un mobiliario en la recepción dotado de equipo de cómputo con acceso a internet, y teléfono con dos líneas directas. Además de los cursos que se desarrollan en el CDC, existen proyectos como Adulto Mayor y Ámbito Familiar que atienden durante la semana por lo tanto se genera la misma dificultad con la ciudadanía que el CDC José Antonio Galán porque no se puede acceder al SIRBE para dar la información. 	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza entrega a la coordinadora de los CDC de formatos para registro de atención ciudadana con el fin de tener un dato más exacto de cuantas personas se atienden en los dos CDC's, igualmente formatos de apertura de buzón y formatos "YO OPINO". Se propone por parte de la coordinación del CDC la posibilidad de disponer de una persona del SIAC para atender los dos CDC'S turnado de acuerdo a los días en la semana que existe más afluencia de ciudadanía en cada sitio.
--	---	---

SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> En la Subdirección Local existe dificultad en la prestación del servicio en jornada continua por parte de los diferentes servicios entre las 12:00 m - 2:00 pm La atención a la Ciudadanía se presta de acuerdo a los atributos establecidos en los protocolos de servicio pero es necesario afianzar los conocimientos relacionados con la normatividad que reglamenta al SIAC No se cuenta con una cartelera que permita la publicación de los gafetes informativos del SIAC con el fin de que facilite a los ciudadanos/as su lectura e información No se cuenta con el mobiliarios establecido en el protocolo de Servicio SIAC Durante las diferentes visitas realizadas a la Subdirección Local de Bosa se puede observar que la ubicación del SIAC no facilita el acceso para todos los ciudadanos/as que se acercan buscando información, algunos pasan derecho de la oficina en donde se encuentra ubicado el SIAC. Igualmente para las madres que ingresan con los coches para bebés ó las personas que llegan en sillas de ruedas se dificulta el acceso porque el espacio es muy pequeño. 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer turnos de almuerzo entre los profesionales de los diferentes proyectos con el fin de garantizar la atención a la ciudadanía en jornada continua y así dar cumplimiento al Artículo 7 de la ley 1437 de 2011 Dar lectura a la normatividad por parte de los responsables del SIAC y tener en cuenta la aplicabilidad de los lineamientos de apertura de buzón y SIAC Instalar una cartelera para publicar los gafetes institucionales del SIAC, que facilite la lectura de esta información a los ciudadanos/as. Coordinar con la Subdirección de Plantas Físicas para realizar las mejoras que permitan ubicar físicamente el punto SIAC facilitando el acceso de los ciudadanos/as, así como actualizar el mobiliario institucional del SIAC .

<p>TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA</p>	<ul style="list-style-type: none"> La persona designada cuenta con experiencia en el manejo de la plataforma SDQS, esto facilita dar un adecuado manejo a las peticiones. Se cuenta con equipo de computo con acceso a Internet, pero es necesario afianzar los conocimientos en la normatividad relacionada al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 	<ul style="list-style-type: none"> Dar lectura a la normatividad relacionada al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, así como al Decreto 371 de 2010
--	---	---

SUBDIRECCION LOCAL DE CHAPINERO

<p>COMPONENTE</p>	<p>SITUACIÓN PRESENTADA</p>	<p>SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES</p>
<p>TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA</p>	<p>No se evidencia registro de total de requerimientos que ingresan directamente a la Subdirección Local.</p>	<p>En atención al decreto 371 se sugiere que todas las solicitudes ciudadanas deben ser escaladas al SDQS para su trámite y respuesta conforme a los términos legales.</p>
<p>SERVICIO</p>	<p>En la Subdirección Local existe dificultad en la prestación del servicio en jornada continua por parte de los diferentes servicios entre las 12:00 m - 2:00 pm. Igualmente se han radicado quejas relacionadas con la atención de los profesionales en los diferentes proyectos debido a que sólo se atienden en algunos días a la semana Dificultades con el manejo de información entre la oficina de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Local y la Subdirección Local de Chapinero</p>	<p>Se realizó reunión con las personas encargadas de servicio al ciudadano en la Alcaldía Local con el fin de ofrecer toda la información de los servicios en la SDIS, así como directorios de todas las localidades</p>

SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE .

<p>COMPONENTE</p>	<p>SITUACIÓN PRESENTADA</p>	<p>SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES</p>
--------------------------	------------------------------------	--

<p>SERVICIO</p>	<p>Durante la visita se observo que aun no se ha podido solucionar la situación de que al ingresar las personas a la Subdirección pasen al SIAC, dado que la distribución del área física permite que lleguen directamente a las oficinas, tornándose hasta peligroso con los objetos personales y cuando tienen que contar dinero (caja menor). Consuelo Suarez Informa que la Subdirectora les ha solicitado a todos los equipos que hacer turnos para la hora del trabajo.</p>	<p>Se sugiere aprovechar que se realizo cambio de guardas de seguridad para indicarles que direccionen a todas las personas al SIAC.</p>
<p>TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA</p>	<p>Maria del Pilar Lopez designada en la operación del SDQS, refiere que ella carga todas las peticiones ciudadanas, que en el momento esta encargada únicamente de los derechos de Petición, por el volumen de peticiones que les llegan directamente a la Subdirección local y los que reciben por los diferentes medios con los que cuenta la SDIS para recibirlos. Al revisar el registro de requerimientos recibidos directamente del 01-01-2014 al 20-02-2014, se han registrado 70. A la vez refiere que el único inconveniente esta en la entrega de los requerimientos por parte de correspondencia, porque después de 15 días le devuelven los requerimientos diciendo que no encontraron las direcciones.</p>	<p>Se sugiere que ante el inconveniente de la entrega de los requerimientos a la ciudadanía por parte de la correspondencia, después de agotar los medios para entregarla (llamando, correo electrónico etc.) Si no se logra se debe colocar la respuesta en cartelera durante 10 días hábiles. También se sugiere escanear los antecedentes y subirlos a la plataforma del SDQS.</p>
<p>SIAC</p>	<p>Se observa que si era necesario contar con 2 personas calificadas en el SIAC, por el alto volumen de personas que se acercan a la Subdirección a averiguar por los servicios, los usuarios y aun aquellos que se acercan con inquietudes de otras entidades. Se evidencia la necesidad de otro equipo de computo, para que cada una maneje las herramientas tecnológicas, den información clara y objetiva y se lleve un registro más fidedigno de la ciudadanía.</p>	<p>Se sugiere que mientras se cuente con equipo de computo para cada una, se debe llevar un registro a mano para tener un registro fidedigno de la atención realizada. Se habla con cada una de las 2 responsables reforzando lo positivo que se observó en el desempeño de su labor, al igual que los aspectos que se deben mejorar. Se reitero la importancia del trabajo en equipo, tanto entre ellas como con los compañeros de los demás servicios.</p>

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
SERVICIO	Durante la visita se observo que hay continuidad del servicio, de los proyectos que según cronograma atienden por día,.	En esta Subdirección se observa que les ha funcionado la atención por servicios en el primer piso, donde atienden los referentes de los proyectos.
TRAMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	<p>Claudia Bonifas informa que se le presenta inconvenientes con el sistema y la plataforma. Se reviso del 01-01-2014 al 09-04-2014 los requerimientos cargados por ellos y se encontró que han cargado 79. A la fecha no tienen ninguno fuera de términos. Aunque Claudia manifiesta que se le presenta inconvenientes con algunos referentes para dar respuesta, esto se soluciona con el coordinador Administrativo John Garzón, quien los reúne y levanta acta, al igual que la Dra. Maritza revisa el contenido de las respuestas y las devuelve cuantas veces sea necesaria.</p> <p>A la vez informa que la mayoría de la correspondencia la devuelven indicando que dirección no encontrada, lo cual ha llevado a que los ciudadanos coloquen tutelas.</p>	Se informa a la Dra. Maritza Mosquera que el problema de la devolución de correspondencia esta sucediendo todas las Localidades por lo que desde el SIAC, ya se informo a correspondencia. Sin embargo se debe continuar colocando a respuesta en cartelera, con informe secretarial. Durante 10 días hábiles. Ella refiere que hablara con el Dr. Pinzón jefe de apoyo logístico.
SIAC	<p>Se observa que Ivonne y Joaquin hace un buen trabajo en equipo, con el objetivo de cero filas, refieren que están llevando agendas de los proyectos de ámbito familiar, adulto mayor. Bases de nómina de adultos mayores. Lo cual junto con las herramientas de mapa callejero, guía de trámites y servicios les permite brindar una información clara y oportuna, realizando un filtro que le ayuda tanto a la ciudadanía como a los referentes de proyectos a optimizar el tiempo.</p> <p>El computador de Ivonne esta muy lento y a veces tiene que para agilizar, revisar en el computador de Jose Joaquin.</p>	<p>Se sugiere tener cuidado con las actividades que se están comprometiendo a adelantar desde el SIAC, porque sin darse cuenta pueden tomar responsabilidades de otros servidores que pueden molestarlos y/o abusar dejándoles la carga a ellos.</p> <p>En el momento de la visita se encontraba el compañero de soporte técnico, quien refirió que se llevaba el equipo para recetarlo. Por lo anterior se sugiere a Ivonne estar pendiente para que se lleven el equipo.</p>

SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN, CARACTERIZACIÓN E IDENTIFICACIÓN

COMPONENTE	SITUACIÓN PRESENTADA	SUGERENCIA Y/O RECOMENDACIONES
------------	----------------------	--------------------------------

<p>SIAC</p>	<p>Durante la visita se observa que Gladys Cruz responsable SIAC, esta posesionada de su puesto, conoce y realiza las funciones . Aunque se evidencia que no había claridad en los tiempos de apertura de buzón. Informa las actividades anexas que realiza la base de datos de las personas que reciben el auxilio de exhumación, diligenciamiento de la ficha SIRBE, atención de personas por el auxilio funerario, regreso a la ciudad de origen, hospedaje. Apoya recibiendo correspondencia en las horas de la mañana.</p> <p>Se observa que aun no han realizado ningún arreglo en el techo de la subdirección, lo cual hizo que se dañara la alfombra que tenia el cubículo del SIAC, la que se retiro por mal olor.. Gladys refiere que se siente mucho frio y que esto la esta enfermando</p>	<p>Se aclara que la apertura de buzón se realiza semanalmente, que hay que diligenciar y enviar mensualmente escaneado al SIAC de N.C.</p> <p>Se sugiere que lleve un control de la correspondencia que recibe y a quien se la entrega, para evitar inconvenientes como perdida de documentos.</p>
--------------------	--	--