



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
Secretaría
Integración Social

INFORME DE GESTIÓN SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-SIAC.

SUBSECRETARÍA
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

SEPTIEMBRE 30 DE 2011

INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
TERCER TRIMESTRE DE 2011



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
Secretaría
Integración Social

1. OBJETIVOS

GENERAL:

Presentar la gestión realizada en la atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Integración Social, así como los requerimientos frente a los servicios requeridos o recibidos, en el marco de los procesos y procedimientos internos, en los parámetros fijados por la normatividad vigente y directrices de la Dirección Distrital de Atención a la Ciudadanía del Distrito Capital durante el trimestre reportado.

ESPECIFICOS:

Presentar el resultado de los indicadores de oportunidad que miden los días utilizados para respuesta a las quejas, reclamos, solicitudes de servicio, sugerencia y solicitudes de información.

Establecer e Identificar los temas más recurrentes de quejas y reclamos, que será un insumo en la implementación de acciones de mejora.

Presentar los aspectos más relevantes de la implementación de Cultura a la Ciudadanía al interior de la SDIS.

2. METODOLOGIA

Revisión y verificación de los requisitos de forma y conceptualización de los requerimientos ciudadanos de cada una de las peticiones y las tramitadas en SIAC - Atención a Peticiones de la SDIS.

Ha de tenerse en cuenta que el informe hace referencia a las peticiones recibidas y conocidas por el Equipo SIAC de Nivel Central, así como aquellas que desde las Dependencias fueron cargadas al Sistema Distrital Quejas y Soluciones SDQS desde el 19 de mayo de 2010; en este sentido el informe se presenta conforme a la tabla de temas recurrentes.

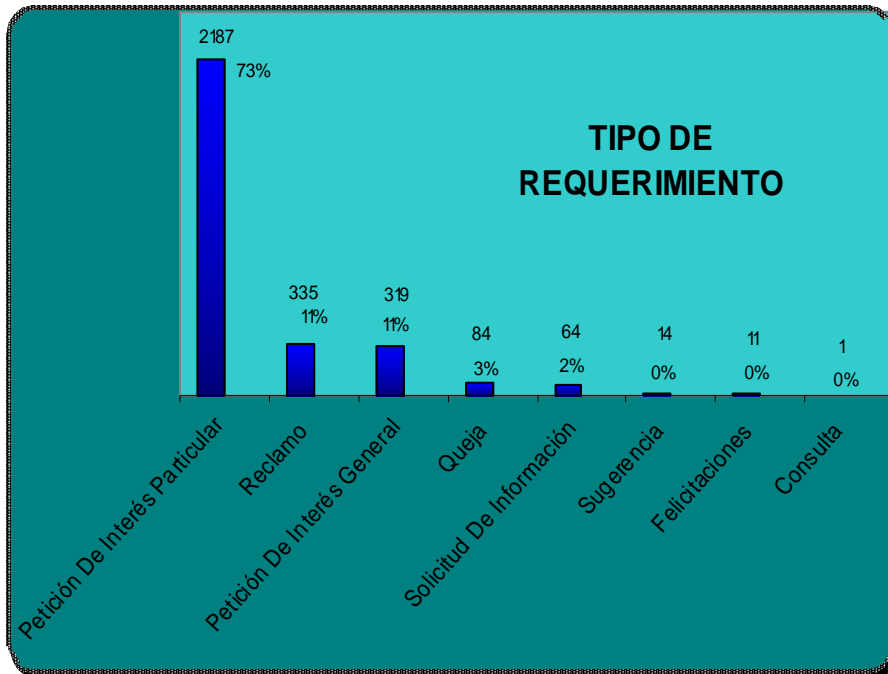


3. ANALISIS DE LA ATENCION AL CIUDADANO

3.1 ATENCIÓN GENERAL DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

3.1.1 Consolidado Requerimientos recibidos por Tipo durante el trimestre

Durante el periodo comprendido entre julio 1 y septiembre 30 de 2011, se tramitaron un total de **3.015** requerimientos, distribuidos como se muestra en el siguiente gráfico:



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

| TIPO SOLICITUD | TOTAL | PORCENTAJE |
|--------------------------------|-------------|-------------|
| Petición De Interés Particular | 2187 | 73% |
| Reclamo | 335 | 11% |
| Petición De Interés General | 319 | 11% |
| Queja | 84 | 3% |
| Solicitud De Información | 64 | 2% |
| Sugerencia | 14 | 0% |
| Felicidades | 11 | 0% |
| Consulta | 1 | 0% |
| TOTAL | 3015 | 100% |



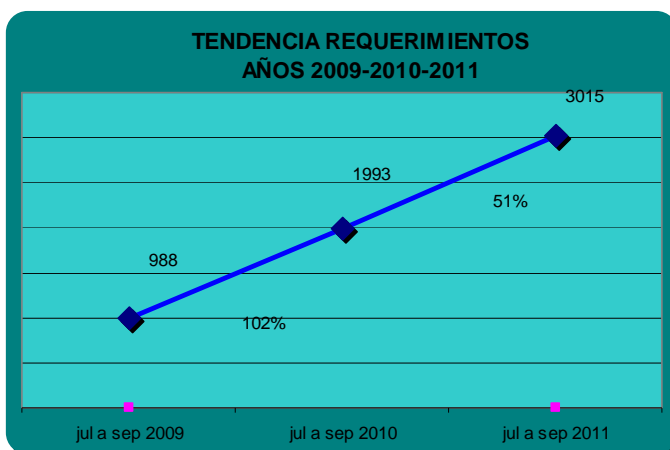
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
Secretaría
Integración Social

- De los **3.015** requerimientos **1322** se acogieron al Derecho de Petición.
- El **73%** 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 **11** felicitaciones, es decir notas de agradecimiento y reconocimiento por la atención y el desarrollo de las funciones de servidoras y servidores públicos de:

| DEPENDENCIA | TEMA |
|--|---|
| 4 Comisaría de Familia Suba 2 | Atención y orientación recibida en la Comisaría |
| 1 Subdirección Local de Engativá | SIAC I y Servicio de Años Dorados |
| 1 Subdirección Local Usaquén | Apoyo de Emergencia |
| 1 Subdirección Local de Fontibón | Dra. Raquel Avendaño y profesional Ana Lucia |
| 1 Subdirección Local de Bosa | Personal de seguridad y profesoras de Jardín Infantil |
| 1 Subdirección Local de San Cristóbal | Comedor Comunitario |
| 1 Subdirección Local de Antonio Nariño Puente Aranda | Comedor Comunitario |
| 1 Subdirección Local de Ciudad Bolívar | Jardín Infantil |

3.1.2 Comportamiento de los Requerimientos Ciudadanos

A continuación se analiza el comportamiento de los requerimientos durante el tercer trimestre de los tres últimos años, de acuerdo a la siguiente información:



| PERIODO DE ABRIL A JUNIO | TOTAL REQUERIMIENTOS |
|--------------------------|----------------------|
| 2009 | 988 |
| 2010 | 1993 |
| 2011 | 3015 |

Como se observa en el gráfico se presenta un constante crecimiento mientras del año 2009 al 2010 aumentaron **1005** requerimientos representados en el **102%**, del 2010 al 2011 se encuentra un aumento del **51%** con **1022** requerimientos. Es decir, que del 2009 al 2011 hay un crecimiento del **153%**, lo cual ha exigido un mayor esfuerzo por



parte del equipo de trabajo del SIAC, teniendo en cuenta que implica mayor acompañamiento y seguimiento al trámite de los mismos.

Es de precisar que este crecimiento se presenta a partir de la implementación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, como sea que las dependencias parametrizadas, se encuentran ingresando lo que reciben directamente.

3.1.3 SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES

Desde el equipo SIAC- Nivel Central se continúa realizado constante acompañamiento y seguimiento al adecuado funcionamiento del sistema, así:

➤ ***Verificación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS:***

Diariamente se realiza verificación del SDQS modulo Clasificación, direccionando los requerimientos a las Dependencias competentes de atender los mismos.

Es de resaltar que desde la administración del sistema de la Alcaldía Mayor de Bogotá se ha venido realizando una clasificación más acertada, evitando así rechazos a la Alcaldía Mayor de Bogotá, por temas diferentes a los de competencia de la SIDS.

➤ **Seguimiento y acompañamiento al SDQS:** Durante el período reportado se adelantó visitas de seguimiento y acompañamiento al manejo y operación del SDQS en:

| | |
|---|----------------------|
| Comisaría de Familia Usaquén 2 | Julio 8 e 2011 |
| Comisaría de Familia Rafael Uribe Uribe | Julio 28 de 2011 |
| Comisaría de Familia Puente Aranda | Agosto 10 de 2011 |
| Subdirección Local Kennedy | Agosto 17 de 2011 |
| Comisaría de Familia Puente Aranda | Agosto 18 de 2011 |
| Comisaría de Familia Chapinero | Agosto 22 de 2011 |
| Subdirección Local Suba | Agosto 22 de 2011 |
| Subdirección Local Fontibón | Agosto 22 de 2011 |
| Subdirección Local Chapinero | Agosto 23 de 2011 |
| Subdirección Local Barrios Unidos | Agosto 23 de 2011 |
| Subdirección Local Engativá | Agosto 23 de 2011 |
| Comisaría de Familia Suba II | Agosto 29 de 2011 |
| Comisaría de Familia Usme 2 | Septiembre 2 de 2011 |

➤ **Recordatorios:**

A fin de informar a las Dependencias parametrizadas sobre los requerimientos que se encuentran en cada uno de sus usuarios para el trámite, por cierre definitivo,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

Integración Social

por clasificación, con respuesta parcial ó en ampliación, se remitió por correo electrónico información de las mismas, es decir que cada requerimiento tiene

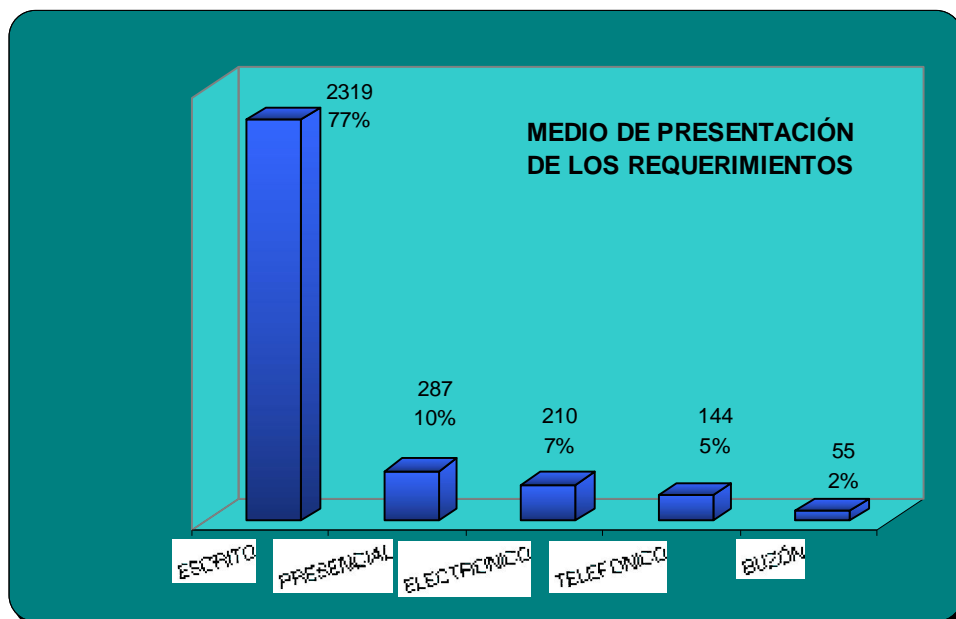
mínimo un recordatorio. Lo anterior se realiza con el objeto de que se atiendan de manera oportuna los requerimientos.

Las evidencias de cada una de acciones se encuentran en el archivo de la oficina SIAC central.

3.1.4 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 **77%** (**1815** requerimientos).

El medio presencial, representa el **10%**, electrónico **7%** telefónico **5%** y en menor porcentaje continúa siendo el buzón **2%**.



| PRESENTACION | TOTAL | PORCENTAJE |
|--------------|-------|------------|
| ESCRITO | 2319 | 77% |
| PRESENCIAL | 287 | 10% |
| ELECTRONICO | 210 | 7% |
| TELEFONICO | 144 | 5% |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría
Integración Social

| | | |
|--------------|-------------|-------------|
| BUZÓN | 55 | 2% |
| TOTAL | 3015 | 100% |

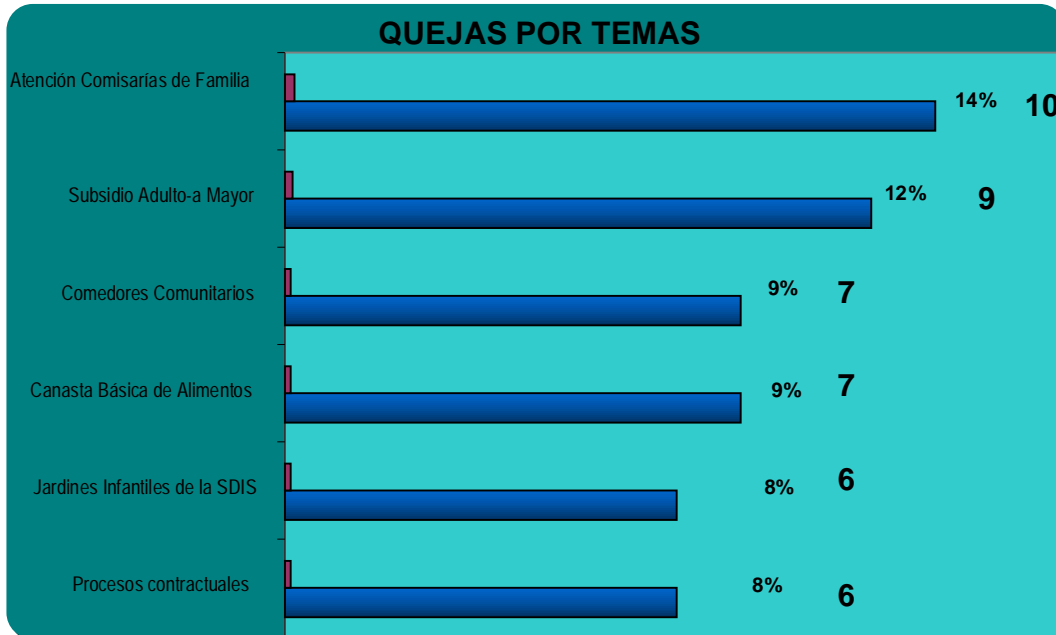
3.2 TEMAS RECURRENTES Y DEPENDENCIAS EN LOS CUALES SE REGISTRÓ LA MAYOR FRECUENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS

3.2.1 Quejas por Temas

| TEMAS | QUEJA | |
|----------------------------------|-------|-----|
| Atención comisarías de Familia | 10 | 14% |
| Subsidio para Adultos-as Mayores | 9 | 12% |
| Canasta básica de alimentos | 7 | 7% |
| Comedores Comunitarios | 7 | 7% |
| Procesos contractuales | 6 | 8% |
| Jardines Infantiles de la SDIS | 6 | 8% |

El porcentaje se presenta sobre las 84 quejas del trimestre.

Durante el tercer trimestre de 2011 se presentaron quejas por presunta atención inadecuada por parte de servidoras y servidores públicos en la prestación de los servicios, presentando la mayor frecuencia las dependencias que se relacionan en el siguiente cuadro:



VER ANEXO 2: Condensado Quejas.

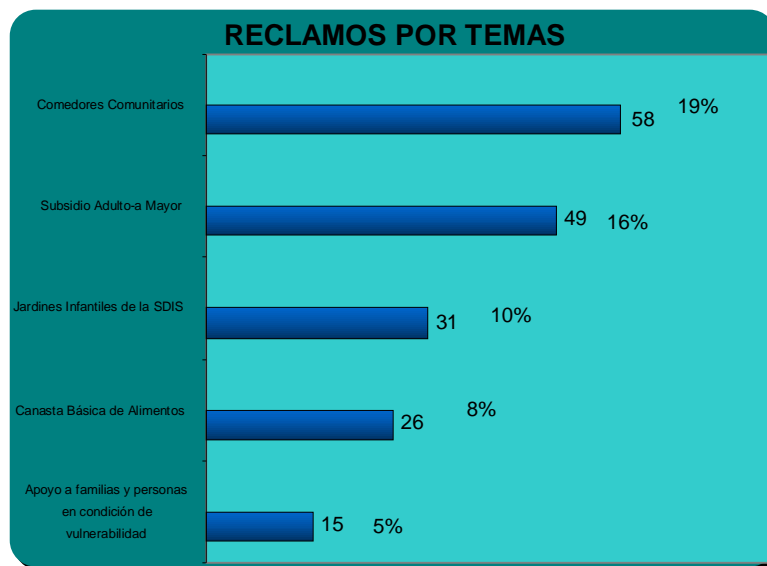


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría
Integración Social

3.2.2 Reclamos Por Temas

| TEMAS | RECLAMOS | |
|--|----------|-----|
| Comedores Comunitarios | 58 | 19% |
| Subsidio Adulto-a Mayor | 49 | 16% |
| Jardines Infantiles de la SDIS | 31 | 10% |
| Canasta Básica de Alimentos | 26 | 8% |
| Apoyo a familias y personas en condición de vulnerabilidad | 15 | 5% |

El porcentaje se presenta sobre los 335 reclamos del trimestre, en el cuadro y la gráfica se muestran aquellos temas que presentaron más de cuatro reclamos, los demás temas presentan cuatro o menos reclamos.



Los reclamos hacen referencia a las inconformidades en el desarrollo de los servicios que presta la SDIS

VER ANEXO 3: Condensado Reclamos.

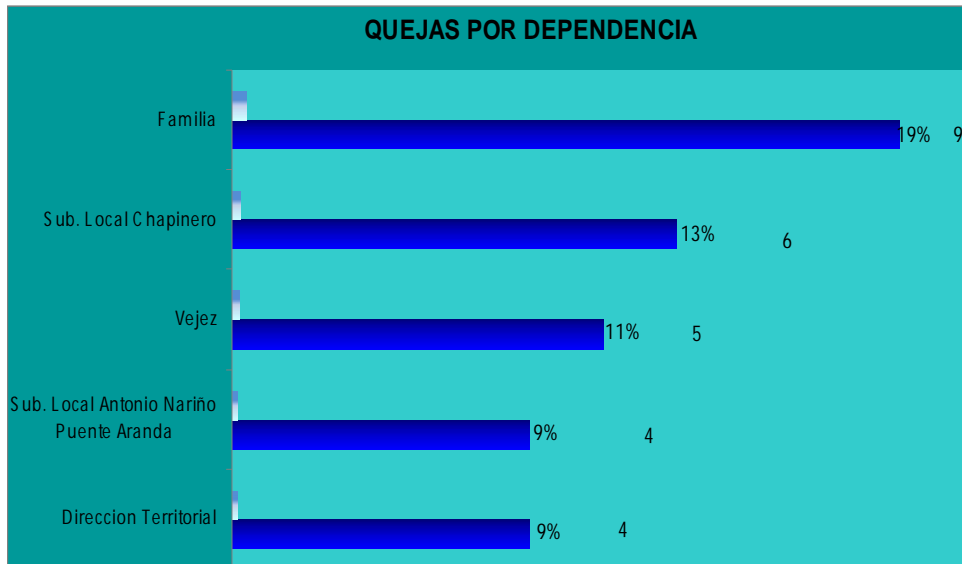
3.2.3 Quejas por Dependencia

| DEPENDENCIA | QUEJA | |
|---|-------|-----|
| Subdirección para la Familia | 9 | 19% |
| Sub. Local Chapinero | 6 | 13% |
| Subdirección para la Vejez | 5 | 11% |
| Dirección Territorial | 4 | 9% |
| Sub. Local Antonio Nariño Puente Aranda | 4 | 9% |

Los datos porcentuales se miden sobre las 84 quejas, otras dependencias presentan una queja.



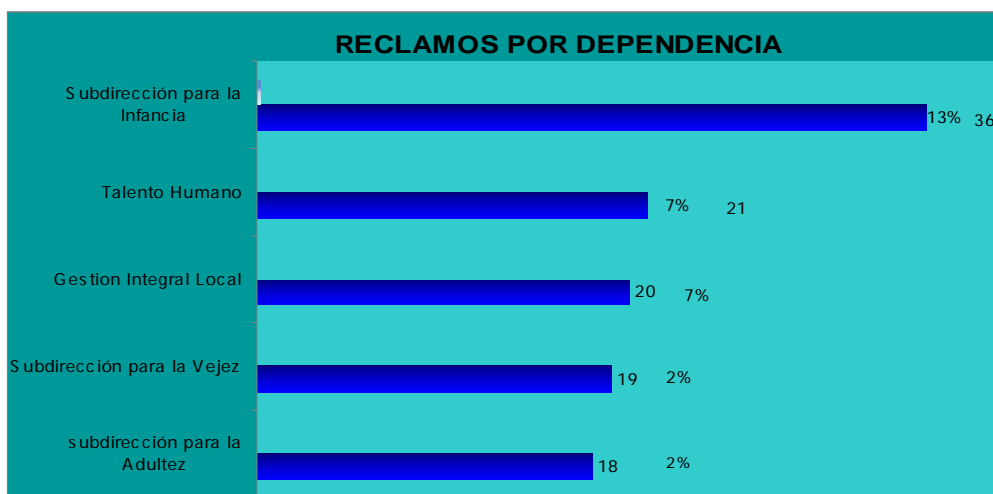
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría
Integración Social



3.2.4 Reclamos por Dependencia

| DEPENDENCIA | RECLAMOS | |
|-------------------------------|----------|-----|
| Subdirección para la Infancia | 36 | 13% |
| Talento Humano | 21 | 7% |
| Gestión Integral Local | 20 | 7% |
| Subdirección para la Vejez | 19 | 7% |
| subdirección para la Adultez | 18 | 6% |

Los datos porcentuales se miden sobre los 335 reclamos y se presentan aquellas dependencias con más de nueve reclamos.



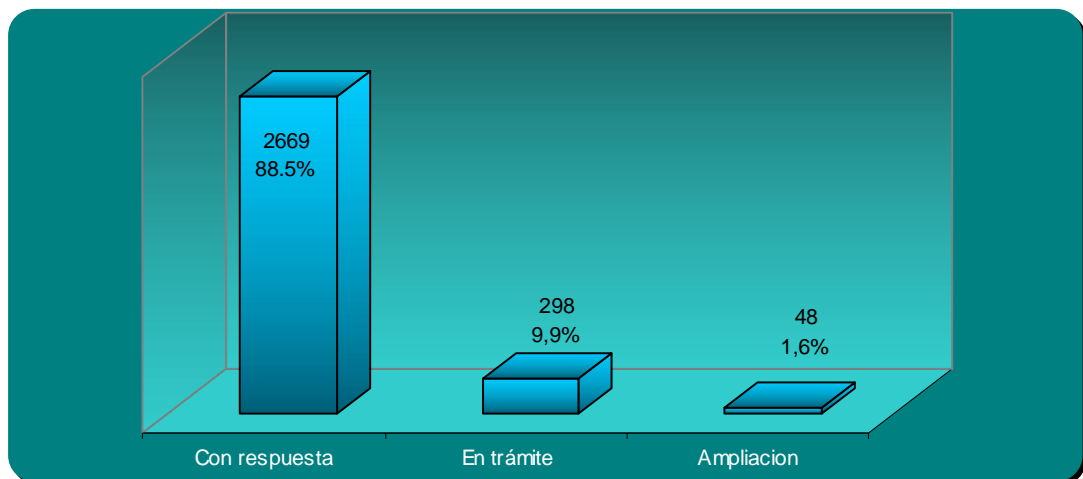


3. 3 OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS ENTREGADAS

3.3.1 Estado de las peticiones Tercer trimestre de 2011

Para la elaboración del presente informe los datos se exportan el 7 de octubre de 2011, fecha en la cual aún se encuentran en trámite y dentro de términos algunos requerimientos del mes de septiembre.

| Estado Requerimiento | Petición De Interés Particular | Reclamo | Petición De Interés General | Queja | Solicitud De Información | Sugerencia | Felicitaciones | Consulta | TOTAL |
|----------------------|--------------------------------|------------|-----------------------------|-----------|--------------------------|------------|----------------|----------|-------------|
| Con respuesta | 1922 | 310 | 284 | 70 | 57 | 14 | 11 | 1 | 2669 |
| En trámite | 222 | 23 | 34 | 13 | 6 | 0 | 0 | 0 | 298 |
| Ampliación | 43 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 48 |
| TOTAL | 2187 | 335 | 319 | 84 | 64 | 14 | 11 | 1 | 3015 |



Los 48 requerimientos que se encuentran en estado de ampliación hacen referencia a aquellos cuya información no es suficiente para dar trámite al mismo, los casos más recurrentes se encuentran en el servicio de Adultez con Oportunidades, modalidad de atención a adultos con discapacidad física y/o mental, como sea que se requieren documentos o soportes médicos que certifiquen la condición de discapacidad.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
Secretaría
Integración Social

A continuación se presenta un desgajado del estado de los requerimientos ciudadanos del tercer trimestre de 2011.

| TOTAL DE REQUERIMIENTOS ATENDIDOS DURANTE EL 3er TRIMESTRE DE 2011 | | | | |
|---|-----------|-------------------|------------------------------|------------|
| 3015 | | | | |
| REQUERIMIENTOS CON RESPUESTA | | | REQUERIMIENTOS SIN RESPUESTA | |
| 2669 | | | 346 | |
| DENTRO DE TERMINOS | | FUERA DE TERMINOS | POR AMPLIACIÓN | EN TRAMITE |
| 2652 | | 17 | 48 | 298 |
| Q,R,SG,PIP,PI G (15 días) | C (30) | SI (10 días) | Q,R,SG,PIP,PIG (15 días) | |
| 2594 | 1 | 57 | 17 | |

3.3.2 DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y SUGERENCIAS

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

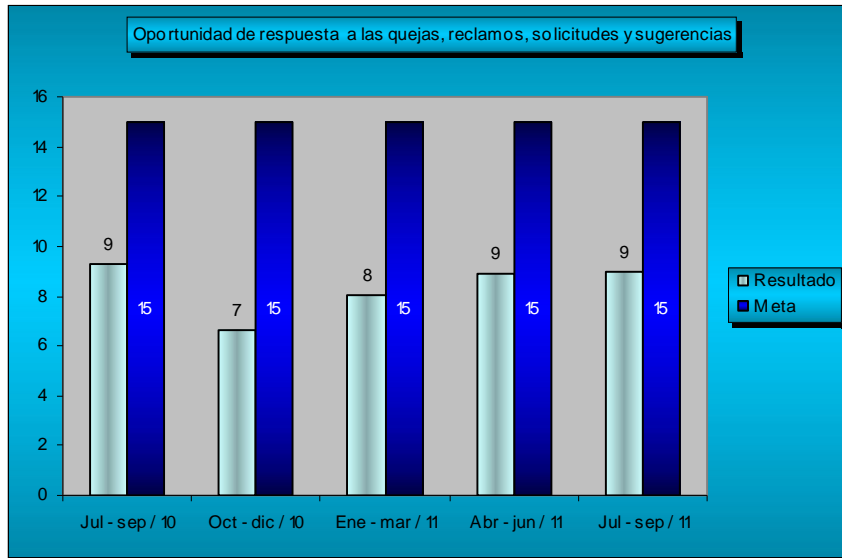
| | | |
|----------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sobresaliente | Satisfactorio | Deficiente |
| ≤ de 10 días hábiles | de 11 a 15 días hábiles | > de 15 días hábiles. |

De acuerdo con el resultado del tercer trimestre de 2011, se observa que los días promedio de atención de los requerimientos ciudadanos respondidos dentro de términos legales, se mantiene estable en el rango sobresaliente y por debajo de la línea base, mostrando un aumento frente al trimestre inmediatamente anterior.

| Periodo | días hábiles utilizados | Total de requerimientos respondidos | Resultado | Término legal |
|----------------|-------------------------|-------------------------------------|-----------|---------------|
| Jul - sep / 10 | 16358 | 1758 | 9 | 15 días |
| Oct - dic / 10 | 10286 | 1553 | 7 | |
| Ene - mar / 11 | 17124 | 2135 | 8 | |
| Abr - jun / 11 | 18987 | 2128 | 9 | |
| Jul - sep / 11 | 23268 | 2594 | 9 | |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría
Integración Social



3.3.3 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:

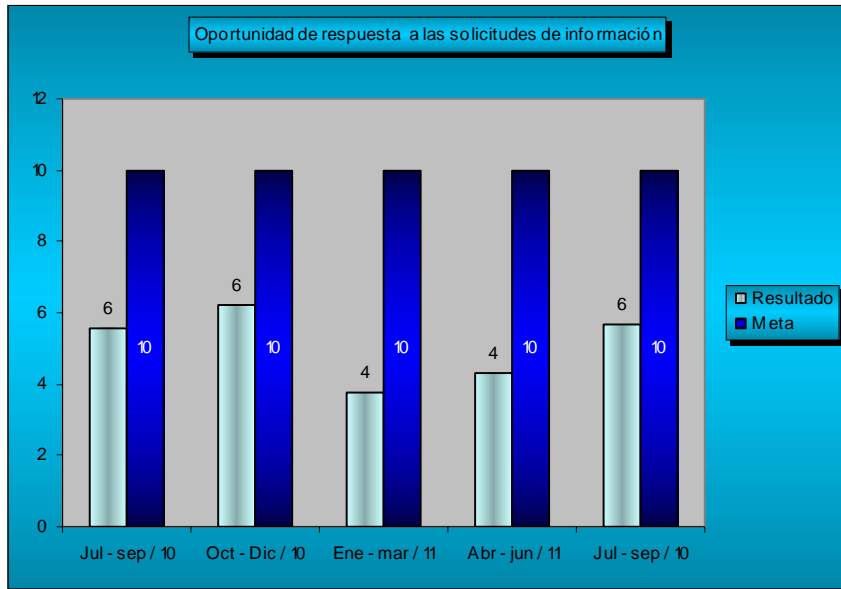
| Sobresaliente | Satisfactorio | Deficiente |
|---------------------|------------------------|-----------------------|
| ≤ de 8 días hábiles | de 9 a 10 días hábiles | > de 10 días hábiles. |

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 2011, están dentro del rango sobresaliente, es decir que está por debajo del rango legal establecido, mostrando un aumento con el periodo anterior analizado.

| Periodo | días hábiles utilizados | Total de requerimientos respondidos | Resultado | Término legal |
|----------------|-------------------------|-------------------------------------|-----------|---------------|
| Jul - sep / 10 | 50 | 9 | 6 | 10 |
| Oct - Dic / 10 | 131 | 21 | 6 | |
| Ene - mar / 11 | 155 | 41 | 4 | |
| Abr - jun / 11 | 167 | 39 | 4 | |
| Jul - sep / 10 | 322 | 57 | 6 | |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría
Integración Social



3.3.4 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:

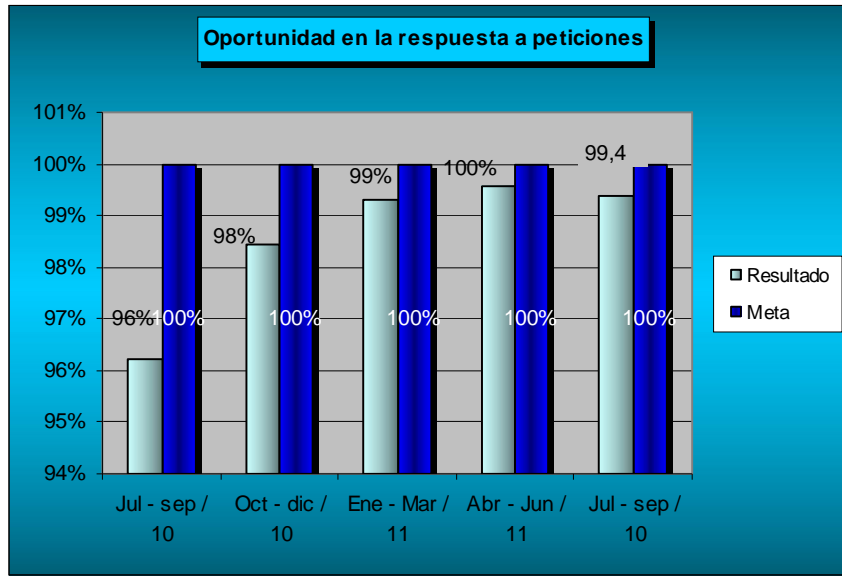
| Sobresaliente | Satisfactorio | Deficiente |
|---------------|---------------|------------|
| 100% | 90 a 99% | <90% |

Durante este periodo el **99.4%**, es decir **2652** de los requerimientos se respondieron dentro del término legal, mostrando una pequeña disminución en la tabla comparativa.

| Periodo | Peticiones respondidas dentro del término legal | Total peticiones respondidas | Resultado | Meta Periodo |
|----------------|---|------------------------------|-----------|--------------|
| Jul - sep / 10 | 1826 | 1898 | 96% | 100% |
| Oct - dic / 10 | 1580 | 1605 | 98% | |
| Ene - Mar / 11 | 2198 | 2213 | 99% | |
| Abr - Jun / 11 | 2169 | 2177 | 99.6% | |
| Jul - sep / 11 | 2652 | 2669 | 99,4% | |



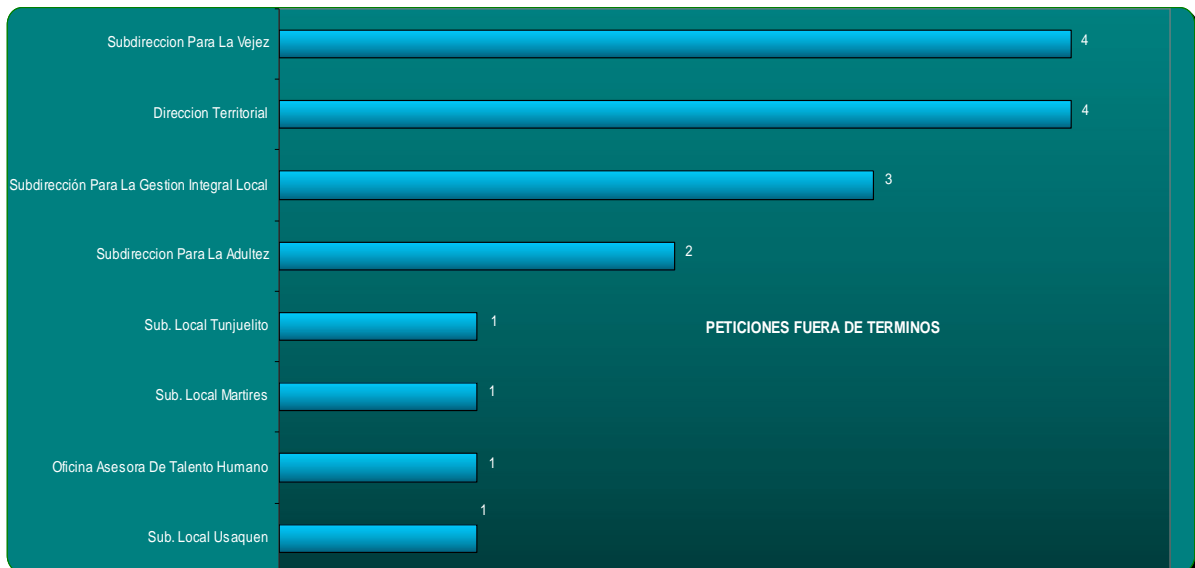
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría
Integración Social



3.3.5 Peticiones respondidas fuera de términos por dependencia.

De los **17** requerimientos respondidos fuera de términos el promedio de días de atención durante el tercer trimestre de 2011 fue de 2 días hábiles.

La grafica muestra las dependencias que respondieron las peticiones incumpliendo los términos legales establecidos:

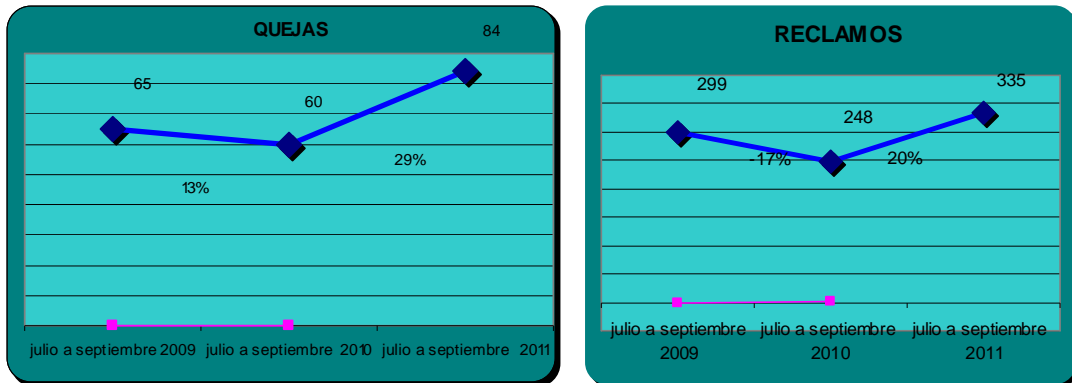


VER ANEXO 4: Número de peticiones con términos vencidos



3.4 COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES TRAMITADAS DURANTE LAS VIGENCIAS 2009-2010-2011

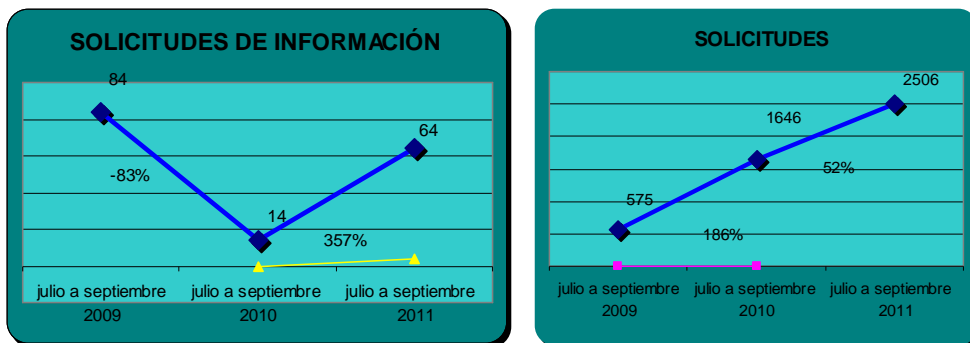
3.4.1 Comportamiento de la atención de Quejas y Reclamos



| DE ABRIL A JUNIO DE | QUEJAS | RECLAMOS |
|---------------------|--------|----------|
| 2009 | 65 | 299 |
| 2010 | 60 | 248 |
| 2011 | 84 | 335 |

El Comportamiento de las quejas y reclamos del periodo reportado entre 2009, 2010 y 2011 fue similar como sea que de 2009 a 2010 muestra una disminución y a 2011 un aumento superior a **20%**

3.4.2 Comportamiento de la atención de Solicitudes de Información y Servicio



| DE ABRIL A JUNIO DE | SOLICITUDES A SERVICIOS | SOLICITUD DE INFORMACIÓN |
|---------------------|-------------------------|--------------------------|
| 2009 | 575 | 84 |
| 2010 | 1646 | 14 |
| 2011 | 2506 | 64 |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría
Integración Social

En el tercer trimestre del 2011, se encuentra una disminución de frecuencia en las solicitudes de información con relación al mismo periodo de los años 2009 y 2010, mientras que de 2010 a 2011 se evidencia un aumento de **50** solicitudes de información. Al igual que los periodos anteriores las solicitudes continúan incrementándose.

3.5 CULTURA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Como apoyo a la iniciativa de la Subsecretaría de Integración en el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad eficiente que conduzca al mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos, planeación, seguimiento y control, en la prestación de Servicios Sociales desde el punto de vista de atención a la ciudadanía, y liderado por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC) se ha continuado En el periodo entre los meses de Junio a Septiembre de 2011 con la estrategia de "CULTURA DE SERVICIO" dirigido a los servidores y servidoras de la Secretaría de Integración Social y a los ciudadanos vinculados a la entidad que cumplen con la ejecución de contratos para la prestación con Calidad de los Servicios Sociales en el Distrito Capital.

Es así que se han Coordinado con las distintas dependencias, los espacios de cualificación en Cultura de Servicio para los Servidores/as de la SDIS asistiendo un total de 1325 personas en el periodo antes mencionado; superando así la meta propuesta para la vigencia 2011. Además se verifica in situ la correcta aplicación y cumplimiento de los protocolos de atención a la ciudadanía como medida del desempeño de una atención a la ciudadanía con estándares superiores de Calidad.

Se abordaron temáticas entre otras como:

Protocolos de Atención al Ciudadano, Cultura de Servicio, Cultura Organizacional, Calidad en la Prestación de servicios Sociales y el Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Sugerencias, participación del SIAC en jornadas de inducción y re inducción por la oficina asesora de talento humano para nuevos servidores/as de la SDIS. Talleres para dinamizar la incorporación de conceptos aplicables a la Consecución de estándares superiores de calidad en la atención a la ciudadanía, énfasis en los procedimientos establecidos mediante la resolución 1139 de Septiembre de 2010.

Entre otros aspectos, se encuentra:

- ❖ Los objetivos específicos establecidos inicialmente en el Plan de Cualificaciones en Cultura de Servicio se han cumplido Integralmente, superando la meta propuesta por la Subsecretaría y el SIAC para la vigencia 2011.
- ❖ Se evidencia un reconocimiento institucional al SIAC por parte de los servidores/as por el desarrollo y ejecución de la estrategia de Cultura de Servicio en la entidad, que se evidencia en el cumplimiento de las buenas prácticas de la organización en referencia a la atención a la ciudadanía.
- ❖ Continuar de manera sistemática las cualificaciones a TODOS los servidores y servidoras de la SDIS en Cultura de Servicio ya que es la única estrategia útil



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

Integración Social

para garantizar un servicio a la ciudadanía que cumpla con estándares superiores de calidad.

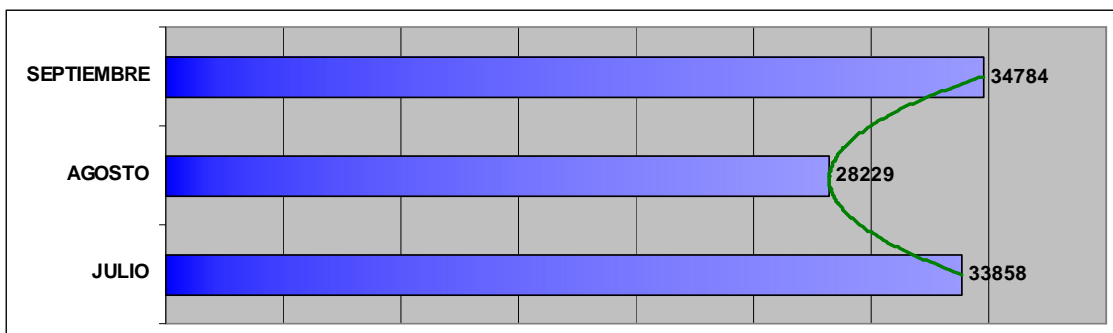
- ❖ Perfeccionar el instrumento de evaluación para la verificación del cumplimiento de los protocolos establecidos por parte de la SDIS para la atención a los ciudadanos por parte de los Servidores/as, Ya que persisten diferencias en las distintas dependencias de la SDIS.
- ❖ Se evidencia aun resistencia al cambio cultural por parte de algunos Servidores/as, pero el grado de avance se estima positivo teniendo en cuenta las eventualidades en las condiciones de apoyo laboral.
- ❖ Realizar visitas de acompañamiento a todas las dependencias para la verificación del Procedimiento de SDQS con el fin de homologar la calidad y contenido de las respuestas a los ciudadanos, cumpliendo cabalmente con los términos legales de respuesta de los requerimientos ciudadanos.

3.6. DATOS DE ATENCIÓN

3.6.1 REGISTRO DE ATENCIÓN DIARIA

Durante este periodo se atendieron **96.871** ciudadanos y ciudadanas, quienes fueron direccionados a los servicios, de acuerdo a la información inicial suministrada por los y las responsables de los SIAC Locales y de Nivel Central.

Con respecto a los anteriores periodos se observa una disminución en el registro, lo que se explica primero por el cambio de responsables del SIAC y el ingreso de servidoras y servidores por Convocatoria Publica, quienes entraban a una etapa de aprendizaje y adaptación y segundo porque en las Localidades de alta demanda solo se cuenta con un o una responsable SIAC. Lo que les dificulta el registro total de la ciudadanía atendida.



Así mismo, durante el 3.er trimestre se evidencia en el registro de atención diaria, la atención a la **población en condición de discapacidad** teniendo en cuenta las categorías:

- 1) No oyentes, 2) invidentes, 3) discapacidad física. 4) discapacidad mental.

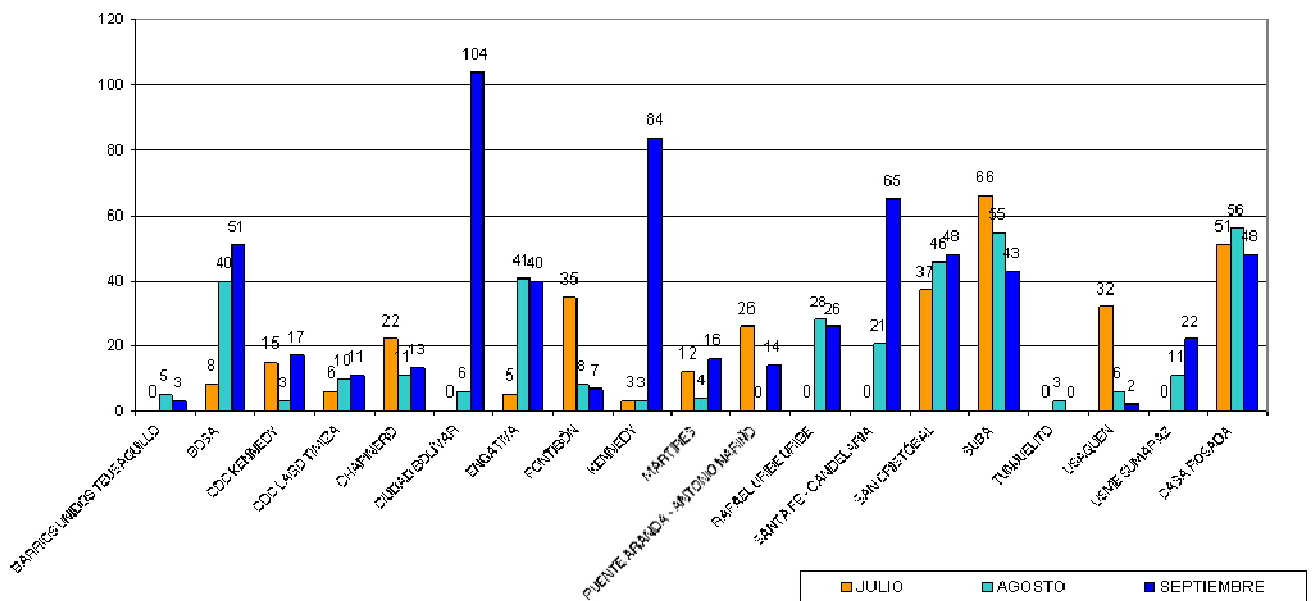


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría
Integración Social

Encontrando que:

- Se atendieron en total durante el trimestre **1291** personas en condición de discapacidad.
- De las 4 categorías atendidas en este trimestre se continúa observando el mayor número (595) de personas presentan discapacidad Mental. Por la alta demanda en solicitud de cupos para la canasta complementaria y para institucionalización.
- Los responsables SIAC reiteran que aunque es alto el número de solicitudes para los servicios que ofrece la SDIS a personas en condición de discapacidad, son sus acudientes o familiares quienes se acercan a solicitar dichos servicios.
- En este trimestre la Subdirección Local que reportó mayor número de atención a personas con discapacidad fue Ciudad Bolívar, dado que es una de las Localidades de alta demanda y además se cuenta con el servicio de los centros de respiro.

Lo anterior se evidencia en la siguiente grafica.



3.6.2 ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA:

Realizado un análisis de resultados de las encuestas de percepción durante el año 2011 se ha evidenciado que estos se presentan de manera pareja, sin que se observen



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

Integración Social

variaciones considerables que permitan evidenciar aspectos de diferentes. Razón por lo cual se decide su aplicación de manera bimensual a partir del mes de julio de 2011.

Durante los meses de julio y agosto de 2011 se diligenciaron en las 16 Subdirecciones Locales para la Integración Social 1064 encuestas de percepción de los resultados obtenidos se destaca que un **99%** de los ciudadanos y ciudadanas encuestados refiere estar completamente satisfechos con los servicios recibidos por parte de los servidores y servidoras de la SDIS. (Ver anexo de resultados por ítem)

VER ANEXO 5

3.6.3 GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS

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

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>.

Durante el trimestre se remitió mensualmente y de manera oportuna *“certificación de confiabilidad de la información”* a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.

3.6.4 FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO AÑO 2011

En el tercer trimestre de 2011, la Secretaría Distrital de Integración Social participó en las Ferias de Servicio al Ciudadano, conforme a la siguiente tabla:

| LOCALIDAD | FECHA FERIA DEL SERVICIO | No. DE CIUDADANÍA ATENDIDA POR LA SDIS. |
|----------------------------|---|--|
| Bosa | 7-8 y 9 – Julio de 2011 | 95 |
| Barrios Unidos Teusaquillo | Del 6 al 11 de agosto Del 13 al 15 de agosto de 2011 | 154 |
| Tunjuelito | 25-26- y 27 de agosto de 2011 | 56 |
| Fontibón | 8-9 y 10 de septiembre de 2011 | 84 |
| Suba | 29 - 30 septiembre y 1 Octubre de 2011 | 82 |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría
Integración Social

Obteniendo como resultado la atención de setecientos veinte (720) Ciudadanos y ciudadanas atendidos por los servidores y servidoras SIAC.

Durante la participación a la feria del servicio se aplicaron encuestas de percepción ciudadana, frente a conocimiento de los servicios sociales de la SDIS, información suministrada y lo favorable de realizar las ferias del servicio.

Los resultados de las encuestas aplicadas durante los eventos de feria se reportaron a las Subdirecciones Locales con el fin de retroalimentar y de que las Subdirecciones tomen las acciones a que haya lugar.

3.6.5 RECEPCIÓN DE BACKUP COMEDORES COMUNITARIOS SDIS y FDL

Durante el tercer trimestre se recibieron ochocientos cinco (835) bases de datos de comedores, así:

| PERIODO | SDIS | FDL |
|--------------|------------|------------|
| JULIO | 142 | 123 |
| AGOSTO | 146 | 136 |
| SEPTIEMBRE | 143 | 145 |
| Total | 431 | 404 |

3.7 RECOMENDACIONES

- Garantizar la atención continua de los SIAC mediante el apoyo y corresponsabilidad por parte de las Subdirecciones Locales para la Integración Social.
- Implementar acciones de mejora desde los resultados de las encuestas de percepción reportados a las Subdirecciones Locales bimensualmente.
- Participación activa por parte de las Subdirecciones Locales en los eventos convocados por la Alcaldía Mayor de Bogotá u otras entidades, como la Ferias de Servicio al Ciudadano.
- Adelantar visita a las dependencias parametrizadas en el SDQS, en el cuarto trimestre de 2011, con el fin de verificar el funcionamiento y operación del Sistema, realizando énfasis en:
 - Clasificación de los requerimientos conforme a las definiciones de los mismos: quejas, reclamos, peticiones de interés general y particular, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Secretaría

Integración Social

- Verificación de los designados para el manejo del SDQS y su conocimiento de la operación del SDQS.
 - Cierres definitivos con respuestas parciales.
 - Verificación de respuestas oportunas, coherentes, claras y de calidad a los requerimientos ciudadanos.
-
- Brindar acompañamiento por parte de un profesional del equipo de trabajo de las Dependencias a las personas designadas para el manejo del SDQS, a fin de garantizar que las respuestas dadas a la ciudadanía cumpla con los atributos requeridos (oportunidad, coherencia, claridad y calidad)
 - Presentado el informe al comité directivo, hacerlo extensivo vía correo electrónico a cada jefe y al equipo de gestores del SIG; publicación en la web y en documentos asociados al Proceso de direccionamiento de Servicios Sociales en la intranet.
 - Establecer acciones de mejora por Dependencia conforme a los resultados del presente informe, especialmente las quejas y reclamos interpuestos por la ciudadanía

Equipo de trabajo:

**SUBSECRETARIA
SIAC NIVEL CENTRAL Y LOCAL**