

SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL
SUBSECRETARIA
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA

PLAN DE ACCION SIAC 2012

Conforme a las resoluciones 1139 de Septiembre 2010 y 1431 de Octubre 2011, "Por medio de la cual se crea el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se adoptan sus lineamientos" en su artículo 9, define como función formular el Plan Operativo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la SDIS, que responda a las necesidades y solicitudes Ciudadanas en el marco de las normas y los principios que rigen nuestro accionar como servidores y servidoras públicos, fundamentados específicamente en los lineamientos de la Dirección Distrital de Servicio al ciudadano.

Para lograr un servicio confiable, amable, digno y efectivo la Secretaria Distrital de Integración Social velará porque el SIAC de cumplimiento con el siguiente plan operativo para 2012:

OBJETIVO	ESTRATEGIA	DIRIGIDO A	META 2012
Mejorar y adecuar los espacios de atención al público	Adecuación arquitectónica de los SIAC Locales - SDIS- Visita de Recibo a cada SIAC con acompañamiento de la Subdirección de Plantas Físicas	Ciudadanas y Ciudadanos del Distrito Capital	Adecuar la imagen en los SIAC Locales
Brindar de la forma más simple, rápida y directa, con todos los medios técnicos y humanos necesarios, atención personal, telefónica y virtual a los ciudadanos que acuden a la Secretaría Distrital de Integración Social.	Actualización y funcionamiento de Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Ciudadanas y Ciudadanos del Distrito Capital	Actualización total de la Información que contiene la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor.

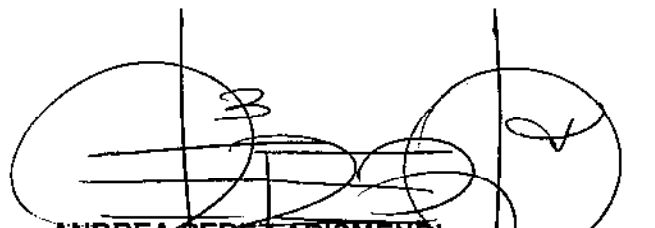
OBJETIVO	ESTRATEGIA	DIRIGIDO A	META 2012
<p>Garantizar la implementación de la política de atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, consolidándose como la línea de frente institucional.</p>	<p>Cualificar al equipo de servidores de los SIAC: Atención a la Ciudadanía Lenguaje de Señas Herramientas Informáticas Otros</p>	<p>Servidores y Servidoras SIAC Locales</p>	<p>Cualificación permanente del Equipo de Servidores SIAC</p>
	<p>Auditoria y Seguimiento a SIAC locales: (aplicando instrumentos de verificación) Equipo de Servidores SIAC</p>	<p>Servidores y Servidoras SIAC Locales</p>	<p>Verificación y Seguimiento de los SIAC Locales</p>
	<p>Cualificación del equipo de servicios tercerizados: vigilancia, Transporte, Servicios generales En relación con la Atención a la Ciudadanía- guardas de seguridad y servicios Generales- Servidores, Servidoras y colaboradores.</p>	<p>Guardas de Seguridad Servicios Generales</p>	<p>Cualificación permanente del Equipo de Colaboradores SIAC</p>
	<p>Cualificación del equipo de Servidores, de la SDIS nivel central y local en Protocolo de Atención a la Ciudadanía - SIAC- CULTURA DE SERVICIO; SDQS</p>	<p>Servidores Servidoras de la SDIS</p>	<p>2.000 servidores y servidoras cualificados en cultura de servicio</p>
<p>Difundir toda la información posible sobre los servicios sociales del sector Integración Social, desde avisos de carácter misional hasta programación o actividades que las áreas precisen transmitir a la ciudadanía</p>	<p>Revisión y validación de canales de interacción virtual y telefónico para la Ciudadanía - Directorios; Página Web; Línea 018000; chat; servicios en CADE; SUPERCADE</p>	<p>SIAC Nivel Central</p>	<p>Garantizar información confiable y exacta a la ciudadanía</p>
	<p>Parametrización del Sistema Distrital de quejas y soluciones para nuevas "dependencias en el SDQS"</p>	<p>Dependencias Parametrizadas SDQS en la SDIS</p>	<p>Garantizar información confiable y exacta a la ciudadanía</p>
	<p>Acompañamiento a la Dependencias Parametrizadas en el SDQS</p>	<p>Dependencias Parametrizadas SDQS en la SDIS</p>	<p>Garantizar a la Ciudadanía respuestas con el cumplimiento de los cuatro atributos: Calidad, Coherencia, oportunidad y Claridad</p>

OBJETIVO	ESTRATEGIA	DIRIGIDO A	META 2012
Formular y adoptar oportunidades de mejora a la prestación del servicio a la ciudadanía.	Diseñar mecanismos de medición y autoevaluación del Servicio Integral de Atención al Ciudadano -SIAC-	SIAC Nivel Central SIAC Locales	Seguimiento y Evaluación permanente al Servicio y atención a la ciudadanía ofrecido por la SDIS
	Implementación de los instrumentos de medición definidos para la satisfacción de la Ciudadanía SDIS	SIAC Nivel Central SIAC Locales	Seguimiento y Evaluación permanente al Servicio y atención a la ciudadanía ofrecido por la SDIS
	Adelantar medición de Satisfacción de la Ciudadanía en los Servicios Sociales definidos por la Subsecretaría	SIAC Nivel Central SIAC Locales	Seguimiento y Evaluación permanente al Servicio y atención a la ciudadanía ofrecido por la SDIS
	Tabulación y Análisis de Resultados de las Encuestas de Percepción a la Ciudadanía	SIAC Nivel Central	Seguimiento y Evaluación permanente al Servicio y atención a la ciudadanía ofrecido por la SDIS
	Envío de comunicación de retroalimentación de los resultados obtenidos por la aplicación de las encuestas de percepción	Subdirectores Locales Oficina Asesora de Comunicaciones	Seguimiento y Evaluación permanente al Servicio y atención a la ciudadanía ofrecido por la SDIS
	Presentación y Análisis de Resultados a Consejo Directivo	Consejo Directivo Alta Dirección SDIS	Seguimiento y Evaluación permanente al Servicio y atención a la ciudadanía ofrecido por la SDIS
Formular y adoptar oportunidades de mejora a la prestación del servicio a la ciudadanía.	Resultados encuesta ANUAL de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	SIAC Nivel Central Coordinación SIAC	Participación activa en las instancias superiores de Servicio al Ciudadano
	Articulación, monitoreo y seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y/o Veeduría Distrital.	SIAC Nivel Central Coordinación SIAC	Participación activa en las instancias superiores de Servicio al Ciudadano
	Seguimiento al cumplimiento del Decreto 371 de 2010, Artículo 3. Procesos de Atención al Ciudadano.	Ciudadanas y Ciudadanos del Distrito Capital	Garantizar La publicación de información confiable en la Pagina WEB de la SDIS; link Servicio a la Ciudadanía
	Participación en las Comisiones Intersectoriales de Servicio al Ciudadano convocadas por la DDSC	SIAC Nivel Central Coordinación SIAC	Participación activa en las instancias superiores de Servicio al Ciudadano

OBJETIVO	ESTRATEGIA	DIRIGIDO A	META 2012
Formular y adoptar oportunidades de mejora a la prestación del servicio a la ciudadanía.	Elaboración de Informe Trimestral del SIAC, incorporando el anexo de gestión de la defensora.	SIAC Nivel Central	4 informes trimestrales del SIAC del año 2012
	Presentación a Comité Directivo del informe Trimestral del SIAC	Consejo Directivo Alta Dirección SDIS	Facilitar la Participación Ciudadana y Control Social
	En el marco del programa Presidencial de Modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción. (Parágrafo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011) garantizar la atención y gestión de denuncias por corrupción administrativa para el conocimiento de la Defensora de la ciudadanía.	Ciudadanos y Ciudadanas	
	Divulgación permanente de la Figura de Defensor de la Ciudadanía de la SDIS	SIAC Nivel Central SIAC Locales	
	Dinamizar el Envío de comunicaciones a través del Correo del Defensor de la Ciudadanía	SIAC Nivel Central Coordinación SIAC	
	Revisar y Validar las respuestas proyectadas por el Defensor de la Ciudadanía de la SDIS	SIAC Nivel Central Coordinación SIAC	
Dar cumplimiento a los numerales 3 y 6 del artículo 38 del Decreto Ley 1421 de 1993	Participación en Ferias de Servicio al Ciudadano a nivel Distrital, programadas por la DDSC	Ciudadanas y Ciudadanos del Distrito Capital	Participar en 10 ferias de servicio al ciudadano
	Envío de comunicación de retroalimentación de los resultados obtenidos por la participación en Ferias de Servicio al Ciudadano.		

OBJETIVO	ESTRATEGIA	DIRIGIDO A	META 2012
<p>Afianzar el sentido de pertenencia de los servidores, servidoras y colaboradores de la Secretaría Distrital de Integración Social.</p>	<p>Evaluación y Premiación de la llave de servicio a servidores SIAC, e incentivos para equipo de Vigilancia y Servicios generales</p>	<p>Servidores y Servidoras SIAC Guardas de Seguridad</p>	<p>Sostenibilidad del Sistema de Incentivos por Excelencia en Atención a la Ciudadanía</p>


DEIDAMIA GARCÍA QUINTERO
 Subsecretaria
 Defensora de la Ciudadanía


ANDREA PÉREZ ARISMENDI
 Coordinadora
 Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC-