

**FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL MEDIANTE UN PLAN ESTRATÉGICO,
ENFOCADO A MITIGAR LA BAJA ATENCIÓN HACIA LOS REQUERIMIENTOS EN EL
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC) DE LA (SDIS)**

YOBANI GAMBASICA UNRISA

MÓNICA PATRICIA. ROMERO MESTRE

Director de tesis

Oscar Mauricio Corredor Martínez

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL
COMPONENTE DE PROFUNDIZACIÓN
BOGOTÁ, COLOMBIA
Noviembre de 2021**

**FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL MEDIANTE UN PLAN ESTRATÉGICO,
ENFOCADO A MITIGAR LA BAJA ATENCIÓN HACIA LOS REQUERIMIENTOS EN EL
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC) DE LA (SDIS)**

YOBANI GAMBASICA UNRISA

MÓNICA PATRICIA. ROMERO MESTRE

Trabajo de Grado para Optar al Título de Magister en Gerencia Social

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL
COMPONENTE DE PROFUNDIZACIÓN
BOGOTÁ, COLOMBIA
Noviembre de 2021**

Resumen

Se propone realizar una contribución al fortalecimiento organizacional para el servicio integral de atención al ciudadano en adelante (SIAC), por lo cual se diseñó un plan estratégico enfocado en mitigar el problema consistente en la baja atención hacia los requerimientos de la ciudadanía en la localidad de chapinero, ya que, al no contar con el acceso oportuno a la información de los servicios sociales, se afecta el goce efectivo de los derechos de la población en riesgo de vulnerabilidad.

Se aplicaron estrategias conducentes a: identificar los factores incidentes, reducir el impacto negativo a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía, para que se cumpla a cabalidad con lo contemplado en la *Política pública distrital y en el Manual de servicio a la ciudadanía* de la secretaria distrital de integración social en adelante (SDIS).

La investigación es de carácter descriptivo, ya que su propósito es identificar y describir las categorías que influyen a nivel interno, con el fin de verificar como se ejercen las actividades en la prestación del servicio. El modelo de análisis es inductivo porque implica recopilación de información primaria a través del trabajo de campo. Su enfoque es cualitativo, y se diseñaron cuatro instrumentos mediante la metodología de entrevista semiestructurada que es una técnica empleada para la generación y recolección de información.

Se aplicó a grupos focales de ciudadanos y un experto del (SIAC), que permitieron obtener datos de fuente primaria como insumo para el diseño de la propuesta. Se seleccionaron las unidades de análisis y se determinaron los elementos coincidentes por temas, a través de la técnica de codificación abierta. Se realizó la planeación y a través del cuadro de mando integral se diseñaron los indicadores para realizar seguimiento y control al fortalecimiento organizacional.

Palabras Clave.

Requerimientos, Servicios Sociales, Goce Efectivo Derechos, Estrategia, Indicadores.

Abstract

It is proposed to contribute to the organizational strengthening for the Comprehensive Citizen Attention Service (SIAC), for which a strategic plan was designed focused on mitigating the problem consisting of low attention to the requirements of citizens in the town of chapinero since by not having timely access to information from Social Services, the effective enjoyment of rights of the population at risk of vulnerability is affected.

Strategies were applied to: identify the incident factors, reduce the negative impact to satisfy the needs of the citizens, so that the provisions of the District Public Policy and the Citizen Service Manual of the District Secretary for Social Integration from now on (SDIS).

The research is descriptive since its purpose is to identify and describe the categories that influence internally, to verify how activities are carried out in the provision of the service. The analysis model is inductive because it involves collecting primary information through fieldwork. Its approach is qualitative, and four instruments were designed using the semi-structured interview methodology, which is a technique used for the generation and collection of information.

It was applied to focus groups of citizens and an expert from (SIAC), which allowed obtaining data from a primary source as input for the design of the proposal. The units of analysis were selected and the coincident elements were determined by the subject, through the open coding technique. The planning was carried out and through the balanced scorecard and the indicators were designed to monitor and control the organizational strengthening.

Keywords.

Requirements, Social Services, Effective Enjoyment Rights, Strategy, Indicators.

Contenido

Resumen	3
Palabras Clave.....	3
Abstract.....	4
Keywords.....	4
Introducción.....	12
Descripción del Problema y Pregunta de Investigación.....	13
Identificación del Problema	13
Antecedentes.....	13
Descripción del Problema.....	15
Formulación del Problema.....	15
Árbol de Problemas.....	16
Modelo de análisis	19
Justificación.....	19
¿Importancia de la investigación para la Gerencia Social?.....	19
¿Importancia de la investigación para los gerentes sociales que la efectúan?	20
¿Importancia de la investigación para la organización, grupo social o comunidad donde ésta se realiza?	20
¿Importancia de la investigación para el problema que se desea estudiar?.....	20
¿Pertinencia de la investigación frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?.....	20
Objetivo General y Específicos.....	21
General.....	21
Específicos.....	21
Diseño Metodológico.....	22
Tipo de investigación Descriptiva	22
Enfoque de investigación.....	22
Método de acercarse al objeto de estudio.....	24
Diseño	24
Praxeología.....	25
Estado del Arte.....	25
Antecedentes Locales	30
Antecedentes Nacionales	40

Antecedentes Internacionales	44
Elaboración de Instrumentos de Recolección de Información	46
Aspectos metodológicos	46
Población Objeto de Estudio.....	46
Método de Identificación o Cálculo de la Muestra de Estudio.....	47
Análisis de las Categorías Seleccionadas Teniendo en Cuenta la Matriz de Operacionalización (Conceptualización, Subcategorías, Indicadores y Unidades de Análisis)	48
Descripción de los Instrumentos de Recolección de Información que Serán Utilizados en el Trabajo de Campo	51
Validación del Instrumentos de Recolección de Información a Utilizar (dos expertos además del director de tesis)	53
Evaluación de la Fiabilidad y versión definitiva del Instrumento	53
Prueba Piloto y Versión Definitiva del Instrumentos.....	54
Trabajo de Campo.....	54
Actividades Realizadas	55
Cantidad de Instrumentos	55
Descripción de Métodos	55
Principales Hallazgos.....	57
Marco Referencial.....	60
Marco Legal.....	60
Marco Teórico	64
Resultados Finales.....	74
Perfil y Caracterización de la organización	75
Antecedentes y objeto del SIAC.....	75
Portafolio de Servicios	76
Diseño y Propuesta de la Planeación Estratégica para el SIAC	76
Diagnóstico y Formulación de la Estrategia DOFA.....	76
Planteamiento de Planes de Acción: Balance Score Card (BSC) – Cuadro de mando integral	82
Formulación de objetivos y construcción de indicadores.....	85
Desarrollo de la herramienta Planeación Estratégica.....	86
Identificación de aspectos para mejorar o fortalecer.....	86
Estrategias de mejoramiento o fortalecimiento.....	86
Escenarios de Aplicación.....	86
Impacto Esperado de la Aplicación	86

Indicadores / Métricas de Seguimiento y Control	87
Conclusiones	91
Recomendaciones.....	92
Referencias.....	95
Anexos.....	103

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Árbol de Problemas</i>	18
Figura 2 <i>Proceso Cualitativo</i>	23
Figura 3. <i>Nivel de Requerimientos en las dependencias por subtemas año 2019</i>	30
Figura 4. <i>Mapeo de actores</i>	46
Figura 5 <i>Mapa Estratégico</i>	80
Figura 6. <i>Matriz DOFA</i>	81

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Revisión de literatura a nivel local</i>	26
Tabla 2 <i>Revisión de la literatura a nivel nacional</i>	28
Tabla 3. <i>Revisión de la literatura a nivel internacional</i>	29
Tabla 4. <i>Instrumentos con base en mapeo de actores</i>	47
Tabla 5. <i>Operacionalización de categoría requerimientos de los ciudadanos</i>	49
Tabla 6. <i>Operacionalización categoría plan estratégico</i>	50
Tabla 7. <i>Operacionalización Categoría Mejora Continua</i>	51
Tabla 8. <i>Diseño de instrumentos para grupos focales y experto en el SIAC</i>	53
Tabla 9 <i>Hallazgos para fortalecer el SIAC</i>	57
Tabla 10. <i>Marco Legal</i>	61
Tabla 11. <i>Normatividad para el servicio integral de atención al ciudadano</i>	62
Tabla 12. <i>Planeación Estratégica Misión</i>	77
Tabla 13. <i>Planeación Estratégica Visión</i>	78
Tabla 14. <i>Planeación estratégica cadena de valor SIAC</i>	79
Tabla 15. <i>BSC Perspectiva Ciudadanos</i>	83
Tabla 16. <i>BSC Perspectiva Financiera</i>	84
Tabla 17. <i>Perspectiva Procesos Internos</i>	84
Tabla 18. <i>BSC Perspectiva aprendizaje y crecimiento</i>	85
Tabla 19. <i>Satisfacción de atención presencial</i>	87
Tabla 20. <i>Satisfacción de atención virtual</i>	88
Tabla 21. <i>Satisfacción de atenciones telefónicas</i>	88
Tabla 22. <i>Incremento de la productividad y la vida sana</i>	88
Tabla 23. <i>Incremento de la productividad vía Chat</i>	89
Tabla 24. <i>Incremento respuesta de llamadas</i>	89
Tabla 25. <i>Atención vía redes y alianzas</i>	89

Tabla 26. <i>Actividades diseño herramientas de social media</i>	90
Tabla 27. <i>Actividades para robustecer comunicación interna</i>	90
Tabla 28. <i>Capacitaciones en redes y alianzas</i>	90
Tabla 29. <i>Capacitación personal de carrera</i>	91
Tabla 30. <i>Desarrollo plan estratégico</i>	91

Lista de Anexos

Anexos A. <i>Portafolio de Servicios de la SDIS</i>	103
Anexos B. <i>Validación de Instrumento Grupo Focal de Ciudadanos</i>	104
Anexos C. <i>Validación de Instrumento Grupo Focal Equipo del SIAC</i>	105
Anexos D. <i>Validación de Instrumento Entrevista a Experto</i>	106
Anexos E <i>Validación de Instrumento Grupo Focal Referentes</i>	107
Anexos F. <i>Entrevista Grupo Focal Ciudadanos</i>	108
Anexos G. <i>Matriz de Análisis Referentes</i>	109
Anexos H. <i>Matriz Análisis Entrevista Experto SIAC</i>	111
Anexos I. <i>Matriz Análisis Equipo SIAC</i>	112
Anexos J. <i>Matriz Análisis Ciudadanos</i>	113
Anexos K. <i>Formato Autorización Proyecto</i>	114
Anexos L. <i>Árbol de Objetivos</i>	115

Introducción

La presente investigación, se desarrollará bajo la modalidad de profundización a través de una propuesta de fortalecimiento organizacional, mediante una de las herramientas de gerencia social, cuyo objetivo es contribuir a mejorar el nivel de respuesta de los requerimientos a la ciudadanía con el acceso oportuno a la información de servicios sociales, garantizando el goce efectivo de derechos de la población en riesgo de vulnerabilidad.

Se diseñará un plan estratégico enfocado en mitigar el problema en la baja atención hacia los requerimientos de la ciudadanía, se aplicará en el servicio integral de atención a la ciudadanía en adelante (SIAC) de la localidad de chapinero, perteneciente a la secretaria distrital de integración social (SDIS). Su propósito se fundamenta con base en el artículo 7 del decreto 197 (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2014) por medio del cual se adopta la *Política pública distrital de servicio a la ciudadanía en adelante* (PPDSC), con la finalidad de “garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar a la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio”, de igual manera se enfoca en velar por la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y mejorar la calidad de vida.

Este estudio se apoya en teorías metodológicas, estratégicas y gerencia social de autores como Hernández Sampieri, Sun Tzu, Serna Gómez, Quintana Peña, Porter y Drucker, Kaplan, Norton, Ortiz Serrano, Kliksberg, entre otros, que servirán al proyecto como pilar fundamental de los modelos a aplicar y obtener los resultados puesto que en las empresas los procesos que se encuentren formulados, acompañados de una adecuada planeación estratégica, seguimiento a indicadores, con enfoque en desarrollo social, contribuirán de manera significativa al alcance de los objetivos y las metas, con la finalidad de contribuir al cumplimiento eficiente de la misión.

La planeación estratégica, es el proceso donde se realiza el diagnóstico organizacional mediante una evaluación interna y externa para determinar el norte a seguir (Serna, 2008). Ya que, al contar con un problema estructurado, se puede analizar la información y establecer estrategias acordes al acceso oportuno de los servicios sociales por parte de los ciudadanos, a su vez reducir el porcentaje de trámite de requerimientos, fortalecer los servicios, contar con una perspectiva de calidad en la atención, mejorar la percepción ciudadana que conlleven a un impacto positivo para el cumplimiento de la PPDSC y goce efectivo de los derechos, de igual modo desde la gerencia social contribuir al desarrollo social de la población.

Descripción del Problema y Pregunta de Investigación

Identificación del Problema

Antecedentes.

Los servicios sociales son la respuesta institucional a las necesidades de los ciudadanos en situación de vulnerabilidad, su objetivo es el desarrollo de capacidades, fortalecer la inclusión social, la autonomía y mejorar la calidad de vida de las personas, SDIS (2020).

El SIAC es un servicio de la SDIS, encargado de dar recepción a la ciudadanía y suministrar información de los servicios sociales para garantizar el goce efectivo de derechos de la población en condición de pobreza, por otra parte, cuenta con un componente de atención a los requerimientos, razón por la cual, la baja calidad en el proceso de respuesta hacia las peticiones formuladas por la ciudadanía en los servicios sociales es un problema que impacta negativamente la prestación del servicio a causa de la desinformación, articulación de procesos, baja cualificación, sentido de pertenencia, canales de comunicación débiles, rotación del talento humano y fortalecimiento de medios de divulgación entre otros.

Dicho lo anterior, se afecta el cumplimiento de la misión de la SDIS. “Por tanto, los factores urbanos y humanos son importantes en la vulnerabilidad social, además de los factores económicos, sociales y políticos. Es decir, que las relaciones humanas son de gran importancia para la disminución de la vulnerabilidad” (Tavares-Martínez & Fitch-Osuna, 2019, p. 24). Lo anterior teniendo en cuenta que el ciudadano, al estar en una situación de inequidad social generada por la desigualdad y el bajo desarrollo de sus capacidades, asisten al SIAC para resolver dicha situación mediante el acceso oportuno a la información.

“La irregularidad social jurídica, supone la pérdida o restricción de derechos sociales vinculados con el acceso a servicios como, los de educación, salud, vivienda, servicios sociales; al mismo tiempo que una imposibilidad de participación y de ciudadanía social” (Nicolás Lizama, 2017, p. 86). Por esta razón es indispensable que se fortalezcan los procesos internos para identificar los factores que afectan la prestación del servicio.

Durante el año 2019, se atendieron “18205 requerimientos” (Secretaría de Integración Social, 2020), por consiguiente se evidencia un problema administrativo en el SIAC ya que no se cumple a cabalidad con lo contemplado en la PPDSC, afectando el goce efectivo de derechos, generando efectos en cadena entre los cuales se encuentran: la baja inclusión social, alto grado de vulnerabilidad; alto grado de inequidad social, bajo desarrollo de capacidades, bajo índice de mejora en la calidad de vida, incidiendo en alta de degradación social.

En consecuencia, se evidencia el problema organizacional y la importancia de vincular la propuesta de investigación, que pretende fortalecer el SIAC mediante una herramienta de gerencia social, con el diseño de un plan estratégico que contribuya a mitigar el problema, dado que, al no contar con el acceso oportuno a la información de servicios sociales, se afectan los derechos de la población en riesgo de vulnerabilidad, por lo tanto, se pretende contribuir al goce efectivo de derechos.

Descripción del Problema.

La vulneración de los derechos, es un problema que afecta a la ciudadanía por la debilidad en la gestión pública, para dar respuestas integradoras que involucren la participación de los distintos grupos poblacionales y diferenciales que acceden a los servicios sociales, persisten debilidades en la construcción de alternativas orientadas a dar respuesta oportunas a dicha población, a generar espacios, servicios, oportunidades para el desarrollo de las personas, la baja confianza de los ciudadanos de sus respectivas administraciones, dado que los ciudadanos no sienten que esos espacios los representan.

Durante el año 2019 se presentaron un total de 18205 requerimientos por parte de los ciudadanos entre los que se destacaron las siguientes tipologías: “derecho de petición, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias, solicitudes de acceso a la información, solicitudes de copias, consultas, denuncias por actos de corrupción,” (Secretaría de Integración Social, 2019), los canales utilizados fueron: Correo electrónico, escritos, presencial, teléfono, recurso web.

Al realizar la evaluación de factores internos en el SIAC, se presentan las siguientes razones: *ineficacia en el goce efectivo de derechos* cuyas causas se presentan por insuficiencia en la prestación de los servicios sociales, de manera que son generadas por la carencia de herramientas digitales, bajo nivel de sentido de pertenencia, baja comunicación interna.

Otros aspectos de mejora identificados en, la *prestación del servicio integral de atención al ciudadano*, son aquellos relacionados con causas como: bajas estrategias para acceder a la información de los servicios sociales internos y externos y a su vez están son generadas por: baja atención telefónica, servidores mal capacitados, bajo flujo de información de servicios sociales.

Formulación del Problema.

Con base en la información anterior, la presente investigación pretende dar respuesta a la siguiente pregunta, ¿Cuál es la herramienta de gerencia social que se debe implementar en una de las unidades operativas del SIAC, que permita mitigar la baja calidad de las respuestas

que ofrece el SIAC a los requerimientos de la ciudadanía y mejore el acceso oportuno a la información de los servicios sociales, dirigidos a la población en riesgo de vulnerabilidad, con el fin de contribuir al goce efectivo de sus derechos?

Árbol de Problemas

Para identificar el problema, causas y efectos que se presentan en el SIAC, se desarrolla el árbol de problemas dado que es una “técnica participativa que ayuda a desarrollar ideas creativas para identificar el problema y organizar la información recolectada, generando un modelo de relaciones causales que lo explican” (Cohen, Ernesto; Rodrigo, Martínez;, 2004, p. 114)

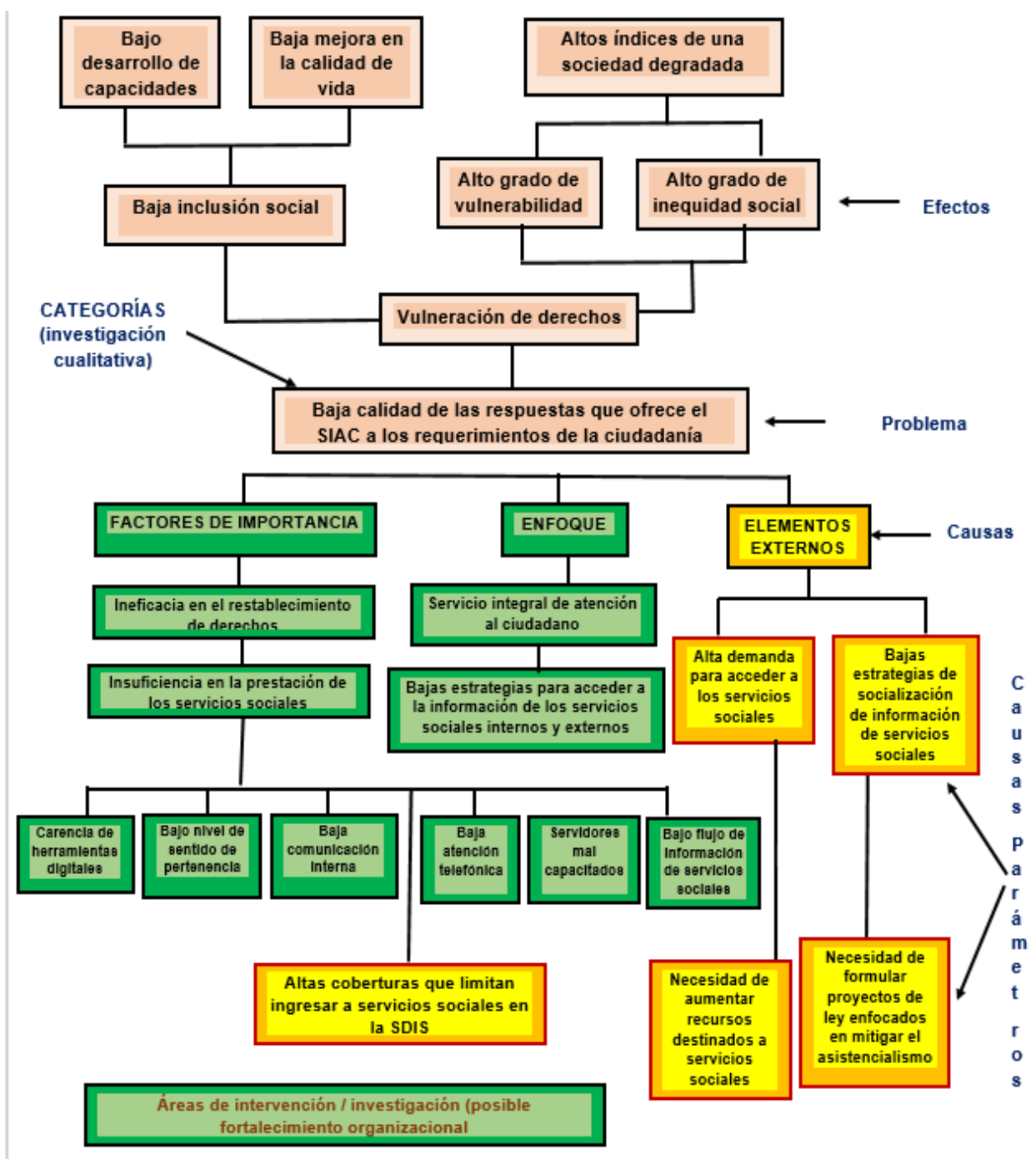
En primer lugar se analizaron los informes de gestión (2019), enseguida se registraron los datos en la matriz evaluación de factores internos, y como resultado se identificaron las siguientes problemáticas: se deben generar estrategias enfocadas en incrementar los rubros para el acceso a los servicios sociales, resulta indispensable hacer partícipes a los niveles técnico y operativo en la planeación estratégica, mejorar la calidad humana en el servicio, mitigar la rotación de personal, se presenta la necesidad de implementar herramientas de social media para garantizar la comunicación en línea con los ciudadanos, además generar un mecanismo que garantice la recepción de llamadas telefónicas, planear proyectos que mitiguen el asistencialismo, mejorar la comunicación entre proyectos, e indispensable construir una herramienta con información con entidades externas.

Se considera que el problema es causado por factores generados desde la SDIS, el SIAC y elementos externos; dado que se presentan aspectos de importancia generados por causas como: ineficacia en el goce efectivo de derechos derivados de insuficiencia en la prestación de los servicios sociales, motivado por la carencia de herramientas digitales en las unidades operativas, el bajo nivel de sentido de pertinencia, baja comunicación interna, baja atención telefónica, servidores mal capacitados, bajo flujo de información de servicios sociales.

Por otra parte, se identifican causas de enfoque en el SIAC por bajas estrategias para acceder a la información de los servicios sociales internos y externos.

El presente estudio no hará intervención en las causas parametro, en vista que “son aquellas causas del problema que no son modificables por el proyecto, ya sea porque son condiciones naturales (clima, coeficiente intelectual,) o porque se encuentran fuera del ámbito de acción del proyecto (poder legislativo, otra dependencia administrativa)” (Cohen, Ernesto; Rodrigo, Martínez, 2004, p. 120), razón por la cual no dependen del presente proyecto dado que no se encuentran dentro del alcance por ser elementos externos entre los que se identificaron: alta demanda para acceder a servicios sociales, bajas estrategias de socialización de información de servicios sociales, necesidad de formular proyectos de ley enfocados en mitigar el asistencialismo, necesidad de aumentar los recursos destinados a servicios sociales y altas coberturas que limitan ingresar a servicios sociales en la (SDIS). Como resultado se presenta el arbol de problemas en la figura 1

Figura 1 *Árbol de Problemas*



Fuente Elaboración Propia

Modelo de análisis

Con la pregunta planteada en la formulación del problema y con el análisis de los datos obtenidos y presentados, se generan las siguientes hipótesis para dar respuesta a la pregunta inicial, se pretende validar la propuesta de fortalecimiento organizacional a través de una herramienta de gerencia social al diseñar un plan estratégico en el SIAC, para fortalecer la prestación del servicio que mitigue la baja calidad de las respuestas que ofrece el SIAC a los requerimientos de la ciudadanía y se desarrollen estrategias que garanticen el acceso oportuno a la información y garanticen el goce efectivo de derechos de la población vulnerable.

Se establece un vínculo que está relacionado con los servicios sociales; donde se evidencia que se puede intervenir generando estrategias desde las categorías: baja atención hacia los requerimientos de los ciudadanos SIAC, e ineficacia en el goce efectivo de derechos SDIS, donde se establecen las siguientes *dimensiones*: insuficiencia en la prestación de los servicios sociales, carencia de herramientas digitales en unidades operativas, bajo nivel de sentido de pertenencia, baja comunicación interna, baja prestación del SIAC, bajas estrategias para acceder a la información de los servicios sociales internos y externos, baja atención telefónica, servidores mal capacitados, bajo flujo de información de servicios sociales.

Justificación

¿Importancia de la investigación para la Gerencia Social?

Se pretende construir un proceso de impacto y trascendencia en una organización pública, que genere cambio e impacto social, al realizar un fortalecimiento organizacional mediante la herramienta, plan estratégico; enfocado en mitigar el problema, que está afectando de manera negativa el SIAC y se proyecta fortalecer una situación con estrategias diferenciadoras que permitan contribuir al goce efectivo en los derechos de la ciudadanía.

¿Importancia de la investigación para los gerentes sociales que la efectúan?

Al realizar esta investigación, la importancia radica en dar respuesta a una problemática social; resaltar soluciones que se repliquen y trasciendan al vincular el plan estratégico en otras localidades de la SDIS como factor diferenciador, inclusive sea adaptado en otras organizaciones públicas.

¿Importancia de la investigación para la organización, grupo social o comunidad donde ésta se realiza?

Para el SIAC, esta investigación es importante porque se diseñarán estrategias; mediante una herramienta de gerencia social que mitigue el problema descrito, de esta manera se genera un impacto positivo al contribuir al goce efectivo de derechos de la población en riesgo de vulnerabilidad, razón por la cual se incide de manera positiva en su calidad de vida.

¿Importancia de la investigación para el problema que se desea estudiar?

Radica en generar un factor diferenciador en el SIAC que trascienda y se replique en otras unidades operativas; mediante el sentido de pertenencia al contar con la información en el momento indicado.

¿Pertinencia de la investigación frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

La investigación dentro de sus estrategias se articula con los siguientes ODS: 3 – “Garantizar una vida sana y promover el bienestar en todas las edades” (Naciones Unidas, 2020), a causa de la pandemia se busca generar acciones enfocadas en fortalecer la comunicación interna entre los proyectos – externa con la ciudadanía y organizaciones públicas con el objetivo de mitigar la propagación de virus.

ODS:10 – Reducción de las Desigualdades “Reducir las desigualdades y garantizar que nadie se queda atrás” (Naciones Unidas, 2020), se busca generar estrategias que contribuyan al goce efectivo de los derechos mediante el acceso oportuno a la información.

ODS 12 – Producción y consumo responsables “El consumo y la producción sostenible consisten en hacer más y mejor con menos. También se trata de desvincular el crecimiento

económico de la degradación medioambiental, aumentar la eficiencia de recursos y promover estilos de vida sostenibles” (Naciones Unidas, 2020), se pretende al mitigar la baja atención hacia los requerimientos de la ciudadanía, disminuir trámites innecesarios desde el SIAC, SDIS y entidades externas, al contar con la información solicitada tanto en tiempo real como virtual, optimizando recursos con el fin de contribuir a disminuir la huella de carbono, evitando desplazamientos innecesarios de los ciudadanos a la subdirección y a su vez dando uso eficiente al papel..

Objetivo General y Específicos

General

Fortalecer la atención hacia los requerimientos de la ciudadanía en el SIAC de la localidad de Chapinero, mediante un plan estratégico que mejore el acceso oportuno a la información de los servicios sociales; dirigidos a la población en riesgo de vulnerabilidad, con el fin de contribuir al goce efectivo de sus derechos.

Específicos

- Analizar la situación actual en el SIAC, utilizando instrumentos de gerencia social para la formulación y evaluación estratégica.
- Desarrollar el direccionamiento estratégico, para el SIAC que permita mitigar la baja respuesta en la atención, hacia los requerimientos de la ciudadanía que mejore el acceso oportuno a la información de servicios sociales dirigidos a la población en riesgo de vulnerabilidad.
- Proponer una herramienta de seguimiento y control que garantice al implementar la herramienta de gerencia social, realizar los ajustes necesarios para garantizar la calidad del proyecto de investigación.

Diseño Metodológico

Tipo de investigación Descriptiva

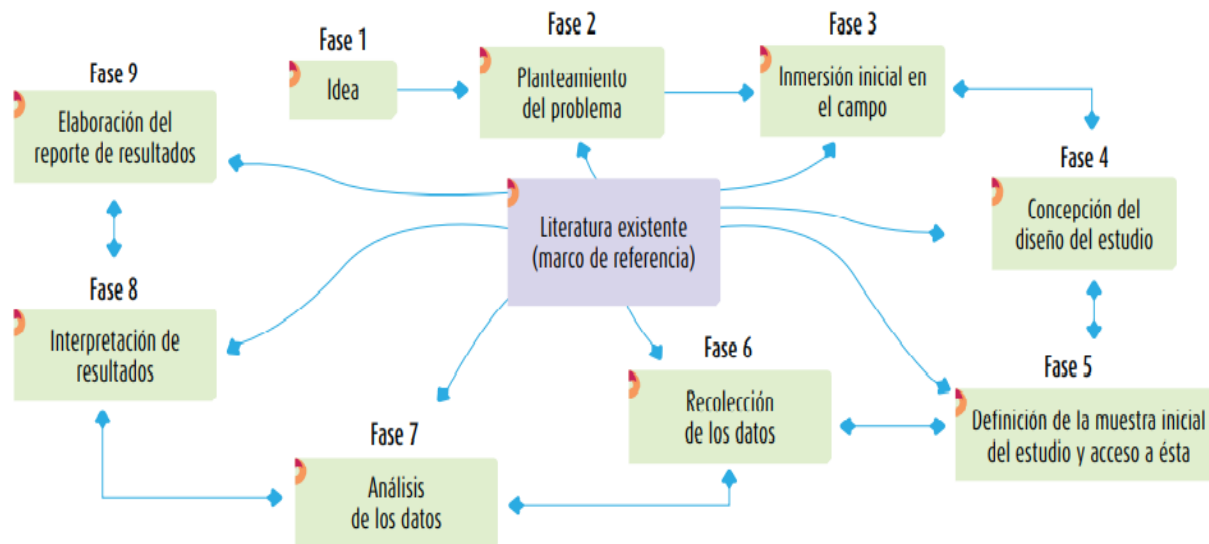
Es indispensable tener claro el concepto de investigación son “procesos sistemáticos críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema con el resultado o el objetivo de ampliar su conocimiento. Esta concepción se aplica por igual a los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto” (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018, p. 44)

“La investigación descriptiva se lleva a cabo cuando se quiere mostrar las características de un grupo, de un fenómeno, o de un sector, a través de la observación y medición de sus elementos.” (La Fuente Ibáñez, Carmen; Marín Egoscóabal, Ainhoa, 2008, p. 9), es descriptiva, porque el propósito es identificar y describir como se presenta la baja atención hacia los requerimientos de la ciudadanía, en el proceso de prestación de los servicios sociales en la localidad de chapinero y a su vez; con el análisis de los datos obtenidos mediante una herramienta de gerencia social-plan estratégico, diseñar estrategias enfocadas en mejorar la calidad en la prestación del servicio y en garantizar el acceso oportuno, a la información de los servicios sociales dirigidos a la población en riesgo de vulnerabilidad.

Enfoque de investigación

El enfoque de la presente investigación será cualitativo como se presenta en la figura 2, porque “el investigador se introduce y recopila información sobre las percepciones, emociones, prioridades, vivencias, significados y cualidades de los participantes, y construye el conocimiento, siempre consciente de que es parte del fenómeno analizado.” (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018, p. 49), con este enfoque se recopilaran, analizaran datos tanto de la organización como de la ciudadanía; mediante consulta de informes de *requerimientos de dependencia por subtema y tipo emitidos en el SIAC.*

Figura 2 *Proceso Cualitativo*



Fuente: Proceso cualitativo (Sampieri, et al, 2017, p. 7)

Así mismo se diseñarán “preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, p. 7).

El efecto de la investigación acción es cíclico ya que detecta el problema, se formulan acciones para dar respuesta y se verifican los efectos, “además de generar realimentación, la cual conduce a un nuevo diagnóstico y a una nueva espiral de reflexión y acción.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, p. 503), con lo anterior se busca analizar a profundidad, el problema ocasionado por baja calidad de las respuestas que ofrece el SIAC a los requerimientos de la ciudadanía, para ello se diseñara y aplicara un instrumento-entrevista, dirigida a grupos focales y experto en el servicio ya que es una “Técnica de particular importancia en los proyectos de investigación-acción participativa. Brinda la posibilidad de abordar, desde una perspectiva integral y participativa, problemáticas sociales que requieren algún cambio o desarrollo” (Quintana Peña & Montgomery, 2006, p. 72), por consiguiente, la

población objeto de estudio son los ciudadanos habitantes de la localidad de chapinero, que acuden a solicitar información de servicios sociales al SIAC y de esta manera desarrollar estrategias enfocadas en mitigar dicha problemática.

Método de acercarse al objeto de estudio

Se determinará la ruta para comprender y abordar el problema en la baja atención hacia los requerimientos de la ciudadanía en el SIAC, que afectan negativamente a la población en riesgo de vulnerabilidad para el acceso oportuno a la información de servicios sociales; ya que se pueden vulnerar los derechos. Se utilizará el método inductivo ya que es el “método en el cual los investigadores parten de los hechos particulares o concretos para llegar a conclusiones generales. Este método se utiliza principalmente en las ciencias fácticas (naturales o sociales) y se fundamenta en la experiencia.” (Hernández Sampieri, 2017, p. 21)

Diseño

La Investigación será cualitativa y se abordará desde el marco interpretativo, de *diseños de investigación-acción* ya que se enfocan en dar respuesta a diferentes problemáticas; del mismo modo “están basados en las fases cíclicas o en espiral de identificación de la problemática, elaboración de un plan, su implementación y su evaluación, así como generación de realimentación (observar, pensar, actuar y revisar)” (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018, p. 563). Por esta razón se alinea con el objetivo de la investigación puesto que se busca mitigar el problema del mal flujo de información, mediante la recolección y el análisis de datos de forma cíclica orientados en desarrollar acciones; a través de un plan estratégico enfocado en fortalecer la atención hacia los requerimientos de la ciudadanía, en una de las unidades operativas del SIAC, que mejore el acceso oportuno a la información de los servicios sociales dirigidos a la población en riesgo de vulnerabilidad, con el fin de contribuir al goce efectivo de sus derechos.

Praxeología

En la investigación se produce un proceso reflexivo y creativo, porque al implementar la metodología de análisis de reflexión crítica, los resultados nos llevan a la práctica de los discursos y los programas de una manera sistémica (Ortiz Serrano, Alonso;, 2013, p. 93), se busca aplicar la experiencia que se va desarrollando desde el rol de investigadores ya que se parte del *ver* al identificar el problema concreto, donde a partir *del juzgar* se empiezan a desarrollar nuevos conocimientos, sobre el problema a través de la consulta de autores e investigaciones que servirán como punto de partida en el *actuar*, por tal motivo se generan estrategias para cambiar la situación problemática y a través de la *devolución creativa* poder implementar un cambio positivo al diseñar una herramienta estratégica que mitigue el problema y contribuya al acceso oportuno de la información de los servicios sociales.

Estado del Arte

Se tendrá como punto de partida el concepto de estado del arte, por lo cual se da inicio con la remisión a escritos “que a su vez son expresiones de desarrollos investigativos, dados desde diversas percepciones de las ciencias y escuelas de pensamiento, tarea emprendida y cuyo objetivo final es el conocimiento y la apropiación de la realidad para disertarla y problematizarla.” (Jiménez Becerra, Absalón, 2004, p. 32). Se abordaran escritos relacionados en la atención hacia los requerimientos, política pública de servicio a la ciudadanía, proceso de prestación del servicio, goce efectivo de derechos en la población vulnerable y procesos de mejora continua.

Lo anterior con el proposito de revisar lo que se ha investigado a nivel local, nacional, internacional, donde se tendrán en cuenta los siguientes tres aspectos: evolución del problema en el tiempo, elementos teóricos utilizados y recomendaciones dadas en torno al problema, para identificar los aspectos que se pueden proponer como estrategias al problema de investigación, como se presentan en la tablas 1,2, y 3. Y ensueguida se presenta el desarrollo de cada apartado

Tabla 1. Revisión de literatura a nivel local

Análisis documental	Evolución del problema en el tiempo	Elementos teóricos utilizados para explicar el problema	Recomendaciones
Local	Gestionar con calidad, calidez, efectividad, coherencia y oportunidad las peticiones ciudadanas a través de los canales de interacción (medio escrito, buzón, canal telefónico y virtual) en el distrito capital. Se presentaron 18205 requerimientos	Componente trámite de requerimientos ciudadanos. Secretaria de integración social (2007).	<ul style="list-style-type: none"> * Mejorar atención telefónica - centralización de call center. * Sensibilización en cultura del servicio- Lecciones aprendidas. * Capacitar continuamente T.H. * Adecuar espacios físicos. * Equipos tecnológicos actualizados * Implementar digiturnos. * Fortalecer la comunicación interna
Local	La SDIS tiene como “objeto orientar y liderar la formulación y el desarrollo de políticas de promoción, prevención, protección, restablecimiento y garantía de los derechos de los distintos grupos poblacionales, familias y comunidades, con especial énfasis en la prestación de servicios sociales básicos	(Secretaria de Integración Social, 2007, p. 11) - Misión.	Orientar y liderar la formulación y el desarrollo de políticas de promoción, prevención, protección, restablecimiento y garantía de los derechos de los distintos grupos poblacionales, familias y comunidades, con especial énfasis en la prestación de servicios sociales básicos
Local	El derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades	Política pública del servicio al ciudadano. (Secretaria de Integración Social, 2014, p. 6)	Garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna
Local	Contribuir a la atención integral de niñas, niños y adolescentes residentes en Bogotá generando oportunidades y condiciones de acceso flexibles acorde con sus realidades territoriales, sociales, económicas y culturales	Proyecto de infancia 7744 generación de oportunidades para el desarrollo integral de la niñez y la adolescencia de Bogotá (Secretaria de Integración Social, 2020, p. 58).	<ul style="list-style-type: none"> *Fortalecer estrategias en la atención no presencial. *Realizar mantenimiento y adecuación locativa, *Fortalecer y hacer análisis de pertenencia entre los sectores responsables con acciones de articulación, seguimiento enfocados en infancia y adolescencia para prevenir la vulneración de derechos, prevenir el trabajo infantil. *Contratar talento humano idóneo.
Local	Implementar la política pública de juventud, diseñar e implementar estrategia de comunicación, entregar transferencias monetarias como oportunidades juveniles, incrementar jóvenes atendidos, atender jóvenes con sanciones no privativas de la libertad	Proyecto 7740 Generación jóvenes con derechos en Bogotá. (Secretaria de Integración Social, 2020, p. 62)	<ul style="list-style-type: none"> * Acciones enfocadas en el aprovechamiento del tiempo libre y actividades que permiten el desarrollo de sus capacidades. * Fortalecer atención virtual. * Publicación piezas comunicativas. * Alianzas con universidades asesoría jurídica - orientación psicosocial. * Prevención de violencias - Orientación socio ocupacional.
Local	Casos de violencia intrafamiliar, conflictos; conciliaciones por custodias de menores, alimentos de adultos mayores; centros proteger por casos de presunta vulneración y restablecimiento de derechos	Proyecto 7752 Contribución a la protección de los derechos de las familias especialmente de sus integrantes afectados por la violencia intrafamiliar en la ciudad de Bogotá. (Secretaria Distrital de Integración Social, 2020, p. 67)	<ul style="list-style-type: none"> Por alta demanda servicio comisarias: * Revisar criterios, actualizar rutas de atención., * Fortalecer trabajo interinstitucional. * Cumplir con plan de auditoria. * Prevención casos de violencia intrafamiliar. * Atención virtual y seguimiento telefónico.

Local	Desarrollar capacidades para el ejercicio de derechos de las personas mayores que permita la reducción de la desigualdad, dependencia y vulnerabilidad social mediante nuevas estrategias de atención con participación ciudadana y enfoques territorial, género y diferencial	Proyecto 7770 Compromiso con el envejecimiento activo y una Bogotá cuidadora e Incluyente. (Secretaría de Integración Social, 2020, p. 72)	<ul style="list-style-type: none"> * Flexibilizar el uso de recursos. * Garantizar la permanencia de los servicios. * Activar la oferta de actividades-fortalecer los encuentros generacionales. * Reajuste de criterios para admisión, priorización y salida. * Aprovechar la experiencia del adulto mayor para generar ingresos. * Identificar redes de apoyo - reintegro núcleo.
Local	Mitigar los conflictos sociales asociados al fenómeno de habitabilidad en calle o en riesgo de estarlo.	Proyecto 7757 Implementación de estrategias y servicios integrales para el abordaje del fenómeno de habitabilidad en calle en Bogotá. (Secretaría Distrital de Integración Social, 2020, p. 81).	<ul style="list-style-type: none"> * Fortalecer articulación con el sistema de salud. * Aumentar estrategias para población venezolana. * Contar con una casa egreso. * Abordaje en consumo sustancias psicoactivas. * Conformar veedurías ciudadanas. * Generar estrategias pedagógicas. * Conservar equipos interdisciplinarios. * Ampliación de cupos en unidades.
Local	Fortalecer la inclusión en los entornos para el desarrollo de competencias de personas con discapacidad, sus familias y cuidadores en Bogotá, mediante respuestas integrales y de articulación transectorial teniendo en cuenta el contexto social (apoyo económico, articulación transectorial en medios educativos y productivos)	El proyecto 7771 Fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad y sus familias, cuidadores-as en la ciudad de Bogotá. (Secretaría Distrital de Integración Social, 2020, p. 85).	<ul style="list-style-type: none"> * Elaboración documento para cuidadores y personas con discapacidad enfocado con acciones al cuidado, acondicionamiento físico, aprovechamiento tiempo de ocio. * Estrategias en atención virtual. * Fortalecimiento redes de apoyo. * Visitas domiciliarias. * Vinculación laboral y formación educativa(SENA)
Local	Garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida.	Política Pública Distrital del Servicio al Ciudadano (PPDSC). Autor: (Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, 2019, p. 21)	<ul style="list-style-type: none"> * Se alinea el Estatuto anticorrupción con el mipg -modelo integrado de planeación y gestión, plan nacional de desarrollo. * Brecha entre canales-entidades y servidores. * Baja articulación entre entidades. * Baja interacción entre el ciudadano y la administración. * Baja cualificación de los servidores. * Oferta limitada de servicios. * Utilizar evidencia cualitativa y cuantitativa en la toma de decisiones. *
Local	La ciudadanía como razón de ser de la gestión pública fortalecimiento del servicio de atención a la ciudadanía en la subdirección para la integración social santa fe-la candelaria.	<ul style="list-style-type: none"> *(Quiceno Machado, 2014, p. 8) * (López, 1995 citado por Quiceno Machado, 2014, pág. 94). * (Lope y Gadea, 1995 citado por Quiceno Machado, 2014, p. 97). * Ramírez, (2012) citado por Quiceno Machado. 	<ul style="list-style-type: none"> * Talento humano cualificado. * Seguimiento trimestral encuesta de percepción. * Ampliar horarios mediante convenios con universidades. * Creación de portafolio de servicios. * Caja de herramientas con enfoque diferencial. * Redes y Alianzas. * Realizar una base de datos donde se identifiquen los comités, asociaciones, consejos, redes comunitarias para implicarlos en la fase de seguimiento

Fuente Elaboración Propia

Tabla 2 Revisión de la literatura a nivel nacional

Análisis documental	Evolución del problema en el tiempo	Elementos teóricos utilizados para explicar el problema	Recomendaciones
Nacional	Entidad encargada de vigilar que las entidades distritales cumplan a cabalidad con lo que está contemplado en la PPDSC y a su vez generar los mecanismos de control y seguimiento para que con los resultados se establezcan las acciones que garanticen el aumento en el nivel de satisfacción de los ciudadanos y se elaboren los planes que contribuyan desde las entidades a garantizar un trato amable, digno, y eficiente en la prestación del servicio a la ciudadanía	Informe de Resultados del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía. . (Veeduría Distrital, 2020, p. 4)	<ul style="list-style-type: none"> * Mitigar propagación del virus mediante atención virtual y telefónico. * Fortalecimiento de la infraestructura. * Articulación del Talento Humano. * Articulación institucional e intersectorial, mejoramiento continuo, transparencia activa, y pasiva. * Realizar las acciones pertinentes tanto a corto, mediano y largo plazo para fortalecer la buena prestación del servicio.
Nacional	Se realizó una planeación para implementar una estrategia política de participación y servicio al ciudadano con el objetivo de divulgar los servicios y a su vez hacer partícipes a los ciudadanos bajo los principios de transparencia, celeridad, eficacia, eficiencia y efectividad	Estrategia y política de participación y servicio al ciudadano (Agencia de Desarrollo Rural, 2017, p. 3)	<ul style="list-style-type: none"> * Marco Normativo para el eficiente desempeño del servidor público, competencias funcionales y comportamentales. * Se documenta proceso de atención virtual, presencial y virtual. * Generar acciones de focalización y generar estrategias para dar respuesta al ciudadano.
Nacional	Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Plan anticorrupción y atención a la ciudadanía. (Departamento Nacional de Planeación, 2020, pág. 3)	<ul style="list-style-type: none"> * Identificar, gestionar, controlar y dar seguimiento trimestral a los riesgos. * Implementar principios de eficiencia, eficacia y transparencia para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.
Nacional	Posibilitar la articulación intersectorial de acompañamiento e inclusión en los servicios sociales de la SDIS a personas o familias identificadas en situación de vulnerabilidad, por medio de un enfoque territorial, diferencial y de derechos.	Consolidación de la oferta institucional y ruta de atención para población desmovilizada en la SDIS. (Zuleta Arias & Torrez Guerrero, 2018, p. 22),	* Presentan convenio entre la cámara de comercio y la fundación FUNDAFE para abrir diferentes oportunidades de emprendimiento y empleabilidad a personas en procesos de reintegración.
Nacional	Inclusión laboral es uno de sus mayores problemas, que al sentirse activos laboralmente, y recibir una justa remuneración a sus labores, aprovechando sus capacidades, mejorara su autoestima, su calidad de vida y la de sus familias	Inclusión laboral para la población adulto mayor a través de la responsabilidad social con los proveedores contratados por SDIS. (Baquero Jarcia, Polo Meza, & Zamudio Álvarez, 2018, p. 58)	<ul style="list-style-type: none"> * Concertar mesas de trabajo para exponer bondades y dificultades de la puesta en marcha del mecanismo de inclusión laboral. * Establecer canales de comunicación con las áreas técnicas en pro de conseguir el mismo objetivo. * Construcción de redes para generar mayor impacto

Fuente Elaboración Propia

Tabla 3. Revisión de la literatura a nivel internacional

Análisis documental	Evolución del problema en el tiempo	Elementos teóricos utilizados para explicar el problema	Recomendaciones
Internacional	<p>Describió el problema de estudio está identificado en los aspectos que aportan para contar con una óptima comunicación, entre gobierno y ciudadanos en la prestación de los servicios públicos como principal componente del gasto público; y a su vez el nivel de requerimientos de los ciudadanos está relacionado con la exigencia en la calidad de los servicios, que demandan intercambio y procedimientos para el acceso a la información en el ejercicio de derechos o cumplimiento de requerimientos. Estos generan costos que inciden directamente en la calidad de vida de los ciudadanos, afectan la productividad en las empresas y la percepción de los ciudadanos.</p>	<p>Gobiernos que sirven innovaciones que están mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos. el Banco Interamericano de Desarrollo (BID); liderado por Farías (2016)</p>	<ul style="list-style-type: none"> * La innovación debe ser estimulada en las entidades públicas para generar nuevas ideas, * Se resaltan las Tics para generar redes y alianzas. * La armonía se encuentra por un proceso cíclico entre la innovación y la sinergia, tomando las lecciones aprendidas como soluciones para contribuir al conocimiento organizacional.
Internacional	<p>Estudio realizado por el grupo de las naciones unidas en Panamá donde refieren el problema en el acceso a los servicios sociales para personas vulnerables en problemáticas sociales por discapacidad, orientación sexual, identidad de género, niños y niñas adultos mayores desplazados por conflictos armados, esto debido a la falla estructural, servicios adecuados con inclusión y sin discriminación, ya que son pieza clave para el desarrollo sostenible</p>	<p>Desafíos y estrategias para el desarrollo sostenible en américa latina y el caribe. (Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo América Latina y el Caribe. Grupo Internacional de ODS, 2018, p. 10)</p>	<p>* Se requiere de la creación de estrategias ya que las personas desarrollan mejor sus capacidades, restablecen sus derechos y amplían su capital humano para de esta forma ser más competitivos.</p>

Fuente Elaboración Propia

Antecedentes Locales

Como el problema de investigación, es la baja calidad de respuesta en la atención hacia los requerimientos de la ciudadanía en el SIAC, se contextualiza el objetivo del “Componente trámite de requerimientos ciudadanos” con miras a “gestionar con calidad, calidez, efectividad, coherencia y oportunidad las peticiones ciudadanas interpuestas a través de los canales de interacción definidos por la entidad y el distrito capital, que se relacionan con el cumplimiento de la misión y objetivos” (Secretaría Distrital de Integración Social, 2019, p. 164). Ya que durante el año 2019 se presentaron 18205 requerimientos mediante los canales de interacción presencial, medio escrito, buzón de sugerencias, canal telefónico y canal virtual; los que se describen en la figura 3

Figura 3. Nivel de Requerimientos en las dependencias por subtemas año 2019

SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA NIVEL DE REQUERIMIENTOS EN LAS DEPENDENCIAS POR SUBTEMAS AÑO 2019											
TRIMESTRES 2019	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL
PRIMERO	3198	286	175	121	211	80	28	39	31	27	4196
SEGUNDO	3509	294	213	154	332	56	63	27	34	16	4698
TERCERO	3734	329	191	232	434	78	52	37	23	21	5131
CUARTO	2946	288	245	245	242	74	63	40	21	16	4180
SUMATORIA ANUAL	13387	1197	824	752	1219	288	206	143	109	80	18205

Fuente: Elaboración propia

Como estrategias para mejorar esa situación, se plantea los siguientes retos: mejorar la atención telefónica mediante la centralización de un call center, dar continuidad en el proceso de sensibilización en cultura del servicio, definir lecciones aprendidas partiendo de los resultados en encuestas de satisfacción y percepción, capacitar continuamente al talento humano, y adecuar

los espacios físicos, contar con equipos tecnológicos actualizados, implementar digi-turnos en puntos de mayor demanda, fortalecer la comunicación interna.

La SDIS tiene como “objeto orientar y liderar la formulación y el desarrollo de políticas de promoción, prevención, protección, restablecimiento y garantía en los derechos de grupos poblacionales, familias y comunidades, con especial énfasis en la prestación de servicios sociales básicos” (Secretaría de Integración Social, 2007, p. 11)

lo anterior está enmarcado en la misión de la SDIS para la población en riesgo de vulnerabilidad, por lo tanto, es indispensable generar un plan estratégico según Serna (2008) “proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa” (p. 55) que contribuya a cumplir con la misión de la SDIS y lo que está establecido en la política pública de servicio al ciudadano.

En la anterior política está contemplado, el concepto de servicio a la ciudadanía que es “el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna” (Secretaría de Integración Social, 2014, p. 6), con lo anterior es indispensable presentar el portafolio de los servicios sociales, los objetivos, servicios, dificultades y retos de los proyectos de acuerdo a los *Informes de gestión vigencia 2019 y 2020*, en la armonización de los planes de desarrollo “Bogotá mejor para todos” y un “Nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”.

Se realiza un análisis a las políticas públicas que lidera la SDIS que son infancia y adolescencia, juventud, adultez, envejecimiento y la vejez, familias y habitabilidad en calle y se describen los servicios con mayor demanda: En el proyecto de infancia “7744 Generación de oportunidades para el desarrollo integral de la niñez y la adolescencia” cuyo objetivo es “Contribuir a la atención integral de niñas, niños y adolescentes residentes en Bogotá generando oportunidades y condiciones de acceso flexibles acorde con sus realidades

territoriales, sociales, económicas y culturales” (Secretaria de Integración Social, 2020, p. 58). Así mismo cuenta con seis metas que buscan actualizar la política pública de infancia y adolescencia, atender en servicios de primera infancia como jardines con enfoque en la garantía de derechos, niños, niñas con discapacidad, alteraciones en el desarrollo, restricciones medicas, riesgo de trabajo infantil y victimas del conflicto armado.

Dentro de las dificultades se presentaron retos en (Secretaria de Integración Social, 2019), la adecuación y mantenimiento de inmuebles en jardines, disminución de gestantes con bajo peso remitidas desde salud, falta de oportunidad en disponibilidad de recursos asignados para contratación del talento humano, (p. 38)

De acuerdo al informe de la SDIS, (2020) debido a la situación de la pandemia generada por covid-19 se implementaron estrategias, para garantizar la prestación de los servicios mediante seguimientos telefónicos y virtuales. En las recomendaciones dadas se plantea, fortalecer estrategias en la atención no presencial, realizar mantenimiento y adecuación locativa, fortalecer y hacer análisis de pertenencia entre los sectores responsables con acciones de articulación, seguimiento enfocados en infancia y adolescencia para prevenir la vulneración de derechos, prevenir el trabajo infantil, contratar talento humano idóneo.

En el proyecto “7740 Generación jóvenes con derechos en Bogotá”, se destaca su objetivo “Ampliar las oportunidades de inclusión social, con especial atención en los y las jóvenes que se encuentran en riesgo social, vulnerabilidad y pobreza manifiesta.” (Secretaria de Integración Social, 2020, p. 62), se cuenta con cinco metas que son: implementar la política pública de juventud, diseñar e implementar estrategia de comunicación, entregar transferencias monetarias como oportunidades juveniles, incrementar jóvenes atendidos, atender jóvenes con sanciones no privativas de la libertad. Se destaca acciones enfocadas en el aprovechamiento del tiempo libre y actividades que permiten el desarrollo de sus capacidades.

Como se destaca en el informe de gestión mencionado, se presentaron dificultades en el desarrollo de las actividades presenciales; programadas de tipo cultural y artístico a causa de

la pandemia. Así se generan estrategias donde se desarrollan contenidos para fortalecer la atención virtual con el uso de las tecnologías de la información, se publicaron piezas comunicativas enfocadas en la prevención de la maternidad y paternidad temprana, consumo de sustancias psicoactivas, violencias múltiples, se generan alianzas con la universidad libre como estrategia de asesoría jurídica, servicio de orientación psicosocial en las casas de la juventud, se realiza articulación con la secretaria de seguridad para trabajar en prevención de violencias, con la secretaria de educación para temas de orientación socio ocupacional en colegios.

Por otra parte en el proyecto “7752 Contribución a la protección de los derechos de las familias especialmente de sus integrantes afectados por la violencia intrafamiliar en la ciudad de Bogotá” donde su objetivo es “Proteger los derechos de las familias especialmente de sus integrantes afectados por la violencia intrafamiliar en la ciudad de Bogotá” (Secretaria Distrital de Integración Social, 2020, p. 67), por casos de violencia intrafamiliar, conflictos; conciliaciones por custodias de menores, alimentos de adultos mayores; centros proteger por casos de presunta vulneración y restablecimiento de derechos. Dentro de las dificultades se presenta alta demanda de servicios en las comisarías de familia, que presenta reprocesos ocasionados por la baja capacidad humana para dar respuesta a los procesos.

El informe, para dar respuesta a esta situación recomienda, revisar criterios y actualizar ruta de atención, fortalecer el trabajo interinstitucional, dar cumplimiento al plan de la auditoria del 2019, propiciar la formación ciudadana para la prevención de los casos de violencia intrafamiliar, como respuesta a estos obstáculos para el acceso a la justicia generada por el covid-19 se adelantaron estrategias mediante llamadas telefónicas y atención virtual en las audiencias.

En cuanto a el proyecto “7770 Compromiso con el envejecimiento activo y una Bogotá cuidadora e incluyente” donde en su objetivo se destaca “Desarrollar capacidades para el ejercicio de derechos de las personas mayores que permita la reducción de la desigualdad,

dependencia y vulnerabilidad social mediante nuevas estrategias de atención con participación ciudadana y enfoques territorial, género y diferencial” (Secretaría de Integración Social, 2020, p. 72)

Además el informe de gestión vigencia (2020) se destacan los servicios de centro día, centro noche, centro de protección social, y entrega de apoyos económicos. Dentro de las dificultades, es necesario recalcar, que no se ejecuto la totalidad del presupuesto por trámites administrativos ligados al marco normativo; donde requiere 70 porciento de inversión en centro día y 30 porciento en centros de protección, limitando la inversión en otros servicios sociales, se dificulta encontrar predios para el funcionamiento de los servicios que cumplan con los estandares de calidad para los servicios centro día, centro noches, y centros de protección social; se presenta retraso para la obtención de los registros civiles de defunción de los adultos fallecidos para el egreso oportuno de los servicios, con relación a la pandemia generada por el covid-19 se dificulto el proceso de rotación en centros dia, los adultos mayores presentaron dificultades para el acceso y manejo de las tecnologías de la información.

Dentro de las acciones propuestas para mejorar las dificultades según el informe de gestión vigencia (2019) se establece: revisar marco normativo para flexibilizar el uso de los recursos, garantizar la permanencia de los servicios sociales enfocados para las personas mayores, ampliar la oferta de actividades en centros día con el objetivos de fortalecer los encuentros generacionales sin segregación (p.57).

Según el informe de gestión vigencia (2020) desde apoyos económicos se enfatizan en realizar el reajuste a los criterios de admisión, priorización y salida; determinar estrategias de apoyo económicos con enfoque diferencial, incremento del subsidio. En centros día generar estrategias que contribuyan al ingreso de mas adultos mayores al servicio, llegar a los hogares vulnerables para brindar atención en salud física, cognitiva y nutrición, cultura y recreación; desplegar estrategias para aprovechar la experiencia del adulto mayor y a su vez generar

ingresos. En los centros noche generar un nuevo servicio de bienestar y cuidado, identificar las redes de apoyo con el objetivo de reintegro al entorno familiar (p.79-81)

En relación con el proyecto “7757 Implementación de estrategias y servicios integrales para el abordaje del fenómeno de habitabilidad en calle en Bogotá” donde el objetivo esta en “mitigar los conflictos sociales asociados al fenómeno de habitabilidad en calle o en riesgo de estarlo” (Secretaria Distrital de Integración Social, 2020, p. 81).

De acuerdo al Informe de gestión vigencia (2019) este proyecto cuenta con servicios sociales y de apoyo como: hogares de paso día y noche, centros de atención transitoria, comunidad de vida, alta dependencia funcional física, mental o cognitiva, centro de desarrollo de capacidades.

Este proyecto presenta dificultades con la articulación en el sistema de salud, bajas estrategias enfocadas para la población venezolana, se hace necesario contar con una casa egreso como nueva unidad operativa para garantizar que una vez finalizado el proceso los ciudadanos habitantes de calle no vuelvan a la calle. Según informe de gestión vigencia (2020) debido a las medidas de prevención generadas por el covid-19 se presentaron imprevistos para realizar los diálogos comunitarios activos en el tema de habitante de calle, se realizó cierre a centros de autocuidado y escucha activa, se limito el número de atenciones en jornadas móviles, por presencia de brotes por covid-19 se presentó reducción de la capacidad rotativa al 50% y menos por indicaciones de la secretaria de salud (p.83-84)

Como respuesta a estas problemáticas se busca fortalecer la estrategia interinstitucional y abordaje en el consumo de sustancias psicoactivas, asegurar continuidad en la prestación de los servicios, conformación de veedurías ciudadanas, durante la emergencia sanitaria generada por covid-19 en los centros de atención se logro el aislamiento preventivo, en el territorio se adelantaron jornadas de autocuidado y escucha activa, entrega de agua, alimentos y elementos de bioseguridad. De acuerdo con el *Informe de gestión vigencia* (2020) se pretende generar estrategias pedagógicas para mitigar el inicio de habitabilidad en calle, conservar equipos

multidisciplinarios para la implementación de estrategias, ampliación cupos en unidades operativas.

Por otra parte desde el proyecto “7771 Fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad y sus familias, cuidadores-as en la ciudad de Bogotá”, su objetivo se destaca en “Fortalecer la inclusión en los entornos para el desarrollo de competencias de personas con discapacidad, sus familias y cuidadores en Bogotá, mediante respuestas integrales y de articulación transectorial teniendo en cuenta el contexto social” (Secretaria Distrital de Integración Social, 2020, p. 85). Se destacan las siguientes servicios, atender familias cuidadoras, personas con discapacidad enfocados en el acceso a servicios, desarrollo de competencias, apoyo económico y organización de roles, articulación transectorial en medios educativos y productivos.

Dentro de las dificultades se esta trabajando en la innovación de nuevos servicios de atención que permitan ampliar la cobertura y su acceso e identificación de la población con discapacidad.

A causa de las dificultades, desarrollaron acciones donde elaboraron un documento enfocado en los cuidadores y personas con discapacidad, simultaneamente se encuentra en la fase de implementación, con acciones para el cuidado, acondicionamiento físico, aprovechamiento del tiempo de ocio; debido a el aislamiento preventivo generado por la pandemia se implementaron medidas de bioseguridad, además se planean acciones con atención virtual, se fortalecen redes de apoyo, se realizan visitas domiciliarias, entregas de paquetes alimentarios. Con el apoyo de empresas privadas se logra la vinculación laboral de 76 personas en entornos productivos, y mediante el servicio nacional de aprendizaje (SENA) formación para 368 participantes.

Teniendo en cuenta las políticas que lidera la (SDIS) se analizo el documento de la secretaria general de la alcaldia mayor de bogotá con el nombre “Política pública distrital del servicio al ciudadano (PPDSC)” el cual se enfoca en

Garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida. (Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá, 2019, p. 21)

Esta política se construyó entre los años 2010 al 2014 y establecida en el documento *CONPES D.C. 03* (Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital).

Fue el resultado de la concertación de cuatro mesas de trabajo entre coordinadores de la red centro de atención especializado (CADE), profesionales de la dirección del sistema distrital de servicio a la ciudadanía y jefes de servicio de las entidades distritales, luego de efectuar encuentros con grupos de ciudadanos. Donde a partir de su experticia identificaron el problema ineficiencia en la prestación de los servicios que genera una percepción negativa de la ciudadanía hacia la administración distrital, disminuyendo su seguridad e incrementando su inconformismo por lo cual se presenta un aumento de las necesidades en la ciudadanía para acceder a la oferta de servicios, por tal motivo para dar respuesta a esta problemática se alinea con el estatuto anticorrupción Ley 1474 del 2011, la Ley 1753 de 2015 plan nacional de desarrollo y con el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) decreto 1499 del 2017 para dar seguimiento trimestral.

De acuerdo con la metodología marco lógico donde identificaron siete causas que se convierten en factores estratégicos para generar el plan de acción, se destacan: uno brecha en la calidad del servicio entre canales, entidades y servidores, dos baja articulación y coordinación entre las entidades; tres baja interacción entre el ciudadano y la administración distrital, cuatro baja cualificación de los servidores, quinto oferta de servicios es limitada, sexto nula utilización de evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones; séptimo

ineficiencia e ineficacia de la regulación distrital. Como se destacan según la secretaria general alcaldía mayor de bogotá “En el plan de acción se establecen los productos, resultados, metas y presupuestos indicativos de ejecución para la política, conforme a los requerimientos del CONPES D.C.”(p. 22)

Para este plan de acción terminada la metodología de trabajo, finalmente se presenta la (PPDSC) donde

se presentó la política ante la comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía en sesión plenaria, en noviembre del 2013, y se puso a disposición de la ciudadanía a través del canal virtual, para su validación y retroalimentación finalmente, la Política fue aprobada por el comité sectorial de desarrollo administrativo en diciembre de 2013, y expedida a través del Decreto 197 del 22 de mayo de 2014. (Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá, 2019, p. 19)

El siguiente aspecto trata de la investigación titulada “La ciudadanía como razón de ser de la gestión pública fortalecimiento del servicio de atención a la ciudadanía en la subdirección para la integración social santa fe-la candelaria” donde se plantea como objetivo principal

Analizar el servicio de atención a la ciudadanía en la subdirección para la integración social santafé-la candelaria, a partir de la percepción de la ciudadanía, referentes de servicio, subdirector local y la normativa existente, con el fin de realizar una propuesta de fortalecimiento que incida positivamente en la relación administración-ciudadanía.

(Quiceno Machado, 2014, p. 8)

Luego de aplicar los instrumentos de recolección de información a referentes de servicio, subdirector local y líder comunitaria, se identificó estrategias para fortalecer el servicio enfocado en los siguientes aspectos:

- Recurso humano: Perfil de los servidores para desempeñar la función de atender a la ciudadanía, ejerciendo cualificación al perfil del servidor para garantizar la prestación del servicio con calidad y respondiendo a las necesidades de los ciudadanos, como lo

destaca organización para la cooperación y el desarrollo económico la (OCDE) “aquella que es comprensible, responde a las necesidades de los ciudadanos, es accesible y fomenta la participación activa” (Lopez, 1995 citado por Quiceno Machado, 2014, p. 94). Plantea acciones para evitar el “peloteo” mediante capacitaciones de fortalecimiento del talento humano, con relación a manual de atención a la ciudadanía, política pública y lineamientos servicio de atención a la ciudadanía.

- Acciones orientadas al fortalecimiento de los servicios sociales: la calidad es el factor imprescindible en el servicio y a su vez el valor agregado que el talento humano debe incorporar en su cultura, según refiere “a la gente si le importa que la atiendan con la amabilidad” (Lopez y Gadea, 1995 citado por Quiceno Machado, 2014, p. 97), por lo tanto propone aplicar y realizar seguimiento trimestralmente a la encuesta de percepción ciudadana; ampliar los horarios mediante convenios con universidades, creación de portafolio de servicios, realizar caja de herramientas con enfoque diferencial; creación de redes y alianzas con información de servicios sociales.
- Acciones de fortalecimiento orientadas a la ciudadanía: para dar respuesta a los conflictos sociales se requiere de un trabajo articulado entre gobierno y ciudadanía, de la misma manera es indispensable que el Estado garantice los mecanismos de participación ciudadana en la creación de políticas y desde las entidades públicas implementen en sus acciones la transparencia demostrando esta situación en la rendición de cuentas, según refiere Ramírez, (2012) citado por Quiceno Machado, (2014), p. 98). Para dar respuesta propone las siguientes estrategias: realizar una base de datos donde se identifiquen los comités, asociaciones, consejos, redes comunitarias para implicarlos en la fase de seguimiento e invitarlos para que participen en el diligenciamiento de la encuesta de percepción ciudadana ejerciendo acciones orientadas al fortalecimiento de los servicios sociales.

Antecedentes Nacionales

Con relación al informe de “Resultados del índice distrital de servicio a la ciudadanía”, en adelante (IDSC) elaborado por la veeduría distrital, que a su vez es la entidad encargada de vigilar que las entidades distritales cumplan a cabalidad con lo que está contemplado en la PPDSC, y a su vez generar los mecanismos de control y seguimiento para que con los resultados se establezcan las acciones que garanticen el aumento en el nivel de satisfacción de los ciudadanos y se elaboren los planes que contribuyan desde las entidades a garantizar un trato amable, digno, y eficiente en la prestación del servicio a la ciudadanía. (Veeduría Distrital, 2020, p. 4)

Dentro de los aspectos a mejorar se presentan las siguientes acciones: fortalecimiento de la capacidad ciudadana, infraestructura para la prestación del servicio, cualificación del talento humano, articulación institucional e intersectorial, mejoramiento continuo, transparencia activa, y pasiva. Así mismo se recomienda realizar las acciones pertinentes tanto a corto, mediano y largo plazo para fortalecer la buena prestación del servicio, sobre todo en la atención telefónica generada por la coyuntura de la pandemia, ya que será el canal de mayor demanda, además se recomienda tener en cuenta el aspecto financiero para que sea tenido en cuenta con el presupuesto de cada entidad.(p.26).

Por otra parte, se aborda otro documento “Estrategia y política de participación y servicio al ciudadano” elaborado por la agencia de desarrollo rural entidad estatal, “responsable de gestionar, promover y financiar el desarrollo agropecuario y rural en todo el territorio Nacional, para la transformación del campo y adoptar programas con impacto regional” (Agencia de Desarrollo Rural, 2017, p. 3) ,donde se realizó una planeación para implementar una estrategia política de participación y servicio al ciudadano con el objetivo de divulgar los servicios, así mismo hacer partícipes a los ciudadanos bajo los principios de transparencia, celeridad, eficacia, eficiencia y efectividad.

Se tuvieron en cuenta cuatro lineamientos: donde se destaca el marco normativo como insumo para el eficiente desempeño del servidor público, las competencias funcionales y comportamentales para los servidores, se documenta el proceso para la atención presencial, telefonica y virtual; y finalmente se tiene en cuenta su grupo objetivo que es el ciudadano por lo tanto se tiene en cuenta generar acciones de focalización y estrategias para dar respuesta a sus necesidades, teniendo en cuenta “la política de participación y servicio al ciudadano, el protocolo de atención al ciudadano, la carta de trato digno, los arreglos institucionales y la facilidad de acceso de los ciudadanos a los diferentes puntos de atención.” (Agencia de Desarrollo Rural, 2017, p. 5).

Más aún cabe resaltar que de acuerdo con el documento “Plan anticorrupción y atención a la ciudadanía (PAYAC)”, formulado anualmente por el departamento nacional de planeación en adelante (DNP) cuya función es generar estrategias de corto, mediano y largo plazo en Colombia, a su vez lidera el engranaje de la Políticas Públicas y prioriza la asignación de recursos, donde establece para

Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. (Departamento Nacional de Planeación, 2020, pág. 3)

En este informe el DNP infiere que con estas acciones se identifica, gestiona controla y da seguimiento trimestral a los riesgos y se obtiene una administración pública participativa bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia para satisfacer las necesidades de la ciudadanía. El grupo de planeación verifica el avance de las actividades del plan PAYAC junto con el apoyo de la oficina de contro interno.

La siguiente investigación “Consolidación de la oferta institucional y ruta de atención para población desmovilizada en la SDIS”, se enfoca en proponer estrategias “que posibilite la articulación intersectorial de acompañamiento e inclusión en los servicios sociales de la SDIS a personas o familias identificadas en situación de vulnerabilidad, por medio de un enfoque territorial, diferencial y de derechos.” (Zuleta Arias & Torrez Guerrero, 2018, p. 22), se presentan los inconvenientes desde los años de 1930 en la disputa por el poder en Colombia donde se ven perjudicados tanto sectores urbanos como rurales, en fenómenos como el conflicto armado, desastres naturales, abandono estudiantil y laboral, desplazamiento a causa de la violencia, y bajos procesos de inclusión.

Se tomaron tres categorías de estudio entre las que se destacan procesos y acuerdos de paz, procesos de desarme, desmovilización y reintegración, y procesos de inclusión, como propuesta presentan un convenio entre la cámara de comercio y la fundación ideas para la paz, donde plantean como estrategia abrir diferentes oportunidades de emprendimiento y empleabilidad enfocadas a personas en procesos de reintegración.

En cuanto a la investigación “Inclusión laboral para la población adulto mayor a través de la responsabilidad social con los proveedores contratados por SDIS”, donde uno de los requerimientos es el empleo enfocado para la población adulta mayor ya que refieren que debido a la baja “inclusión laboral es uno de sus mayores problemas, que al sentirse activos laboralmente, y recibir una justa remuneración a sus labores, aprovechando sus capacidades, mejorara su autoestima, su calidad de vida y la de sus familias” (Baquero Garcia, Polo Meza, & Zamudio Álvarez, 2018, p. 58)

Proponen mediante la responsabilidad social empresarial vincular laboralmente a dicha población “por medio de asignar puntaje a las empresas que dentro de sus propuestas presenten que van a contratar personal adulto mayor dentro del recurso humano.” (Baquero Garcia, Polo Meza, & Zamudio Álvarez, 2018, p. 57). Se aprecia que se tomaron en cuenta las teorías de la responsabilidad social empresarial desde lo público y lo privado, la línea de tiempo

del adulto mayor, investigaron la inclusión laboral con un enfoque diferencial. Donde los principales exponentes de estas teorías son: Friedman (1970), Jensen (2000), Porter y Kramer (2002), Hart (1995) entre otros, quienes plantean una serie aspectos con en el crecimiento financiero de una organización y el de sus accionistas, y como fin último las comunidades en donde las organizaciones realizan sus actividades.

Donde abordan que la responsabilidad social tiene como "compromiso continuo de una organización en las preocupaciones sociales más allá de los señalamientos legales, a comportarse de manera ética y contribuir al bien común y al desarrollo económico de la sociedad, respetando el entorno y mejorando la calidad de vida del personal y sus familias" (NMX, p.15 2004). Donde aplicaron un instrumento de fortalecimiento organizacional además generaron estrategias e involucraron a todos los actores, luego socializaron la estrategia de una posible vinculación laboral por parte de las empresas privadas que licitan con la SDIS, ya que conlleva efectos positivos como: inclusión laboral, restitución de derechos y dignificación social de la población adulto mayor, resaltaron la intervención de los grupos de interés empresas, sector público y sociedad civil donde aportan desde su perspectiva los elementos propios y el mecanismo que se busca implementar desde la SDIS, para que se cuente con el impacto deseado y beneficio a todos los actores.

Lo que se resalta de este trabajo es que para medir el impacto social que tendría el diseño estratégico, la aplicación del instrumento, se hace necesario concertar las mesas de trabajo, para que cada uno de los actores exponga desde sus saberes las bondades y posibles dificultades que conllevaría la puesta en marcha del mecanismo de inclusión laboral, de igual manera establecen los canales de comunicación con las diferentes áreas técnicas para que los grupos de interés marchen hacia el mismo objetivo, constituyendo normas y redes las cuales permiten una acción colectiva de mayor impacto, generando así capital social.

Antecedentes Internacionales

A continuación se tratará la investigación titulada “Gobiernos que sirven innovaciones que están mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos”, donde se examina un estudio que se desarrolló durante un periodo de dos años por el banco interamericano de desarrollo (BID); liderado por Farías (2016) de donde se infiere que el problema de estudio está identificado en los aspectos que aportan para contar con una óptima comunicación, entre gobierno y ciudadanos en la prestación de los servicios públicos como principal componente del gasto público; y a su vez el nivel de requerimientos de los ciudadanos está relacionado con la exigencia en la calidad de los servicios, que demandan intercambio y procedimientos para el acceso a la información en el ejercicio de derechos o cumplimiento de requerimientos. Estos generan costos que inciden directamente en la calidad de vida de los ciudadanos, afectan la productividad en las empresas y la percepción de los ciudadanos.

A pesar de ello, varios gobiernos de América Latina y el Caribe han iniciado un camino hacia la conquista de la confianza ciudadana a través de la mejora de los servicios públicos. Este camino requiere enfrentar problemas relacionados con la complejidad de los marcos normativos, la inflación regulatoria, la obsolescencia tecnológica, la fragmentación institucional y prácticas gerenciales desfasadas. En este proceso de modernización y de "desburocratización" se está aprovechando del enorme potencial de las nuevas tecnologías y de las innovaciones digitales, y se están introduciendo reformas regulatorias que reducen los costos de transacción. Varios gobiernos están adoptando modelos de gestión modernos y participativos, que toman al ciudadano como el referente central de la acción pública (Farias, y otros, 2016, p. ix)

Dentro de las estrategias en torno al problema, indiscutiblemente se recalca como aspecto clave la innovación para fortalecer el servicio y mejorar la percepción desde la ciudadanía, así mismo se deben generar estrategias de innovación y sostenibilidad para ello es indispensable tener en cuenta:

- Organización y normas
- Generación y deseminación del conocimiento
- Incorporación de tecnologías
- Liderazgo y procesos decisorios
- Desarrollo y gestión del capital humano.

Según Farias (2016), refiere que la innovación debe ser estimulada desde las entidades públicas para generar nuevas ideas sin tener temor al fracaso, además es el resultado de diferentes enfoques en el proceso de toma de decisiones, resalta las tecnologías de la información (TICS) como aspecto clave para generar redes y alianzas en esquemas participativos de gobierno, además refiere que para encontrar la armonía conlleva a integrar un proceso ciclico entre innovación y sinergia, tomando las lecciones aprendidas como soluciones para contribuir con el conocimiento organizacional (p. 95).

En relación con la investigación titulada “Desafíos y estrategias para el desarrollo sostenible en américa latina y el caribe”, estudio realizado por el grupo de las naciones unidas en panamá donde abordan el problema en el acceso a los servicios sociales para personas vulnerables en problemáticas sociales por discapacidad, orientación sexual, identidad de genero, niños y niñas adultos mayores desplazados por conflictos armados, esto debido a la falla estructural, servicios adecuados con inclusión y sin discriminación, ya que son pieza clave para el desarrollo sostenible: además se resalta la importancia para romper las barreras y contribuir al acceso de “servicios sociales es uno de los elementos que más contribuye a la disminución de la pobreza, desigualdad, discriminación y vulnerabilidad, disminuyendo las distancias entre individuos, grupos y territorios, y fortaleciendo la sostenibilidad económica y social de la región” (Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo America Latina y el Caribe. Grupo Internacional de ODS, 2018, p. 10)

El grupo de las naciones unidas (2018) sostiene que se requiere de la creación de estrategias ya que las personas desarrollan mejor sus capacidades, restablecen sus derechos y amplían su capital humano para de esta forma ser más competitivos. Por esto, se resalta la importancia que se tendrá en cuenta para la presente investigación, donde se diseñaran estrategias que estén alineadas con los ODS.

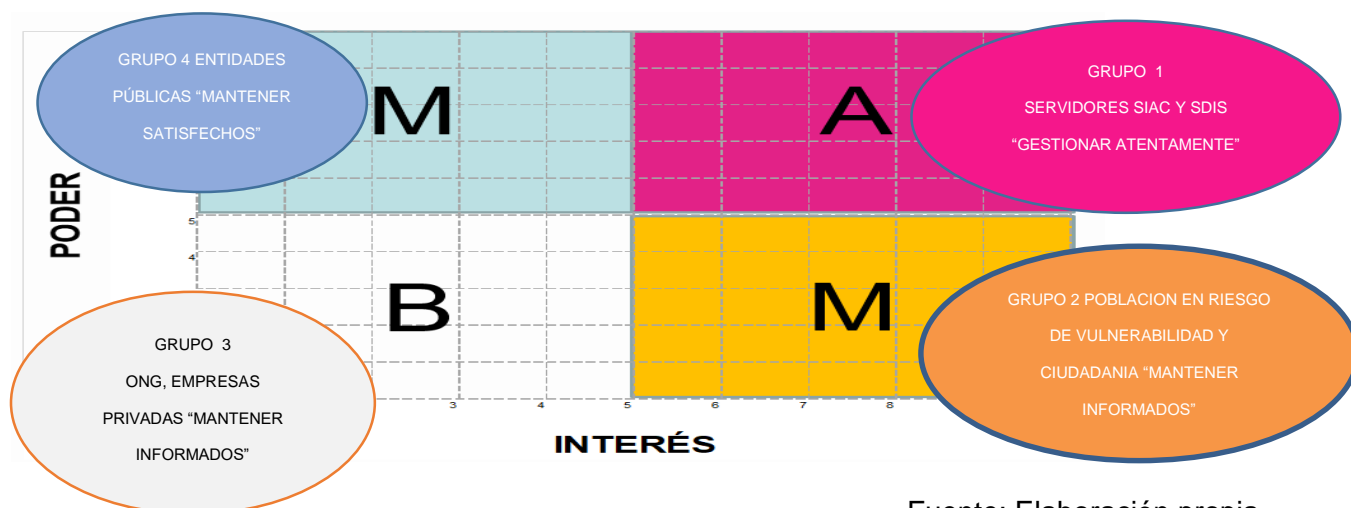
Elaboración de Instrumentos de Recolección de Información

Aspectos metodológicos

Población Objeto de Estudio y Mapa de Actores

Para determinar los participantes que intervienen, se tendrán en cuenta: los actores presentes y representativos, el grado de influencia, de interés con otros grupos o redes, y el territorio donde se relacionan. Seguido, se diseña el instrumento de acuerdo con las categorías de análisis para la comprensión del problema, el cual se utilizará como insumo para indagar y determinar donde se está presentando el problema. Se contará con la herramienta mapeo, donde el objetivo es determinar los “actores sociales en relación con el tema que está abordando nuestra organización con el objeto de anticipar posibles obstaculizadores o aliados para los proyectos o intereses, así como actores clave en la definición de la agenda sobre el tema.” (Algranati et al. 2012, p. 14). A continuación se describen en la figura 4

Figura 4. *Mapeo de actores*



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la metodología, *mapeo de actores* se encuentran los siguientes grupos:

- Grupo Uno: Servidores de la SDIS y el SIAC
- Grupo Dos: Población en riesgo de vulnerabilidad y ciudadanía
- Grupo Tres: ONG y empresas privadas
- Grupo Cuatro: Entidades públicas se destacan secretaria general, veeduría distrital, secretaria distrital de planeación.

Una vez identificados los actores, se diseña el plan de acción teniendo presente el objetivo enfocado en fortalecer la baja atención a los requerimientos, y se tendrá presente la pregunta ¿Qué problemática surge si no se atiende la expectativa?, se describe el tipo de influencia por actor, el potencial conflicto que se genera, y posterior se propone el instrumento de recolección de información; junto con la estrategia para dar respuesta de acuerdo a los actores identificados. Por lo tanto, se identifican en la tabla 4

Tabla 4. Instrumentos con base en mapeo de actores

Grupo de Actores	Expectativa	Tipo de Influencia	Potenciales Conflictos	Instrumento y Estrategia
Servidores del SIAC Y SDIS	Fortalecer la atención hacia los requerimientos	Alta	Ineficacia en la prestación del servicio	Entrevista semiestructurada para un experto del SIAC y un grupo focal para equipos de proyecto que atienden a la ciudadanía.
Población en Riesgo de Vulnerabilidad Y Ciudadanía	Contar con el acceso oportuno a la información de servicios sociales que garanticen los derechos	Media	Alto nivel de requerimientos	Entrevista diseñada para un grupo focal de ciudadanos participantes
ONG y Empresa Privada	Generar redes y alianzas para fortalecer los requerimientos de la ciudadanía	Baja	Ineficacia prestación del servicio	Observación directa
Entidades Públicas	Generar redes y alianzas para fortalecer los requerimientos de la ciudadanía	Media	Vulneración de Derechos de la población en riesgo de vulnerabilidad	Observación directa

Fuente: Elaboración Propia

Método de Identificación o Cálculo de la Muestra de Estudio

El tipo de muestreo es por conveniencia no probabilístico, ya que a medida que se presentan los avances de investigación, se genera entendimiento sobre cómo se ha abordado

el problema y esto “depende de las habilidades del investigador para hacer decisiones acerca de qué observar, basado, justamente, en criterios tales como oportunidad, interés personal, recursos disponibles y, lo más importante, la naturaleza del problema que está siendo investigado” (Instituto Colombiano Para el Fomento de la Educación Superior, 2002, p. 141), por tanto, se aborda de manera metodológica para identificar donde se presenta la baja atención hacia los requerimientos de los ciudadanos en el SIAC. Se selecciona una muestra de ciudadanos incluidos en los proyectos sociales, servidores del SIAC, referentes de proyecto y experto del servicio.

Análisis de las Categorías Seleccionadas Teniendo en Cuenta la Matriz de Operacionalización (Conceptualización, Subcategorías, Indicadores y Unidades de Análisis)

A continuación, se presenta el resultado de la *matriz de Operacionalización de categorías* las cuales se tendrán en cuenta para la elaboración de las entrevistas.

- Requerimientos de los ciudadanos
- Plan estratégico
- Mejora continua

Se describe la conceptualización, subcategoría, indicadores, las fuentes y los instrumentos en las tablas 5, 6 y 7.

Tabla 5. Operacionalización de categoría requerimientos de los ciudadanos

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE CATEGORÍA REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS				
CONCEPTUALIZACIÓN CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	FUENTES	INSTRUMENTOS
Requerimientos de los Ciudadanos Es "el reconocimiento de las necesidades y requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, respondiendo activa y efectivamente a la garantía de sus derechos y ejercicio de sus deberes" <i>(Manual Operativo Sistema de Gestión, MIPG versión 2, agosto 2018, p 16)</i>	Goce Efectivo de Derechos	* Inclusión Social * Desarrollo de capacidades * Calidad de vida	* Ciudadanos que pertenecen a los proyectos SDIS * Servidores del SIAC y Referentes de Proyectos. *Experto del SIAC * Informe de gestión vigencia 2019, 2020. Secretaria Distrital de Integración Social.	Entrevista Semiestructurada y Grupos Focales
	Vulneración de Derechos	Inequidad Social	* Ciudadanos que pertenecen a los proyectos SDIS * Servidores del SIAC y Referentes de Proyectos. *Experto del SIAC * Informe de gestión vigencia 2019, 2020. Secretaria Distrital de Integración Social	Entrevista Semiestructurada a experto y Grupos Focales a servidores y Ciudadanos

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 6. Operacionalización categoría plan estratégico

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE CATEGORIA PLAN ESTRATÉGICO				
CONCEPTUALIZACIÓN CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	FUENTES	INSTRUMENTOS
<p>Plan Estratégico</p> <p>Las organizaciones "deben tener muy claro hacia dónde van, haber definido su direccionamiento estratégico. El direccionamiento estratégico lo integran los principios corporativos, la visión y la misión de la organización" (<i>Serna G, H. 2008 pp 58, 59</i>)</p>	Prestación de los servicios sociales	<ul style="list-style-type: none"> * Flujo de información de los servicios sociales * Conocimiento de los Procesos * Comunicación interna * Sentido de pertinencia * Atención telefónica * Herramientas Digitales 	<ul style="list-style-type: none"> * Ciudadanos que pertenecen a los proyectos SDIS * Servidores del SIAC y Referentes de Proyectos. *Experto del SIAC * Informe de gestión vigencia 2019, 2020. Secretaria Distrital de Integración Social 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista Semiestructurada a experto y Grupos Focales a servidores y Ciudadanos

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 7. Operacionalización Categoría Mejora Continua

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE CATEGORÍA MEJORA CONTINUA				
CONCEPTUALIZACIÓN	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	FUENTES	INSTRUMENTOS
CATEGORÍA				
Mejora Continua			* Ciudadanos que pertenecen a los proyectos SDIS	
Es “Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua”. (<i>Manual Operativo Sistema de Gestión, MIPG versión 2, agosto 2018, p 64</i>)	Estrategias para acceder a la información de los servicios sociales internos y externos.	* Satisfacción al Ciudadano * Procesos de comunicación * Herramientas Tecnológicas * Presupuesto	* Servidores del SIAC y Referentes de Proyectos. * Experto del SIAC * Informe de gestión vigencia 2019, 2020. Secretaría Distrital de Integración Social.	Entrevista Semiestructurada a Grupos Focales de servidores del SIAC

Fuente: Elaboración Propia

Descripción de los Instrumentos de Recolección de Información que Serán Utilizados en el Trabajo de Campo

Esta investigación contara con una muestra de casos representativos acorde al planteamiento del problema, donde “el investigador comienza a aprender por observación y descripciones de los participantes y concibe formas para registrar los datos que se van refinando conforme avanza la investigación” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, p. 12)

La primera técnica abordada fue el *análisis documental*, con el fin de consultar investigaciones relacionadas con el problema, donde ayudan a comprender lo que se ha hecho y lo que falta por investigar; teniendo en un cuenta un contexto, lugar y tiempo “pues frecuentemente, éste constituye el punto de entrada al dominio o ámbito de investigación que se busca abordar e, incluso, es la fuente que origina en muchas ocasiones el propio tema o

problema de investigación.” (Instituto Colombiano Para el Fomento de la Educación Superior, 2002, p. 137).

La segunda técnica es la *observación participante que* “para definir el problema de investigación con referencia a la vida cotidiana de las personas, una estrategia flexible de apertura y cierre. Esto quiere decir que puede comenzar con un problema general, para más tarde definir unos escenarios específicos” (Instituto Colombiano Para el Fomento de la Educación Superior, 2002, p. 140), donde los investigadores al contar con vinculación laboral en la SDIS ejerceran sus roles como investigadores desde el nivel interno de la organización, para identificar las problemáticas que se están presentando a nivel individual-grupal y desde allí realizar una propuesta metodológica enfocada en mitigar el problema.

El enfoque es cualitativo y el instrumento que se diseñará será una entrevista de grupo focal semiestructurada puesto que “va enriqueciéndose y reorientándose conforme avanza el proceso investigativo. Desde el punto de vista metodológico, es adecuado emplearla, o bien como fuente básica de datos, o bien como medio de profundización en el análisis.” (Instituto Colombiano Para el Fomento de la Educación Superior, 2002, p. 146). La técnica de grupo focal

recibe su denominación de focal por lo menos en dos sentidos: El primero se centra en el abordaje a fondo de un número muy reducido de tópicos o problemas; en el segundo, la configuración de los grupos de entrevista se hace a partir de la identificación de alguna particularidad relevante desde el punto de vista de los objetivos de la investigación, lo que lleva a elegir solamente sujetos que tengan dicha característica, por lo general entre seis y ocho. (Instituto Colombiano Para el Fomento de la Educación Superior, 2002, pp. 145-146).

Validación del Instrumentos de Recolección de Información a Utilizar (dos expertos además del director de tesis)

Se diseñan los instrumentos de recolección de información, de acuerdo a las categorías: requerimientos de los ciudadanos, plan estratégico y mejora continua; donde se elaboran las preguntas enfocadas para tres grupos focales de: ciudadanos, servidores, referentes de proyecto y una entrevista semiestructurada a un experto del SIAC. Estos se identificaron en el mapa de actores, ya que son los directamente involucrados y son conformados por sus particularidades. Se tuvieron en cuenta las recomendaciones sugeridas por el director de tesis y validadores, donde se diseñaron los instrumentos con preguntas abiertas dependiendo los actores, finalmente se aplican los instrumentos como se describe en la tabla 8.

Tabla 8. *Diseño de instrumentos para grupos focales y experto en el SIAC*

Entrevistas y Actores	Número de Ítems o preguntas
3 Grupos Focales de Ciudadanos, cada uno conformado por 9 ciudadanos participantes de los proyectos	22
1 Grupo Focal de Referentes de Proyecto, conformado por 9 servidores	28
1 Grupo Focal de Servidores del SIAC, conformado por 9 responsables del servicio, incluida la responsable de la plataforma <i>Bogotá te escucha</i> .	28
1 Entrevista Enfocada para un Servidor Experto del SIAC en el Nivel Central.	29

Fuente: Elaboración propia

Evaluación de la Fiabilidad y versión definitiva del Instrumento

Los instrumentos son semiestructurados y su validación se realizó primero con el director de tesis y luego con dos expertas del SIAC Aidee Morales y Esperanza Guantiva, se tuvieron presentes las recomendaciones y sugerencias, implementando los ajustes a los siguientes criterios:

- Indicador

- Preguntas o ítems en las tres categorías de análisis: Requerimientos de los Ciudadanos, Plan Estratégico y Mejora Continua
- Redacción Clara precisa y comprensible
- Coherencia en la pregunta
- Lenguaje sencillo y apropiado
- El ítem está relacionado con el objetivo
- Opinión del Ítem: bueno-regular-malo
- Observaciones y recomendaciones

Estos criterios se presentan en los anexos A al D

Prueba Piloto y Versión Definitiva del Instrumentos

Debido a la situación de emergencia sanitaria generada por la pandemia COVID-19, se siguen las recomendaciones emitidas por el ministerio de salud, y en concertación con el director de tesis e integrantes, se determina utilizar la herramienta *Microsoft forms* a través de la plataforma *Office 365* como se presenta en la figura 9; donde se aplicará la versión definitiva de los instrumentos

El tipo de investigación es descriptivo con enfoque cualitativo, y se implementaron preguntas abiertas donde se establece un apartado para el tratamiento de los datos. Como se evidencia en el anexo E

Trabajo de Campo

Continuando con el enfoque cualitativo, donde se busca obtener información desde la perspectiva de personas, observación, análisis y revisión de la literatura. Se describen las actividades donde se aplicaron y recolectaron datos a través de instrumentos, se revisó de forma cíclica la gran variedad de datos para generar los temas relevantes que aportaran a la solución del problema de investigación. (Hernández & Mendoza, 2018).

Actividades Realizadas

Los investigadores son servidores de la SDIS y ejercen sus funciones en la subdirección local de chapinero donde desarrollan la investigación, mediante la observación y participación directa e indirecta al desarrollo de los procesos, identificaron el problema de estudio, luego realizaron revisión y análisis de la literatura para planear el diseño y aplicación de los instrumentos verificando los grupos de interés con mayor relevancia e interactuaron directamente con los referentes de proyecto y ciudadanos.

Cantidad de Instrumentos

Se diseñaron y aplicaron cuatro instrumentos enfocados a tres grupos focales de ciudadanos participantes y no participantes, referentes de proyecto e integrantes del equipo SIAC de diferentes localidades del Distrito Capital y finalmente se realizó una entrevista a un experto del SIAC. Ver anexo G.

Descripción de Métodos

Se realizó por medio de la codificación abierta, según los autores Hernández & Mendoza (2018) resulta de la comparación iterativa de los segmentos narrativos o las unidades de análisis para generar agrupación de los temas centrales que aportaran a la solución del planteamiento del problema donde van emergiendo las categorías. La bina de investigación tuvo en cuenta los siguientes criterios:

- Organización: se clasifican las respuestas por grupo focal y entrevista
- Registro de los datos: Se transcriben las respuestas de los cuatro instrumentos a una base de datos Excel denominada *matriz de análisis*, se crearon columnas donde se registraron las categorías, subcategorías, código, preguntas y respuesta de los participantes,
- Elementos coincidentes: Seguidamente se revisó por palabra, líneas y tema, las respuestas por cada instrumento de forma exhaustiva, el análisis obtenido se efectuó teniendo en cuenta el planteamiento de la investigación, se realizó la depuración por

tema y se identificaron en las unidades de análisis los elementos repetitivos y coincidentes llamado saturación de categorías. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018)

- Importancia de los entrevistados: Aportes relevantes de los entrevistados.

Los hallazgos encontrados en la columna denominada *elementos coincidentes* serán tenidos en cuenta para ser articulados con la herramienta de planeación estratégica para fortalecer la propuesta organizacional como se evidencian en los anexos H – K.

Principales Hallazgos

Luego de aplicar los instrumentos y realizar el proceso de codificación abierta, se analizaron las respuestas y a continuación se describen los principales hallazgos para fortalecer baja calidad de las respuestas que ofrece el SIAC a los requerimientos de la ciudadanía desde el SIAC como se presenta en la tabla 9 y a continuación se realiza la correspondiente descripción:

Tabla 9 Hallazgos para fortalecer el SIAC

Entrevista	Elementos Coincidentes	Fortalecimiento SIAC
Grupo Focal del Equipo que brinda la atención al ciudadano SIAC	Articulación de procedimientos en equipo, atención incluyente, comunicación asertiva entre SIAC y proyectos para disminuir requerimientos, respetar el tiempo de los ciudadanos, no re victimizar, fortalecer el clima laboral optimiza el servicio, ciudadanos con bajos recursos no acuden al servicio se requiere atención virtual, establecer puntos SIAC en unidades operativas, fortalecer atención telefónica, cobertura limitada, desinformación, vulnerabilidad, mala información que conlleva a demandas.	Articulación procedimientos, comunicación asertiva, fortalecer clima laboral, capacitación, sensibilización en el uso de las herramientas digitales, mejora continua en la calidad del servicio al ciudadano.
Grupo Focal de Ciudadanos que acceden a los servicios sociales de la SDIS	Ciudadanos con bajos recursos se pueden afectar por desplazamientos innecesarios, establecer puntos SIAC en unidades operativas, resaltan la importancia en la atención telefónica, fortalecer medios y al personal para suministrar la información.	Ciudadanos con bajos recursos, establecer puntos SIAC, robustecer atención telefónica, programas de capacitación para el trabajo en equipo y comunicación asertiva entre servidores SIAC y Referentes de proyectos a los ciudadanos, clima laboral óptimo.
Grupo Focal de Referentes de Proyectos SDIS	Cualificación a servidores en la prestación del servicio, fortalecer servicios sociales, comunicación asertiva entre SIAC y proyectos sobre oferta de servicios, espacios de encuentro presencial y virtual en planificación actividades, establecer redes y alianzas como trabajo intersectorial, garantizar la contratación del personal, fortalecimiento de medios de divulgación, sentido de pertenencia, claridad en la misión institucional, atención en el territorio.	Capacitación y selección idónea del personal, canales de información adecuados y oportunos, servidores con sentido de pertenencia, prestación del servicio presencial y virtual, articulación en la calidad del dato redes y alianzas
Entrevista al Experto del SIAC	Cualificación del servidor, planeación de actividades en equipo, sentido de pertenencia, fortalecimiento de canales virtuales para diversificación en la atención, rotación del talento humano.	Selección de personal cualificado con sentido de pertenencia y vocación de servicio, fortalecer medios para la atención al ciudadano vía Teams o whats app.

Fuente: Elaboración propia

- En el grupo focal del equipo SIAC (GFES), se indica que se deben articular procesos y procedimientos en equipo, para poder ofertar con mayor incidencia los servicios de la entidad en pro de la mejora de la calidad y bienestar de las personas de acuerdo a su edad, sexo, género y cultura a la que pertenece.
- El GFES enfatiza que la comunicación entre los proyectos y el SIAC es clave, ya que son el primer filtro en el proceso de atención al ciudadano, para dar respuesta a los requerimientos e información solicitada de manera inmediata con el objetivo de bajar el indicador de requerimientos.
- El GFES muestra, que es indispensable dar la información de manera pertinente al ciudadano, ya que es la oportunidad de brindar la respuesta adecuada a sus requerimientos, y que no se abuse del tiempo de la comunidad ni se re victimice, permite unificar procesos con sentido y con incidencia en la participación social de los funcionarios como los participantes de los servicios.
- El GFES aduce que el clima laboral es sumamente importante, en vista que, si el servidor se siente bien en su espacio laboral, es más probable que brinde una óptima prestación del servicio.
- En el grupo focal de ciudadanos (GFC), se evidenció que el usuario en gran cantidad de ocasiones, no acude a los puntos de atención por falta de dinero para su desplazamiento; implementar la atención virtual, le ahorraría ese recurso, es por ello que se debe sensibilizar al ciudadano en el uso de ella debido a que esta herramienta facilita la comunicación, ya que se brinda información rápida y se agiliza la inclusión a los programas.
- La vulneración de derechos es la afectación de los derechos fundamentales del ser humano y de los cuales el estado debe garantizar la vida integral de cada persona, razón por la cual se debe velar por la mejora continua en la calidad del servicio, por

tanto, el GFC sugiere que se establezcan puntos de atención SIAC en las unidades operativas.

- El GFC indica que la atención telefónica es importante, porque es un mecanismo válido de atención, óptimo y efectivo, ya que permite el acceso a los ciudadanos donde se logra un mayor vínculo en pro de atender a la ciudadanía.
- En el grupo focal de referentes (GFR), se determina que hay una baja orientación al momento de suministrar información al ciudadano, esto se debe a la baja capacitación del personal, dado que al momento de la contratación del orientador este no es idóneo, generando una atención de baja calidad. Se recomienda capacitar al personal y al momento de contratar mirar las competencias acordes al cargo.
- El GFR, propone cualificar los equipos en todos los temas pertinentes orientados hacia la mejora en la prestación del servicio, para no incurrir en acciones que atenten contra la dignidad del ciudadano.
- El GFR sugiere que para que la información brindada sea oportuna y adecuada es necesario que los canales de información con el SIAC sean adecuados. Por tanto, se requiere un servidor con sentido de pertenencia, conocimiento de los servicios sociales para garantizar la calidad en la orientación con el ciudadano.
- El GFR sugiere además que la comunicación debe ser a diario por estrategias, en espacios de encuentro presencial y virtual con el fin de suministrar un servicio articulado para aclarar inquietudes, acerca de la oferta institucional que se brinda a la ciudadanía desde los diversos proyectos.
- El GFR propone, que las redes y alianzas son una herramienta que permite establecer un trabajo intersectorial con las diferentes instituciones en pro de la garantía de los derechos de las personas; muchos de estos servicios son transversales con otras entidades y son parte necesaria de la respuesta que necesita el usuario.

- En la entrevista con el experto del SIAC (EES), se observó, que el servidor cualificado refleja mayor confianza y vínculo con la ciudadanía de los servicios que ofrece la entidad, reconociendo sus necesidades, considerando tiempos y lo que sea más representativo hacia su bienestar. Administrativamente también implica la obtención de mejores resultados frente a las metas y agiliza los procesos de tramitología. Por tanto, además de capacitación interna se puede solicitar sensibilización a los servidores por parte de la veeduría distrital.
- En la EES indico que se deben establecer acciones de trabajo en equipo y orientaciones generales periódicas que responden a la misión de la entidad.
- El EES indica que el sentido de pertenencia implica al servidor vocación del servicio, elementos innatos de cada persona y de allí se desprende el amor, gusto, disposición, compromiso, dispuesto a otorgar, gestionar y articular con otros actores en busca del logro a resolver el requerimiento del ciudadano.
- En la EES, considera importante establecer comunicación con la ciudadanía mediante medios versátiles como Whats App y video conferencia ya que la entidad cuenta con el aplicativo TEAMS.

Marco Referencial

Marco Legal

En este apartado se relacionan las disposiciones legales establecidas desde la constitución y normatividad para el servicio de atención al ciudadano descritas en las tablas 10 (Congreso de la República de Colombia, 1991), y 11 (Secretaría Distrital de Integración Social, 2019)

Tabla 10. Marco Legal

Artículo
1. El carácter social del estado de derecho y la prevalencia del interés general.
2. La finalidad del estado y de la función pública es el servicio a la comunidad
13. Principio de igualdad de trato ante la ley.
23. Derecho de petición.
29. El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.
74. Acceso a documentos públicos.
83 y 84. Principio de buena fe de los particulares y de las actuaciones de la administración.
209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales.
365. La prestación de servicios públicos como inherentes a la finalidad estado

Fuente: Constitución Política de Colombia (1991)

Tabla 11. Normatividad para el servicio integral de atención al ciudadano

Norma	Año	Propósito
Ley 190	1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
CONPES 3649	2010	Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto 371	2010	Se establecen lineamientos para preservar fortalecer la transparencia y prevención de la corrupción de Entidades del Distrito Capital
Ley 1437	2011	Se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contenciosos administrativo
Ley 1474	2011	Se dictan normas orientadas a fortalecer mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de la gestión pública
CONPES 3785	2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y se alinea al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
Decreto 197	2014	Se aprueba por el sector de la gestión pública y se adopta la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), como proceso de construcción, deliberación y concertación. Se ubica al ciudadano como centro de la gestión pública incorporando enfoques: diferenciales, poblacionales, de género y de derechos humanos, estableciendo los principios, líneas estratégicas y transversales que la orientan
Ley 1712	2014	Se crea la ley de transparencia y del Derecho de acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
Ley 1755	2015	Se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo
Resolución 1202	2019	Se actualiza y modifica la estructura del servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC) se concibe como un sistema de interacción entre la ciudadanía y la Secretaría de Integración Social (SDIS), en el cual se desarrollan operaciones de

trámites y servicios a través del acceso oportuno, eficaz, eficiente y cálido a los servicios que presta la Entidad, utilizando una comunicación directa, confiable, amable, digna y efectiva.

Se estructura en tres componentes (atención ciudadana, trámite de requerimientos y fortalecimiento en cultura del servicio)

La (PPDSC) busca garantizar a la ciudadanía el derecho acceder a la oferta de servicios, generar bienestar y mejorar la calidad de vida. Además, tiene como propósito definir lineamientos que permitan garantizar el desarrollo de atributos y competencias del servicio, para suministrar un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, en armonía con los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.

Líneas Estratégicas

Fortalecimiento Capacidad de la Ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.

Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada.

Cualificación de los Equipos de Trabajo.

Articulación Interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.

Investigación y Conocimiento.

Uso intensivo de las TIC.

Seguimiento y Evaluación.

Mejoramiento Continuo.

CONPES D.C

03

2019

Fuente: Secretaria Distrital de Integración Social (2019)

Marco Teórico

Esta investigación está dirigida al fortalecimiento organizacional mediante el diseño de un plan estratégico en el SIAC chapinero y toma como base teorías para la formulación, evaluación y direccionamiento estratégico de autores como Serna Gomez en el libro gerencia estratégica, la cadena de valor de Porter y herramientas de seguimiento y control mediante el mapa estratégico por Norton y Kaplan entre otros.

Los autores Serna & Dussán describieron la planeación estratégica como un proceso que se desarrolla de manera sistemática, en el cual se obtiene y se analiza información recolectada a nivel externo e interno con el objetivo de definir el estado actual de las organizaciones y tomar decisiones que permitan la sostenibilidad y competitividad empresarial. (Serna & Dussán, 2017)

Según el autor Drucker la planeación estratégica, es el proceso continuo que se enfoca en la toma de decisiones teniendo en cuenta el análisis de su carácter futuro, es necesario organizar las acciones requeridas para ejecutar estas estrategias y medir el resultado de las mismas (Drucker, citado en Gomez Castañeda, 2005). Partiendo de este concepto es importante para el punto SIAC, que se analice la situación que se presenta al momento de colocar los requerimientos puestos por la ciudadanía e identificar si la información que se está suministrando es de carácter veraz.

La planeación estratégica sirve para definir y ejecutar estrategias, teniendo en cuenta el logro de los objetivos, la misión y visión de la empresa; se enfoca en establecer las directrices necesarias para definir planes de acción en pro de alcanzarlos. Por tanto, busca generar ventajas competitivas que permitan a las organizaciones ser sostenibles en el tiempo, identifica los recursos potenciales, alinea las capacidades, mediante un análisis interno y externo define las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades. Para ponerla en marcha es necesario que todos los involucrados entiendan e interioricen las acciones definidas como resultado de este proceso. La planeación estratégica. (Chiavenato, 2016)

Las ventajas de este proceso son: claridad de la visión estratégica, comprensión del entorno cambiante, permite el aprovechamiento de las oportunidades, minimiza las amenazas, mejora la rentabilidad de las organizaciones, conocer sus competidores, permite que el capital humano entienda mejor las políticas de la empresa promoviendo la productividad, disminuyendo la resistencia al cambio y mejores relaciones laborales. (López Martínez & Rodríguez M, 2008)

El proceso de planeación estratégica contempla las siguientes etapas: formulación de estrategias, ejecución de estrategias y evaluación de estrategias. Para realizar la formulación de estrategias es importante la identificación y ajustes de los valores, misión y visión, realizar un análisis interno y externo con el fin de obtener un diagnóstico de la situación actual. Esto se realiza con el fin de definir si estos factores están definidos de manera adecuada, es decir, si realmente definen las acciones que la empresa está realizando, sus objetivos, la propuesta de valor y su visión a corto, mediano y largo plazo. Es importante que los colaboradores conozcan y estén direccionados hacia el cumplimiento de estos valores y principios corporativos. (Serna & Dussán, 2017)

Para definir o modificar los valores de la empresa, es importante tener en cuenta al capital humano ya que representa el espíritu de la organización. En el proceso de establecer o redefinir la misión, es necesario que esta comunique el valor agregado que proporciona la compañía, la razón de ser de la empresa, las necesidades satisfechas y el conocimiento o experticia de la organización. De igual manera con la visión es importante plasmar los sueños y objetivos de la empresa en el tiempo, los retos que esta quiere alcanzar y su posicionamiento. (Lema, 2004)

Según Serna y Dussán (2017) la misión evidencia el propósito principal de la empresa y el direccionamiento que esta tiene para alcanzar la visión, especifica la naturaleza del negocio, los productos, clientes y el mercado. Para definir la misión es importante determinar el enfoque del negocio, identificar el factor diferenciador de los demás e identificar los potenciales clientes.

La visión define el estado al cual la empresa quiere llegar en el futuro. Esta debe plasmar el objetivo y el tiempo establecido para cumplirlo, debe ser positiva e inspiradora, ser coherente y realista. También es importante que sea comunicada a nivel interno y externo. (Serna & Dussán, 2017)

El análisis externo abarca la comprensión de las tendencias, aspectos sociales, ambientales, políticos, tecnológicos y legales. También se analiza a los competidores, proveedores, clientes y accionistas. Por medio de este análisis se definen las oportunidades y amenazas. Estos factores externos no son controlables por la empresa, lo cual supone un reto de superarlos día a día. El análisis interno analiza la cadena de valor, motivación de los empleados, calidad de los procesos, recursos, competencias y capacidades de las organizaciones con el fin de definir debilidades y fortalezas. (López Martínez & Rodríguez, 2008)

Las cinco fuerzas de Porter es un modelo que permite entender la industria y la estructura competitiva de la misma. Esta herramienta cuenta con 5 elementos que son materia de análisis: poder de negociación de los clientes, poder de negociación de los proveedores, productos sustitutos, rivalidad entre competidores y amenaza de entrada de nuevos competidores. (Porter M. E., 2008)

El poder de los compradores es alto cuando estos son sensibles a los precios, no consumen para bajar los precios y exigen una mayor calidad. Esto se evidencia cuando existen pocos compradores o cada uno adquiere volúmenes muy altos, si el cambio de proveedor no genera costos altos y existen productos estandarizados en el sector. Las organizaciones dependen de sus proveedores para obtener los insumos. Se considera que el poder de los proveedores es alto cuando estos distribuyen a distintos sectores, es decir, que no hay una dependencia por un solo sector. También es alto cuando el costo de cambiar de proveedor es elevado, si los insumos que proveen son diferenciales y no tienen productos sustitutos. (Porter M. E., 2008)

Los productos sustitutos se consideran aquellos que cumplen la misma función o una similar a la que ofrece una empresa en distintas formas. Si esta es alta la rentabilidad del sector se ve afectada. De igual manera la rivalidad entre competidores existentes puede afectar a las compañías, esta se puede reflejar en descuentos de precios. La rivalidad es alta cuando existen varias empresas del mismo tamaño y que cuentan con recursos similares, si el crecimiento del sector es lento, las barreras de salida son altas, elevados costos fijos y si los productos son muy similares en precio y calidad. (Porter M. E., 2008)

La entrada de nuevos competidores ejerce una presión ya que estos implantan nuevas capacidades y desean obtener una participación en el mercado, y este factor limita la rentabilidad de un sector. Cuando esta amenaza es alta es necesario mantener precios bajos o generar un incremento de la inversión para así desmotivar a nuevos competidores. Esto se relaciona directamente con las barreras de entrada que exista en un sector, las cuales se basan en las ventajas que poseen las empresas existentes en comparación a las nuevas, como lo pueden ser económicas de escala, alto nivel de inversión, costos, calidad, acceso a los canales de distribución, entre otros. (Porter M. E., 2008)

La cadena de valor es una herramienta que permite analizar a nivel interno las organizaciones con el fin de establecer ventajas competitivas. Los elementos de la cadena de valor son: actividades primarias, estas están relacionadas con la producción y el desarrollo del producto, logística, comercialización y los servicios post venta. También están las actividades de soporte, las cuales se relacionan con la gestión del recurso humano, área de compras, desarrollo tecnológico, contabilidad y asesoría legal. De igual manera el margen hace parte de la cadena de valor y se define como la diferencia entre el valor total y los costos totales en los cuales incurre la empresa para realizar las actividades que generan valor. (Quintero & Sánchez, 2006)

Es importante tener en cuenta el concepto de ventaja competitiva debido a que este se relaciona directamente con la cadena de valor. Se considera que una empresa tiene ventaja

competitiva cuando las características de su producto o servicio evidencian una superioridad en comparación a su competencia. Estos atributos diferenciales y de alto valor pueden estar relacionados con producto, proceso productivo, distribución, servicio al cliente, entre otros aspectos. Una ventaja competitiva puede ser interna o externa, se considera externa cuando es notable en aspectos distintivos referentes el producto, los cuales son valorados por los clientes y que pueden alcanzarse por medio de reducción de costos o una mejora en el rendimiento del uso. Esta se denomina interna cuando se evidencia un dominio en los costos de producción, obteniendo así el menor costo unitario. (Quintero & Sánchez, 2006)

Es importante que se potencialicen las fortalezas de manera efectiva, permitiendo superar las debilidades, aprovechar oportunidades y evadir amenazas. Para lograr esto es importante la investigación, el análisis y la toma acertada de decisiones. También es necesario comparar las debilidades y fortalezas con las oportunidades y amenazas, esto con el fin de definir estrategias factibles y efectivas. El análisis DOFA es una herramienta que permite realizar este proceso. Además, brinda una visión clara de la situación actual de la empresa para así tomar decisiones teniendo en cuenta las políticas y objetivos establecidos. (López Martínez & Rodríguez , 2008)

Después de definir las estrategias, viene la ejecución, esta etapa involucra la fijación de metas, fijación de políticas y asignación de recursos. Este paso es bastante complejo donde se requiere total disposición y compromiso por parte del personal, Los gerentes deben ser capaces de motivar al personal para que así se cumplan las estrategias generadas. El último paso del proceso de gerencia estratégica es la evaluación de las estrategias. En esta etapa se analizan los factores internos y externos que deciden las estrategias que está desarrollando la organización y se evalúa si las oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas continúan siendo parte de esta categoría o es necesario replantear estos aspectos. De igual manera se evalúa el nivel de progreso acorde al cronograma establecido y el cumplimiento de los objetivos. Finalmente se realizan las acciones correctivas pertinentes para así evidenciar un

mejoramiento continuo y que la empresa sea más competitiva (López Martínez & Rodríguez, 2008)

El cuadro de mando integral es una herramienta que se utiliza en estas fases y la cual sirve para transformar las estrategias en objetivos medibles e interrelacionados, ayudando a coordinar al capital humano y alinear los recursos estratégicamente. Este proporciona una visión clara de los objetivos estratégicos y los indicadores de desempeño. (Díaz, 2015).

Las variables utilizadas para realizar el análisis DOFA son oportunidades, amenazas fortalezas y debilidades. Las oportunidades son las circunstancias del entorno que son beneficiosas para las organizaciones estas pueden detectarse en aspectos económicos, políticos, sociales, entre otros. Las amenazas son factores que generan adversidad o incertidumbre como productos nuevos a bajo precio, alta competencia, medidas gubernamentales, entre otros. Es importante identificarlas para así implementar acciones que permitan que las empresas no salgan afectadas en gran medida.

Las fortalezas son elementos o factores que las organizaciones pueden controlar porque conlleva a un alto desempeño y calidad, lo cual genera ventajas competitivas, como lo puede ser un recurso humano capaz e idóneo, productos estrellas, imagen corporativa, activos valiosos, habilidades y competencias. Las debilidades son los aspectos que generan desventajas incidiendo en un bajo nivel de desempeño y presentan un obstáculo para alcanzar los objetivos (Ramírez Rojas, 2009)

De acuerdo con el Observatorio Laboral Revista Venezolana (2011), para que las organizaciones sean competitivas es prioritario fortalecer factores como: atención y necesidades del cliente, conciencia ética, motivación direccionada al logro, alta autoestima, solidaridad, liderazgo, eficiencia operacional, cultura organizacional, capacitación en conocimientos-habilidades-destrezas, comunicación asertiva, supervisión del sistema de servicio al cliente, adaptación al cambio en el sector teniendo en cuenta aspectos sociales, económicos y políticos. Es indispensable que el talento humano esté alineado con la misión,

visión, valores, objetivos y adopten estos elementos como propios con el fin de garantizar la calidad del servicio y el cumplimiento de metas.

La motivación está relacionada por impulsos conscientes como inconscientes, factores que determinan el comportamiento de un individuo. Es una mezcla de procesos psicológicos, fisiológicos y de intelecto, que determinan la energía para ejecutar procesos en la consecución de los objetivos.

Igualmente, la teoría de motivación propuesta por Maslow, define un nivel de motivación primario, el cual refiere la subsanación de las necesidades básicas y lo secundario se enfoca en las necesidades sociales. Se establece un orden jerárquico, primero deben estar cubiertas las necesidades básicas que están relacionadas con la supervivencia, la fisiología y la seguridad. El segundo factor está relacionado con las necesidades sociales enfocadas en el aspecto afectivo y la participación social de los individuos. También están las necesidades de reconocimiento, que están relacionadas con el aprecio, nivel de prestigio y sobresalir a nivel social. Por último, se encuentran las necesidades de auto superación que se basan para que el ser humano desarrolle su potencial al máximo y deje una huella con su accionar. (Maslow, 1968 citado en Hernandez & Morales, 2017).

Luego la teoría de calidad total por Deming aporta unos principios para mejorar los procesos en las organizaciones. Los cuales son:

- Supervisión y mejoramiento continuo del producto o servicio con el fin de ser más competitivos y mejorar la productividad
- Adaptación al cambio.
- Capacitación y evaluación del personal
- Liderazgo efectivo
- Eliminar los obstáculos entre los departamentos

- Fomentar que todos los colaboradores hagan parte del cambio positivo de la organización

Para lograr que las organizaciones sean competitivas la motivación y satisfacción laboral son elementos esenciales. Un colaborador motivado y satisfecho se adapta de mejor manera al cambio, aumenta su cooperación y empeño en su trabajo. (Deming, citado en Observatorio Laboral Revista Venezolana 2011).

De la misma forma en la teoría de los factores de (Herzberg, 1966 citado en Hernández & Morales, 2017) está orientada hacia el descubrimiento de los factores que generan una satisfacción o insatisfacción en el trabajo y como estos afectan el cumplimiento de las funciones y la actitud de los trabajadores. Este autor busca comprender la conducta de una persona en un ambiente laboral y afirma que los factores motivacionales están relacionados con el ecosistema del cargo y el nivel de funciones. Dentro de estos factores están la realización, desarrollo a nivel profesional, reconocimiento y responsabilidad.

También existen otras variables que afectan tales como el salario, forma de supervisión, condiciones físicas del trabajo y las políticas empresariales. (Fernández, et al. 2018)

Así mismo en la teoría de los tres factores de (McClelland, 1961 citado en Hernández & Morales, 2017) propone que la motivación al logro es un factor de gran importancia para el éxito organizacional, donde los colaboradores trabajan en pro del logro individual más que por una recompensa, son efectivos, cuentan con iniciativa y responsabilidad para mejorar la productividad, se realiza seguimiento periódicamente a los resultados para evaluar y mejorar continuamente el rendimiento. Se establecen metas alcanzables con un equilibrio entre la probabilidad del éxito o fracaso lo que les permite no generar una presión, vivir una experiencia de logro y estar satisfechos por su esfuerzo.

Por otra parte, el autor Douglas McGregor desarrollo las teorías X y Y, la primera está relacionada con el liderazgo autoritario, enfoque a la productividad, rechazo al trabajo,

limitación de la opinión, carencia de ambiciones y apropiación, por tal motivo existe control-vigilancia permanente. El trabajador debe estar rodeado de estímulos que lo fuercen a desarrollar sus funciones y únicamente se preocupan por alcanzar sus necesidades básicas, son tímidos y se carece de compromiso para alcanzar los objetivos. (McGregor, 1985 citado en Madero Gómez & Rodríguez Delgado, 2018)

Otro punto de vista, lo aporta, la teoría Y, la cual conceptúa, que el trabajo es algo natural para los individuos y que los colaboradores están dispuestos a mostrar su lado competente, esforzarse, motivarse y auto dirigirse. Esto permite un aprendizaje continuo y un desarrollo personal y profesional. Realizar una labor de manera correcta es un factor motivacional para los colaboradores. Además, aclara que el castigo no es la única forma de direccionar hacia el cumplimiento de los objetivos. (McGregor, 1966 citado en Hernández Juárez & Morales Morales, 2017)

Se debe agregar que en la teoría de la jerarquía de Alderfer afirma que existen tres grupos de estimulaciones básicas: existencia relación y crecimiento; además, no existe un orden jerárquico, es decir, las necesidades pueden operar simultáneamente, esto depende de cómo alcanza los objetivos cada individuo. Las necesidades de existencia se relacionan con las fisiológicas y de seguridad, las necesidades de relación con la interacción social, los deseos sociales y de estatus; las necesidades de crecimiento son el deseo del desarrollo personal, que se entrelaza con la estima y la autorrealización. (Alderfer, 1972 citado en Peña Rivas & Villón Perero, 2018)

Algo semejante ocurre con la teoría Z de Ouchi ya que es participativa, se enfoca en las relaciones humanas, direccionada al trabajo en equipo, proporcionando los medios al capital humano para generar eficacia, promueve el respeto por los empleados, reconocer su aporte en la empresa, estimula la comunicación y una relación laboral a largo plazo. (Ouchi, 1985 citado en Hernández Juárez & Morales Morales, 2017)

Igualmente ocurre con la teoría de la equidad, ya que se enfoca en la justicia distributiva, en la forma como el personal percibe que se realiza la repartición y asignación de recompensas en la entidad. Al ser una percepción positiva se evidencia una mayor motivación, confianza con los superiores y un sentido de pertenencia con la empresa.

De la misma forma en la teoría de la fijación de metas determina la importancia de definir objetivos que sean relevantes e interesantes para los colaboradores, estos objetivos se consideran una fuente de motivación para mejorar la disposición, el esfuerzo y la atención en el cumplimiento de las funciones. (Hernández Juárez & Morales Morales, 2017)

Por esta razón en la teoría de las expectativas explica como las personas deciden comportarse de una manera teniendo en cuenta distintas opciones al momento de tomar una decisión. También determina que existe una mayor motivación cuando las personas confían en que pueden cumplir los compromisos donde las recompensas son mayores al esfuerzo realizado.

Por el contrario, en la teoría del reforzamiento de conducta según Skinner, refiere que un estímulo negativo o positivo afecta la conducta de las personas. Si es positivo promueve la repetición de un comportamiento acertado, como lo puede ser una frase de felicitación por un objetivo cumplido. En cambio, si es negativo tales como regaños o castigos se buscan la erradicación de un comportamiento dado. (Skinner, 1969 citado en Hernández Juárez & Morales Morales, 2017)

A raíz de esto es indispensable la capacitación del recurso humano, ya que es un proceso aplicado a corto plazo de forma sistemática que ayuda al mejoramiento y al desarrollo de habilidades destrezas y conocimientos con el fin de evidenciar un mejoramiento continuo en el desempeño de los colaboradores y la consecución de los objetivos. Dado que el escenario actual es cambiante es necesario actualizar el nivel de conocimiento para estar a la vanguardia. El personal que se relaciona con los clientes debe estar instruido en estos temas: políticas de la

empresa, metodologías, conocimiento del producto o servicio, aspectos relevantes de la industria y de las necesidades de los clientes. (Flores Basantes, 2018)

Paralelamente los programas de capacitación efectivos poseen un énfasis sistemático, es necesario evaluar las necesidades de capacitación y analizar en profundidad aspectos como: contenido, lugar correcto, estilo de enseñanza, momento a realizar, habilidades o conocimientos y personal para adquirir las destrezas. Para esto se realiza un análisis organizacional, enfocado en observar el contexto, dirección, estrategias, recursos y capacidades de la empresa para identificar problemáticas y desafíos con el fin de mejorar aspectos que generan ineficiencia en los puestos de trabajo. Existen diferentes objetivos tales como optimizar el clima organizacional, aumentar la productividad, reducir la accidentalidad laboral, y optimizar la calidad del servicio al cliente.

Incluso la capacitación en el puesto laboral tiene la ventaja de una experiencia práctica, lo cual permite mezclar aspectos conceptuales y prácticos simultáneamente. Es necesario la evaluación del programa, esto con el fin de definir si se obtuvieron los resultados esperados en la conducta de los colaboradores y si esto encamina hacia la consecución de los objetivos corporativos, analizar si la inversión de tiempo y dinero se considera adecuada y si la formación fue pertinente o no. (Flores Basantes, 2018)

Resultados Finales

En este apartado se explica, la ruta para generar la vinculación entre los objetivos, elementos teóricos y resultados del trabajo de campo, donde se desarrolla el diseño de un plan estratégico herramienta de gerencia social; enfocado en generar acciones que permitan contribuir al goce efectivo de derechos en los ciudadanos, mediante el acceso a la información de forma cíclica entre los proyectos y el SIAC,

Perfil y Caracterización de la organización

Para el desarrollo de la propuesta de fortalecimiento, se identifica el contexto de la organización, por tanto, a continuación, se describen: antecedentes-objeto y portafolio de servicios del SIAC.

Antecedentes y objeto del SIAC

De acuerdo con la resolución 1202 proferida por la SDIS (2019) donde se define el objeto del SIAC

Sistema de interacción entre la ciudadanía y la secretaría distrital de integración social, en el cual se desarrollan operaciones de trámites y servicios a través del acceso oportuno, eficaz, eficiente y cálido a los servicios que presta la entidad, utilizando una comunicación directa, confiable, amable, digna y efectiva. (p. 2).

En el SIAC se estructuran tres componentes: atención ciudadana, trámite de requerimientos, fortalecimiento en la cultura del servicio, para el logro de la meta propuesta (Informe de gestión Secretaria de Integración Social 2019).

Componente de atención ciudadana

Tiene como propósito garantizar la atención permanente a través de los 24 puntos de atención SIAC, donde se realiza orientación al ciudadano con la información para el acceso a los proyectos y servicios de la SDIS.

Componente trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS

El objetivo es dar respuesta a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, interpuestos por el ciudadano, dando cumplimiento a los principios, y términos dispuestos legalmente, en relación con el cumplimiento de la misión y objetivos de la SDIS;

Componente fortalecimiento del servicio

El objetivo es capacitar y fortalecer a los servidores del SIAC, a través de los tres componentes: atención ciudadana, trámite de requerimientos y fortalecimiento en cultura del servicio.

Portafolio de Servicios

El portafolio de la SDIS presenta la oferta de servicios sociales para la población en situación de vulnerabilidad, y los servidores del SIAC son el primer contacto con la ciudadanía por lo tanto son los encargados de realizar promoción y divulgación, se aclara que la oferta institucional presenta gratuidad y esta descrita en el anexo 2.

Diseño y Propuesta de la Planeación Estratégica para el SIAC

Para este proyecto se ha elegido la planeación estratégica que según el autor Serna (2010) describió la planeación estratégica como el proceso donde la organización define su identidad, misión, visión, objetivos, metas, valores, y acciones para llevarlas a cabo, con base en el análisis interno y externo, compromiso activo-permanente de los actores, seguimiento y análisis periódico de la información para que se establezca en un valor agregado; finalmente se comunica el plan estratégico con el fin de apropiar al talento humano de su responsabilidad y prepararlos ante los posibles retos.

El desarrollo de la herramienta de planeación estratégica en esta investigación aporta, el fortalecimiento organizacional enfocado en mitigar la baja atención hacia los requerimientos en el SIAC.

Diagnóstico y Formulación de la Estrategia DOFA

El presente diseño de planeación estratégica planteada para el SIAC, se elaborará con base en el modelo de Serna (2010) donde se determinará la capacidad actual de operación, se tendrán en cuenta aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, sector público, recursos, infraestructura, talento humano, inventarios, distribución, investigación e innovación. Se realiza un diagnóstico donde se identifican factores internos como fortalezas-debilidades,

factores externos como oportunidades-amenazas, este insumo permite a la organización definir estrategias para prevenir el efecto de las debilidades, aprovechar a tiempo sus oportunidades, fortalezas, y anticiparse al efecto de las amenazas. (Serna, 2010). Se realizó el diagnóstico organizacional en el SIAC, como se presenta en las tablas 12, 13, 14 y figuras 5 y 6

Tabla 12. Planeación Estratégica Misión

Pregunta Misión	Aspectos de Complementación
¿Qué Hace el SIAC	Servicio integral de atención al ciudadano de la SDIS Atención y orientación al ciudadano
¿Para qué lo Hace?	Para el acceso a la información de los servicios sociales que presta la Sdis, Entidades distritales y nacionales ubicada en la ciudad de Bogotá en las Subdirecciones locales Promover el goce efectivo de derechos
¿Cómo lo hace?	Con alta tecnología, redes y alianzas Cumpliendo con transparencia y responsabilidad Talento humano cualificado y sentido de pertenencia Comunicación innovadora
<p>Misión: Somos el servicio integral de atención al ciudadano de la secretaria distrital de integración social, ofreciendo una atención y orientación al ciudadano de manera oportuna, transparente y responsable para el acceso a la información de los servicios sociales que presta la SDIS en la ciudad de Bogotá.</p>	

Fuente Elaboración propia

Tabla 13. Planeación Estratégica Visión

Elementos claves	Definición	Visión
Posición en la SDIS	Servicio integral de atención al ciudadano	En el 2026 ser reconocidos a nivel distrital
Tiempo	5 años	por ser un servicio en brindar información
Ambito	Información de los servicios sociales de la SDIS y entidades distritales	a la ciudadanía de los servicios sociales, con eficacia, transparencia, responsabilidad
Producto	Amplio portafolio social a través del Fortalecimiento tecnológico, redes y alianzas	ofreciendo innovación y calidad, con el objetivo de mejorar el acceso oportuno a
Valores	Transparencia, respeto, responsabilidad	a la información.
Principios	Innovación, trabajo en equipo, vocación de servicio	

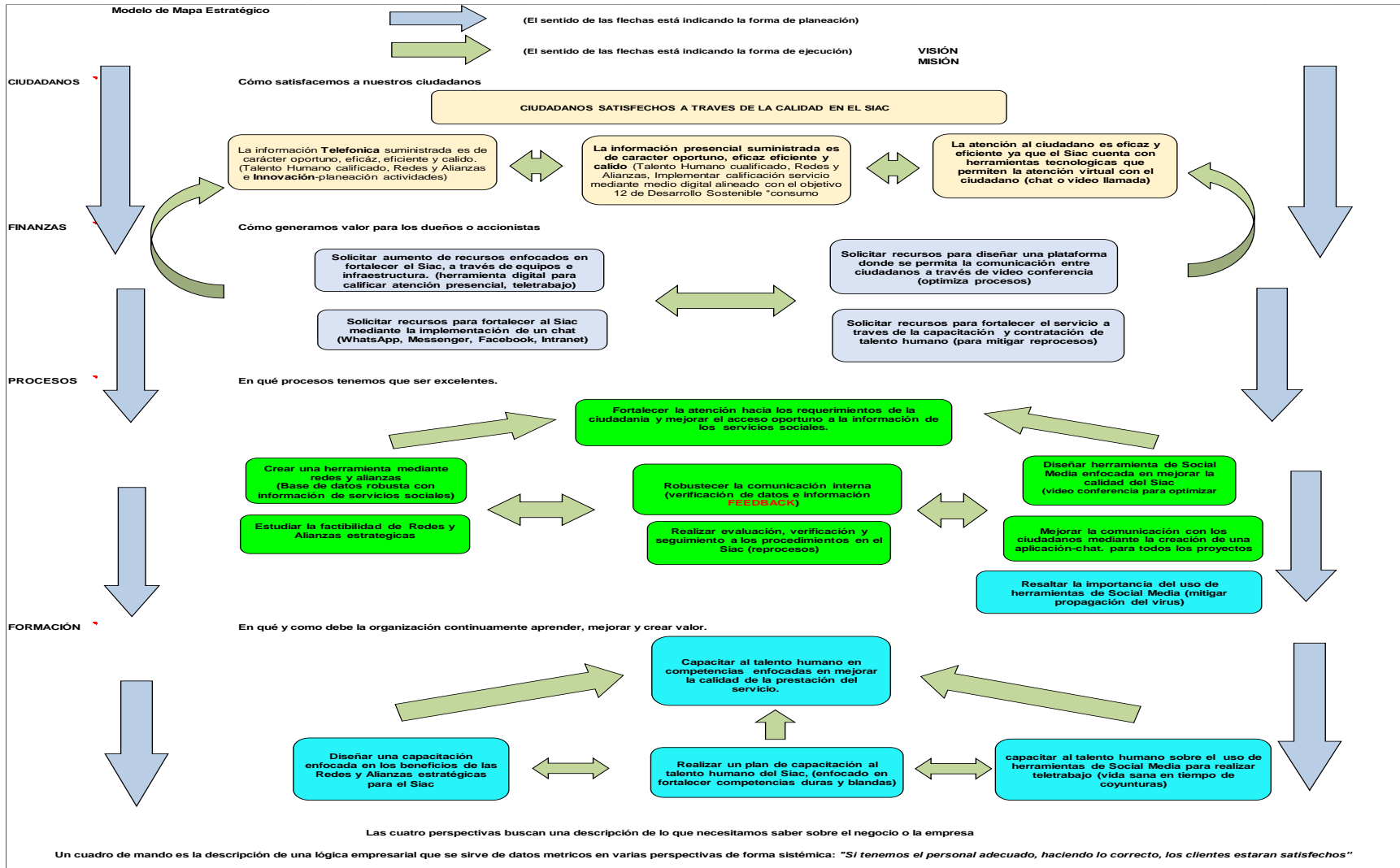
Fuente Elaboración Propia

Tabla 14. Planeación estratégica cadena de valor SIAC

Procesos estratégicos		Planeación				Liderazgo	
		Comunicación					
		Tecnología					
		Investigación e innovación					
Seguimiento y control							
Servicio al ciudadano		Área de integración de servicios (proyectos)	Redes y alianzas	Auditoría	Indicadores	Reportes e informes	
Componente de atención a la ciudadanía							
Ciudadanos	Procesos misionales	Diseñar estrategias enfocadas en garantizar El flujo de información entre los proyectos de la SDIS	Diseñar estrategias con el objetivo de fortalecer el acceso a la información y goce efectivo de derechos	Evaluación seguimiento y control en los procesos de servicio al ciudadano	Evaluar el alcance e impacto de las metas	Semáforo de indicadores para dar seguimiento a las metas planeadas	Generación de valor
	Componente tramite de requerimientos ciudadanos						
	Componente de Fortalecimiento al Servicio						
Procesos de apoyo		Gestión del talento humano					
		Gestión de soporte mantenimiento y tecnología					
		Gestión de infraestructura física				Facilitadores	
		Gestión ambiental					

Fuente Elaboración Propia

Figura 5 Mapa Estratégico



Fuente Elaboración Propia

Figura 6. Matriz DOFA

		OPORTUNIDADES	AMENAZAS		
		Matriz DOFA SIAC		O1 ONG Y Entidades Privadas	A1 Ubicación de las unidades operativas en terrenos de deslizamiento
O2 Red y alianza estratégica	A2 Alza en el valor del dólar (incrementa los precios en los servicios)				
INTERIOR		O3 Formulación de nuevos proyectos	A3 Disminución de recursos del presupuesto general de la nación		
		O4 Inseguridad en zonas vulnerables	A4 Aumento de la tasa de desempleo		
		O5 Solicitar aumento de rubros (limitados recursos para el ingreso a los proyectos enfocados para la población vulnerable, y actualización de equipos)	A5 Conflictos públicos (armado, salud)		
		EXTERIOR		ESTRATEGIAS OFENSIVAS basada Fortaleza - Oportunidades	ESTRATEGIAS DEFENSIVAS basada Fortalezas - Amenazas
		F1 Cuenta con un Sistema Integrado de Gestión (procesos estratégicos, misional, soporte seguimiento evaluación y mejora) y Sistemas de control y medición .	F1, F2, F4 - O3, O5 planificar estrategias al evaluar el impacto del servicio encaminadas a identificar reprocesos para fortalecer la atención en el SIAC	F2 - A1. evaluar los puntos de atención para determinar necesidades y fortalecer el servicio, solicitando recursos para mejorar la prestación del servicio (mejorar las condiciones locativas y garantizar calidad del servicio)	
F2 Recursos asignados del presupuesto general de la nación	F3 - O1, O2 se puede crear una estrategia de capacitación a través de redes y alianzas , donde se involucren actores externos como ONG, empresas públicas, privadas, universidades y comunidad.	F1, F2, F4, F5 -A2, A3 generar a través de los tics una herramienta de social media enfocada en garantizar la comunicación con los participantes, disminuye gastos, huella de carbono y mejora los procesos internos. (desplazamiento-gasolina, consumo de energía, evita propagación virus.)			
F3 Plan de carrera (Evaluación del desempeño, Incentivos educativos, capacitación , recreación, proceso de encargos entre otros)	F5, - O1, O2, O3, O4, O5 se puede interactuar con las ONG, entidades públicas, privadas, universidades, asociaciones, para identificar, formular proyectos y estrategias encaminadas suplir necesidades de la población vulnerable.	F2, F5 -A3, A5 formular proyectos productivos para mitigar el asistencialismo y propagación de virus.			
F4 Cuenta con un Sistema "SIRBE" Sistema de información y registro de beneficiarios. Cuenta con intranet y con página web		F1, F2, F3, F4, F5 - A1, A5 generar una herramienta de social media que garantice la comunicación (chat) entre la población vulnerable y el SIAC para mitigar los peligros a que están expuestos.			
F5 Portafolio de servicios y subsídios económicos					
DEBILIDADES		ESTRATEGIAS SUPERVIVENCIA Debilidades -Amenazas			
D1 Traslado de personal (genera reproceso), falta calidad humana en la prestación del servicio	D1, D3, D6- O1,O2,O3 promover la calidad de aprendizaje y capacitar al talento humano para mitigar los reprocesos.	D1, D2, D3 - A1, A5 involucrar al personal para generar una herramienta de social media que permita la comunicación en tiempo real con los ciudadanos y favorezca ambientes seguros y la innovación en los procesos de mejora y seguimiento			
D2 Falta de hacer partícipes a todos los niveles jerárquicos en la planeación estratégica		D4 -A2, A3 generar proyectos productivos que contribuyan a mitigar asistencialismo.			
D3 No hay una herramienta de social media para dar información a los ciudadanos, las llamadas externas no se contestan al 100%	D2,D3- O1,O2,O3,O5 fomentar la innovación mediante estrategias que generen un mecanismo de social media enfocadas en mejorar la calidad del SIAC.	D5-A1, A2, A3, A4, A5 diseñar una plataforma que provea soluciones con información de ONG, empresas públicas, privadas, asociaciones y universidades que permitan mitigar las necesidades de la población vulnerable.			
D4 Limitado portafolio de servicios (servicios para mitigar asistencialismo)		D6, A1, A4, A5. Fortalecer la comunicación con el objetivo de garantizar la vida sana y suministrar información oportuna y veraz a la población vulnerable mediante whats app.			
D5 Falta herramienta consolidada con información de entidades externas	D4, D5 - O2, O3, O5 generar estrategias mediante la consolidación de redes y alianzas que contribuyan al goce efectivo de derechos de la población vulnerable				
D6 Falta entre la comunicación de los proyectos con el servicio integral de atención al ciudadano	D6 - O3, O5 se deben implementar estrategias encaminadas en fortalecer la comunicación interna				

Fuente Elaboración Propia

Planteamiento de Planes de Acción: Balance Score Card (BSC) – Cuadro de mando integral

De acuerdo con los autores Norton y Kaplan (1996), el BSC es una herramienta indispensable para el nivel directivo, ya que permite a través del seguimiento a los procesos mediante sus indicadores tomar acciones correctivas y de mejora. Estos autores en sus investigaciones concluyeron que las organizaciones exitosas contaban con factores determinantes como una visión, misión, estrategias definidas y medibles mediante cuatro perspectivas que son: financiera, clientes, procesos internos, crecimiento y aprendizaje. Las mencionadas determinan los índices de gestión, y sirven para llevar a cabo los procesos estratégicos en la de toma de decisiones, a través de actividades medibles con indicadores para sacar provecho al máximo a nivel financiero, gerencial y del talento humano. (Norton & Kaplan, 1996 citado en Díaz Porras & Tejedor Estupiñan, 2018).

A continuación, se describen las cuatro perspectivas.

Perspectiva Financiera.

Demuestra la capacidad respecto al nivel de ingresos esperado por los socios, mide indicadores como “valor económico agregado (EVA), índice DuPont, rotación de activos, e ingresos.

Perspectiva Clientes.

Se enfoca en las necesidades y satisfacción al cliente, donde se evalúa el nivel de servicio.

Procesos Internos.

Los procesos deben estar alineados para generar una mayor satisfacción al cliente e incrementos en la rentabilidad al inversor,

Aprendizaje y Crecimiento.

Esta perspectiva permite mejorar la calidad en el conocimiento organizacional, que finalmente ayudara a mejorar la calidad en las anteriores perspectivas descritas por tanto se convierte en

el factor fundamental para el logro de la misión en la organización. (Díaz Porras & Tejedor Estupiñan, 2018).

Por lo anterior se describen la alineación de la estrategia DOFA realizada al SIAC con el mapa estratégico como se aprecia en la figura 4, para luego alinear el BSC o cuadro de mando integral; donde se diseña la matriz con las cuatro perspectivas y con los siguientes ítems: objetivos, indicador de resultados, unidad, efecto plazo, causa de indicador, iniciativa estratégica, proceso asociado e indicador como se presenta en las tablas 15 a 18.

Tabla 15. BSC Perspectiva Ciudadanos

Perspectivas	Objetivos estratégicos a 5 años al 2026	Indicadores de resultados	Unidad	Efecto plazo (meses)	Causa indicadores de actuación	Iniciativa estratégica (acciones)	Proceso asociado	Indicador			
C I U D A D A N O	La información presencial suministrada es de carácter oportuno, eficaz, eficiente y calido (talento humano cualificado, redes y alianzas implementar herramienta digital para calificar servicio alineado con objetivos de desarrollo sostenible, 12 producción consumo responsable.	Aumentar el nivel de satisfacción presencial de nuestros ciudadanos	%	60	Resultado calificación al implementar herramienta digital de satisfacción a la ciudadanía que asistieron en el trimestre anterior / resultado calificación al implementar H.D. de satisfacción a la Ciudadanía que asistieron en el periodo actual.	Calificar el nivel de satisfacción mediante H.D. con la información suministrada	Proceso estrategico SIAC	% de satisfacción de atención presencial			
								Número de atenciones en el periodo anterior / número de atenciones en el periodo actual atención	Calificar el nivel de satisfacción con la virtual	Proceso estrategico SIAC	% de crecimiento en atenciones virtuales
								Número de atenciones telefónicas en el periodo anterior / número de atenciones telefónicas en el periodo actual.	Calificar el nivel de satisfacción telefónica	Proceso estrategico SIAC	% de crecimiento en atenciones telefónicas

Fuente Elaboración Propia

Tabla 16. BSC Perspectiva Financiera

Perspectivas	Objetivos estratégicos a 5 años al 2026	Indicadores de resultados	Unidad	Efecto plazo (meses)	Causa indicadores de actuación	Iniciativa estratégica (acciones)	Proceso asociado	Indicador
FINANCIERA	Solicitar aumentos de recursos Enfocados a fortalecer el SIAC A través de equipos e Infraestructura. (diseño de Plataforma, video-conferencia Teletrabajo. Objetivo 3 vida sana D.S.)	Aumentar la productividad y la vida sana. Objetivo 3 D.S, garantizando permanencia en la prestación del servicio	%	60	Número de atenciones realizadas en tele Trabajo en el periodo anterior / número de atenciones realizadas en el periodo actual	Incrementar productividad mediante teletrabajo	Proceso estratégico SIAC	% de incremento de la productividad y la vida sana
	Solicitar recursos para Fortalecer al SIAC mediante La implementación de un Chat ((WhatsApp, intranet, Messenger, facebook)	Incrementar la atención virtual al ciudadano	%	60	Número de atenciones realizadas via chat en el periodo anterior / número de atenciones realizadas via chat en el periodo actual.	Incrementar productividad mediante implementación del chat.	Proceso estratégico SIAC	% de incremento de la productividad via chat
	Solicitar recursos para Fortalecer el servicio a través de la capacitación y contratación de talento humano. (Para mitigar reprocesos-aumentar nivel de respuestas de las llamadas, herramienta digital para calificar atención presencial).	Garantizar la prestación del servicio con altos estándares de calidad	%	60	Número de llamadas sin contestar en el año anterior / número de llamadas sin contestar en el año actual.	Aumentar el nivel de respuesta a llamadas sin responder	Proceso estratégico SIAC	% de incremento de respuesta a llamadas telefónicas

Fuente Elaboración Propia

Tabla 17. Perspectiva Procesos Internos

Perspectivas	Objetivos estratégicos a 5 años al 2026	Indicadores de resultados	Unidad	Efecto plazo (meses)	Causa indicadores de actuación	Iniciativa estratégica (acciones)	Proceso asociado	Indicador
PROCESOS INTERNOS	Fortalecer el acceso a los servicios sociales que presta la SDIS (entidades públicas, empresas, ONGs y universidades con redes y alianzas, participación información con alta tecnología	Garantizar el acceso a los servicios sociales mediante redes y alianzas – alta tecnología. <u>Base de datos robusta de servicios sociales</u>	%	60	Actividades cumplidas / actividades programadas	Controlar los procesos internos para garantizar productividad	Proceso estratégico SIAC	% de atenciones via redes y alianzas
	Diseñar herramienta de Social media enfocada A mejorar la calidad del SIAC (videoconferencia, Chat-WhatsApp, para Optimizar procesos)	Garantizar la vida sana y la prestación del servicio con altos estándares de calidad. TELETRABAJO	%	60	Actividades cumplidas para el diseño de herramienta social media / actividades programadas para el diseño de herramienta social Media	Controlar los procesos internos para garantizar productividad	Proceso estratégico SIAC	% de actividades diseño de herramienta de social media
	Robustecer la comunicación Interna (verificación de Datos e información FEEDBACK)	Incrementar la comunicación interna y externa	%	60	Actividades cumplidas para robustecer la comunicación / actividades programadas para robustecer la comunicación	Optimización de procesos. Desarrollo de nuevos canales de comunicación	Proceso Estratégico SIAC	% de actividades para robustecer comunicacion interna

Fuente Elaboración Propia

Tabla 18. BSC Perspectiva aprendizaje y crecimiento

Perspectivas	Objetivos estrategicos a 5 años al 2026	Indicadores de resultados	Unidad	Efecto plazo (meses)	Causa indicadores de actuación	Iniciativa estrategica (acciones)	Proceso asociado	Indicador
Aprendizaje y crecimiento	Diseñar un plan de capacitacion al talento humano del SIAC (enfocado en fortalecer competencias duras y blandas)	Capacitar en atencion de requerimientos redes y alianzas	%	60	Capacitaciones cumplidas / capacitaciones programadas	Revisar el cumplimiento del plan de capacitacion en redes y alianzas	Proceso estrategico SIAC	% de capacitaciones en redes y alianzas
		Capacitar en teletrabajo mediante herramientas tecnologicas (vida sana en tiempos de coyuntura)	%	60	Capacitaciones cumplidas / capacitaciones programadas	Revisar el cumplimiento del plan de capacitacion en teletrabajo y herramientas tecnológicas	Proceso estrategico SIAC	% de capacitaciones en tele trabajo y herramientas tecnológicas
		Capacitar al personal de carrera para fortalecer el SIAC	%	60	Capacitaciones cumplidas / capacitaciones programadas	Mitigar Rotacion del personal	Proceso estrategico SIAC	% de capacitación del personal de carrera administrativa

Fuente Elaboración Propia

Formulación de objetivos y construcción de indicadores

El análisis realizado en la presente investigación a través del *árbol de objetivos* nos lleva a transformar las causas y efectos que generan la baja atención hacia los requerimientos de la ciudadanía, en medios y fines que garanticen el goce efectivo de derechos de los ciudadanos a través de la calidad del dato en la información, las estrategias que arroja el árbol de objetivos, es que desde el punto SIAC el acceso a dicha información sea veraz, oportuna y eficaz como se muestra en el anexo M.

El árbol de objetivos conduce al propósito central de la investigación, para que mediante el plan estratégico se dé respuesta oportuna en la atención hacia los requerimientos de la ciudadanía en el SIAC; por lo anterior, se deben crear indicadores que busquen verificar los factores de importancia de atención al ciudadano, actualización en los conocimientos demandados, versatilidad en los procesos de atención, promoción de los servicios ofertados con calidad y lenguaje comprensible. Por tanto, se crean los indicadores como se presentan desde la tabla 19 – 29.

Desarrollo de la herramienta Planeación Estratégica

A continuación, se describen los factores a mejorar para realizar el fortalecimiento organizacional y las estrategias que se formularon para dar respuesta al planteamiento del problema.

Identificación de aspectos para mejorar o fortalecer

A partir de la aplicación del análisis interno y externo que dio como resultado los factores que se presentan en la matriz DOFA, se identificaron los aspectos a mejorar como se evidencian en las figuras 5 – 6.

Estrategias de mejoramiento o fortalecimiento

Se describen los aspectos a fortalecer para las cuatro perspectivas del BSC, donde se plasman las estrategias, los objetivos, y los indicadores para dar seguimiento a la ejecución del plan estratégico como se presenta en las tablas 15 – 18.

Escenarios de Aplicación

Esta herramienta se diseñó para el SIAC de la localidad de chapinero, sin embargo, al implementar la herramienta y generar los resultados esperados, si lo decide el nivel central de la SDIS, este modelo se puede replicar en los puntos SIAC a nivel distrital.

Impacto Esperado de la Aplicación

Con el diseño de la propuesta de fortalecimiento organizacional a través de las estrategias generadas, se espera

- Aumentar el nivel de respuesta en la atención hacia los requerimientos de los ciudadanos que contribuyan al goce efectivo de sus derechos.
- Ser reconocidos por prestar un servicio de calidad en la SDIS, que contribuya al cumplimiento de las metas institucionales.
- Aumentar el nivel de satisfacción presencial de nuestros ciudadanos.

- Incrementar la atención virtual al ciudadano al implementar la herramienta de social media (chat y video conferencia).
- Aumentar el nivel de satisfacción telefónica de los ciudadanos mediante un talento humano cualificado, planeación de actividades, contar con redes y alianzas, al implementar una herramienta digital (chat o video conferencia).
- Aumentar la productividad mediante la implementación de teletrabajo alineada al objetivo 3 de desarrollo sustentable vida sana.
- Garantizar la prestación del servicio mediante la contratación de la capacidad humana y solicitud al área de nivel central personal de carrera para mitigar los reprocesos.
- Robustecer la comunicación interna a través de la verificación de datos entre los proyectos y el SIAC.

Indicadores / Métricas de Seguimiento y Control

Se formularon indicadores de gestión para dar seguimiento y control a las estrategias planteadas en las cuatro perspectivas del BSC, como se describen desde la tabla 19 – 29

Tabla 19. Satisfacción de atención presencial

Nombre del Indicador	Satisfacción de Atención Presencial	Periodo	
		2022	Enero
Objetivo del Indicador	Incrementar el nivel de satisfacción de atención presencial a la ciudadanía en un 6% anual		
Interpretación	Aumentar el nivel de satisfacción presencial de nuestros ciudadanos		
Definición Operacional	Resultado al implementar Herramienta Digital de calificación de satisfacción a la ciudadanía que Asistieron en el mes anterior / Resultado de calificación de satisfacción a la ciudadanía que Asistieron en el periodo actual		
Perspectiva	Ciudadanos	Tipo	Operación
Dependencia	SIAC Chapinero	Responsable del Proceso	Cordinador de los punto de atención SIAC
Proceso Asociado	Auditoria		
Responsable Medición	Analista del Nivel de Satisfacción del Servicio	Frecuencia de Medición	Mensual
Tendencia Esperada	Aumentar	Unidad de Medida	%
Nivel de Desagregación	Subdirección Local	Fuente de Información	Resultado de Tabulación encuestas

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20. Satisfacción de atención virtual

Nombre del Indicador	Satisfacción de Atención Virtual	Periodo	
		2022	Enero
Objetivo del Indicador	Incrementar el nivel de satisfacción de atención virtual a la ciudadanía en un 6% anual		
Interpretación	Aumentar el nivel de satisfacción virtual de los ciudadanos		
Definición Operacional	Resultado calificación encuestas virtuales de satisfacción a la ciudadanía que se atendieron en el mes anterior Vs Resultado calificación encuestas virtuales de satisfacción a la ciudadanía que Asistieron en el periodo actual		
Perspectiva	Ciudadanos	Tipo	Operación
Dependencia	SIAC Chapinero	Responsable del Proceso	Cordinador de los punto de atención SIAC
Proceso Asociado	Auditoria	Frecuencia de Medición	Mensual
Responsable Medición	Analista del Nivel de Satisfacción del Servicio	Unidad de Medida	%
Tendencia Esperada	Aumentar	Fuente de Información	Resultado de Tabulación encuestas
Nivel de Desagregación	Subdirección Local		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21. Satisfacción de atenciones telefónicas

Nombre del Indicador	Satisfacción de Atenciones Telefónicas	Periodo	
		2022	Enero
Objetivo del Indicador	Incrementar el nivel de satisfacción de atenciones telefonicas a la ciudadanía en un 6% anual		
Interpretación	Aumentar el nivel de satisfacción telefónica de nuestros ciudadanos		
Definición Operacional	Número de atenciones telefonicas en el periodo anterior Vs Número de atenciones telefónicas en el periodo actual		
Perspectiva	Ciudadanos	Tipo	Operación
Dependencia	SIAC Chapinero	Responsable del Proceso	Cordinador del punto de atención SIAC
Proceso Asociado	Auditoria	Frecuencia de Medición	Mensual
Responsable Medición	Analista del Nivel de Satisfacción del Servicio	Unidad de Medida	%
Tendencia Esperada	Aumentar	Fuente de Información	Reporte de llamadas
Nivel de Desagregación	Subdirección Local		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 22. Incremento de la productividad y la vida sana

Nombre del Indicador	Incremento de la Productividad y la Vida Sana	Periodo	
		2022	Enero
Objetivo del Indicador	Aumentar la productividad y la vida sana ob 3 DS, garantizando permanencia en la prestación del servicio		
Interpretación	Incrementar productividad mediante teletrabajo		
Definición Operacional	Número de atenciones realizadas en teletrabajo en el periodo anterior Vs Número de atenciones realizadas en teletrabajo en el periodo actual.		
Perspectiva	Financiera	Tipo	Estratégico
Dependencia	Dirección Financiera	Responsable del Proceso	Director Financiero
Proceso Asociado	Estratégico	Frecuencia de Medición	Mensual
Responsable Medición	Coordinador SIAC	Unidad de Medida	Porcentaje
Tendencia Esperada	Aumentar	Fuente de Información	Reporte de Funcionarios que realizan teletrabajo
Nivel de Desagregación	Subdirección Local		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23. Incremento de la productividad vía Chat

Nombre del Indicador	Incremento de la Productividad via CHAT		Periodo	
			2022	Enero
Objetivo del Indicador	Fortalecer al SIAC mediante la implementación de un Chat para dar información oportunamente			
Interpretación	Incrementar productividad mediante Chat			
Definición Operacional	Número de Atenciones realizadas via CHAT en el periodo anterior Vs Número de atenciones realizadas via CHAT en el periodo actual.			
Perspectiva	Financiera	Tipo	Estratégico	
Dependencia	Dirección Financiera	Responsable del Proceso	Director Financiero	
Proceso Asociado	Estratégico			
Responsable Medición	Coordinador SIAC	Frecuencia de Medición	Mensual	
Tendencia Esperada	Aumentar	Unidad de Medida	Porcentaje	
Nivel de Desagregación	Subdirección Local	Fuente de Información	Reporte de Funcionarios que realizan teletrabajo	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 24. Incremento respuesta de llamadas

Nombre del Indicador	Incremento respuesta de llamadas		Periodo	
			2022	Enero
Objetivo del Indicador	Aumentar el nivel de respuesta a llamadas telefónicas sin responder			
Interpretación	Garantizar la Prestación del servicio con altos estándares de calidad.			
Definición Operacional	Número de llamadas sin contestar en el año anterior/ Número de llamadas sin contestar en el año actual			
Perspectiva	Financiera	Tipo	Estratégico	
Dependencia	Dirección Financiera	Responsable del Proceso	Director Financiero	
Proceso Asociado	Estratégico			
Responsable Medición	Coordinador SIAC	Frecuencia de Medición	Mensual	
Tendencia Esperada	Aumentar	Unidad de Medida	Porcentaje	
Nivel de Desagregación	Subdirección Local	Fuente de Información	Reporte de Funcionarios que realizan teletrabajo	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 25. Atención vía redes y alianzas

Nombre del Indicador	Atenciones Via Redes y Alianzas		Periodo	
			2022	Enero
Objetivo del Indicador	Garantizar el Acceso a los servicios sociales mediante Redes y Alianzas -Alta tecnología			
Interpretación	Realizar Alianzas Estrategicas			
Definición Operacional	Número de Atenciones realizadas via Redes y Alianzas en el anterior periodo / Número de Atenciones realizadas via Redes y Alianzas en el periodo actual.			
Perspectiva	Proceso Internos	Tipo	Operación	
Dependencia	Proceso Internos SIAC	Responsable del Proceso	Cordinador SIAC	
Proceso Asociado	Operaciones			
Responsable Medición	Cordinadore SIAC	Frecuencia de Medición	Mensual	
Tendencia Esperada	Aumentar	Unidad de Medida	%	
Nivel de Desagregación	Subdirección Local	Fuente de Información	Informe de Auditoria	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26. Actividades diseño herramientas de social media

Nombre del Indicador	Actividades Diseño Herramientas de Social Media	Periodo	
		2022	Enero
Objetivo del Indicador	Medir el cumplimiento del cronograma del Diseño de la herramienta de social media		
Interpretación	Cumplimiento de los actividades programadas		
Definición Operacional	Actividades cumplidas / Actividades programadas		
Perspectiva	Procesos Internos SIAC	Tipo	Operación
Dependencia	Procesos Internos SIAC	Responsable del Proceso	Cordinador SIAC
Proceso Asociado	Operaciones		
Responsable Medición	Cordianador SIAC	Frecuencia de Medición	Mensual
Tendencia Esperada	Aumentar	Unidad de Medida	%
Nivel de Desagregación	Subdirección Local	Fuente de Información	Informe de auditoria

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27. Actividades para robustecer comunicación interna

Nombre del Indicador	Actividades para Robustecer Comunicación Interna	Periodo	
		2022	Enero
Objetivo del Indicador	Medir el cumplimiento del cronograma del Diseño de la herramienta de social media		
Interpretación	Cumplimiento de los actividades programadas		
Definición Operacional	Actividades Cumplidas para Robustecer Comunicación/ Actividades Programadas para Robustecer la Comunicación.		
Perspectiva	Procesos Internos SIAC	Tipo	Operación
Dependencia	Procesos Internos SIAC	Responsable del Proceso	Cordinador SIAC
Proceso Asociado	Operaciones		
Responsable Medición	Cordianador SIAC	Frecuencia de Medición	Mensual
Tendencia Esperada	Aumentar	Unidad de Medida	%
Nivel de Desagregación	Subdirección Local	Fuente de Información	Informe de auditoria

Fuente: Elaboración propia

Tabla 28. Capacitaciones en redes y alianzas

Nombre del Indicador	Capacitación en Redes y Alianzas	Periodo	
		2022	Enero
Objetivo del Indicador	Medir el cumplimiento del plan de capacitación		
Interpretación	Capacitar al T.H. sobre el Uso de Redes y Alianzas mediante base Integral de datos.		
Definición Operacional	Capacitaciones Cumplidas / Capacitaciones Programadas		
Perspectiva	Aprendizaje y Crecimiento	Tipo	Operación
Dependencia	Auditoria SIAC	Responsable del Proceso	Coordinador SIAC
Proceso Asociado	Gestión Humana		
Responsable Medición	Coodinador SIAC	Frecuencia de Medición	Mensual
Tendencia Esperada	Aumentar	Unidad de Medida	%
Nivel de Desagregación	Subdirección Local	Fuente de Información	informe de producción

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29. Capacitación personal de carrera

Nombre del Indicador	Capacitación Personal de Carrera Administrativa			PERIODO	
			2022	Enero	
Objetivo del Indicador	Mitigar Rotación de Personal solicitando personal de carrera administrativa				
Interpretación	Capacitar al Personal de Carrera para Fortalecer el SIAC.				
Definición Operacional	Capacitaciones Cumplidas / Capacitaciones Programadas				
Perspectiva	Aprendizaje y Crecimiento	Tipo	Operación		
Dependencia	Auditoría SIAC	Responsable del Proceso	Coordinador SIAC		
Proceso Asociado	Gestión Humana				
Responsable Medición	Coodinador SIAC	Frecuencia de Medición	Mensual		
Tendencia Esperada	Aumentar	Unidad de Medida	%		
Nivel de Desagregación	Subdirección Local	Fuente de Información	informe de producción		

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

A continuación, se presentan los resultados descritos en la tabla 30 y seguidamente se describe las acciones sugeridas por el desarrollo de cada objetivo.

Tabla 30. Desarrollo plan estratégico

Fortalecer la atención, hacia los requerimientos de la ciudadanía en el SIAC de la localidad de Chapinero, mediante un plan estratégico que mejore el acceso oportuno a la información de los servicios sociales; dirigidos a la población en riesgo de vulnerabilidad, con el fin de contribuir al goce efectivo de sus derechos.	
Objetivos específicos	Resultados
<ul style="list-style-type: none"> Analizar la situación actual en el SIAC, utilizando instrumentos de Gerencia Social para la formulación y evaluación estratégica. 	<p>Acorde al objetivo 1, los resultados arrojados y que fueron relevantes son los siguientes: ciudadanos en vulnerabilidad, retraso en la calidad de vida, necesidades básicas insatisfechas, baja orientación efectiva, servicio de baja calidad, deterioro del desempeño laboral, vulneración de derechos. Con base en el diagnóstico anterior se realizó la DOFA.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar el direccionamiento estratégico, para el SIAC que permita mitigar la baja atención, hacia los requerimientos de la ciudadanía que mejore el acceso oportuno a la información de servicios sociales, dirigidos a la población en riesgo de vulnerabilidad. 	<p>Acorde al objetivo 2 los resultados arrojados y que fueron relevantes son los siguientes: sensibilización de los requisitos de los servicios, atención en el territorio, seguimiento telefónico, servicio de atención virtual, convenios con particulares y privados, fortalecer servicios sociales, planificación en la contratación del personal, capacitación, suministro de equipos y elementos, información oportuna, fortalecer medios de divulgación. Con lo anterior se realizó la planeación estratégica teniendo en cuenta las cuatro perspectivas del Balance Score Card.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Proponer una herramienta de seguimiento y control que garantice al implementar la herramienta de Gerencia Social, realizar los ajustes necesarios para garantizar la calidad del proyecto de investigación. 	<p>Conforme al objetivo 3 los resultados arrojados y que fueron relevantes son los siguientes Articulación entre áreas, comunicación oportuna, información acertada orientar eficientemente, Sentido de pertenencia, claridad en la misión Institucional, servicio de calidad, calidad en la atención, seguimiento a casos direccionados. Con lo anterior se propone una herramienta de seguimiento mediante el cuadro de mando integral.</p>

Fuente: Elaboración Propia

- Para mitigar la baja atención hacia los requerimientos de la ciudadanía en el SIAC, de la localidad de chapinero, se puede lograr a través de la implementación de un plan estratégico que conlleve al acceso oportuno de la información de los servicios sociales, dirigidos a la población en riesgo de vulnerabilidad, con el fin de contribuir al goce efectivo de sus derechos y acorde al planteamiento de una misión, visión, objetivos estratégicos y valores propuestos en esta investigación.
- Para diseñar la propuesta de formulación y evaluación estratégica en el SIAC de chapinero se realizó la matriz DOFA, a través de ella, se presentó el diagnóstico actual, donde se logró identificar los factores internos y externos que inciden en el desempeño de la prestación del servicio.
- Mediante el diagnóstico organizacional se desarrolló el direccionamiento estratégico, con el que se busca generar una adecuada combinación e integración de procesos, y mejorar las sinergias en el acceso a la información que se le brinda al ciudadano, a través un talento humano cualificado que pueda dar respuesta asertiva a la población en riesgo de vulnerabilidad.
- La aplicación de la herramienta balance Score Card en la planeación estratégica, servirá para realizar seguimiento y control en el proceso de mejora continua SIAC, de manera que, en el momento de dar la información al ciudadano, se garantice el goce efectivo de derechos y el éxito del plan estratégico.

Recomendaciones

- Adaptar a los servicios sociales nuevas tecnologías, mediante la inclusión de una línea exclusiva de atención (Call center 24/7), con personal idóneo y capacitado para dar respuesta oportuna a las necesidades que demanda el ciudadano durante el proceso de la prestación del servicio.

- El personal que desempeña las funciones de atención al ciudadano es clave en la prestación del servicio puesto que interactúa directamente con el usuario, por lo tanto, se recomienda tener en cuenta las competencias profesionales de los mismos, contratar personal con conocimientos técnicos y con habilidades sociales y emocionales desarrolladas.
- Prestación del servicio social con calidad, lo cual involucra la definición de estándares de calidad, y seguimiento a las actividades que desempeña el prestador mediante los modelos de atención, protocolos y manuales de conducta.
- Motivar el desarrollo de una cultura de la calidad, entre los funcionarios de los diferentes proyectos para involucrarlos y motivarlos a un plan de formación y mejora continua.
- Realizar encuestas de satisfacción periódicas entre los usuarios que acceden a los servicios sociales y hacerles seguimiento, esto con el fin de identificar como se están prestando los servicios y si están adaptados a las demandas ciudadanas.
- Capacitar al talento humano para que fortalezca sus habilidades de escucha activa cuando ofrece información, para brindarle al ciudadano un entorno agradable y positivo, en el que reconozca la empatía y la disposición del funcionario, para evitar el error de adelantarse a las conclusiones y, sobre todo, no demostrarle al usuario el afán de terminar con el trámite.
- Desarrollar programas específicos de planes de prevenciones y actuaciones ante las quejas y reclamos que presentan los usuarios teniendo en cuenta mejorar la calidad de atención a usuarios mediante la potenciación, de un clima en donde se puedan establecer relaciones sociales basadas en el respeto y consideración de las partes.
- Debido a la emergencia sanitaria, para garantizar el acceso a la información de los ciudadanos, se recomienda implementar medios de comunicaciones digitales y audiovisuales, tales como whatsapp, facebook, televisión y la radio, los cuales pueden

ayudar a sensibilizar a la ciudadanía que no cuenta con los mismos y no saben utilizarlos.

- Es indispensable que se asigne un funcionario responsable para realizar verificación, seguimiento y control al plan estratégico y que se establezcan las acciones de mejora.
- A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, desde la herramienta de gerencia social como es la planeación estratégica, se recomienda replicarlos en las diferentes organizaciones públicas a nivel distrital y nacional, además el presente trabajo puede ser tenido en cuenta para que futuras investigaciones se enfaticen en fortalecer las políticas públicas, creadas para beneficiar y satisfacer las necesidades de una sociedad en búsqueda de beneficios que garanticen el goce efectivo de sus derechos y cuyo objetivo sea impactar de manera positiva su calidad de vida.

Referencias

- Agencia de Desarrollo Rural. ('09 de 2017). *Estrategia y Política de Participación y Servicio al Ciudadano*. Obtenido de Agencia de Desarrollo Rural: https://www.adr.gov.co/atencion-al-ciudadano/_layouts/15/osssearchresults.aspx?u=https%3A%2F%2Fwww%2Eadr%2Egov%2Eco%2Fatencion%2Dal%2Dciudadano&k=Estrategia%20y%20pol%C3%ADtica%20de%20participacion%20y%20servicio%20al%20ciudadano
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (22 de mayo de 2014). *Decreto 197 articulo 7*. Obtenido de Alcaldía Mayor de Bogotá: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=57396>
- Algranati, Santiago; Bruno, Daniela; Iotti, Andrea;. (2012). *MAPEAR ACTORES, RELACIONES Y TERRITORIOS una herramienta para el análisis del escenario social*. Obtenido de Universidad Nacional de Avellaneda: http://periodismo.undav.edu.ar/asignatura_cc/csb06_diseno_y_gestion_de_politicas_en_comunicacion_social/material/algranati1.pdf
- Baquero Garcia, J. P., Polo Meza, O. E., & Zamudio Álvarez, D. A. (2018). <https://repository.uniminuto.edu>. Obtenido de Inclusión laboral para la población adulto mayor a través de la responsabilidad social con los proveedores contratados por la secretaria distrital de integración social.: https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/6438/TE.GS_ZamudioAlvarezDiegoAntonio_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2016). Obtenido de Planeación Estratégica Fundamentos y Aplicaciones: <https://www.remax-accion.com.ar/wp-content/uploads/2021/04/127-Planeacion-estrategica-fundametos-chiavenato-idalberto.pdf>
- Cohen, Ernesto; Rodrigo, Martínez;. (2004). *Repositorio Institucional Universidad Privada del Norte*. Obtenido de Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales:

https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25612/Manual_dds_200408.pdf?sequence=1

Congreso de la República de Colombia. (1991). *Secretaria Senado*. Obtenido de Constitución Política de Colombia: <http://www.secretariassenado.gov.co/index.php/constitucion-politica>

Departamento Nacional de Planeación. (2020). *Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano*. Obtenido de Departamento Nacional de Planeación:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/PAYAC%202020-DNP.pdf?>

Díaz Porras, J., & Tejedor Estupiñan, R. A. (2018). *Infometric@ - Serie Sociales y Humanas*.

Obtenido de Balanced Scorecard y Planeación Estratégica:

<http://infometrica.org/index.php/ssh/article/view/76/75>

Díaz, C. A. (2015). Obtenido de Poniendo el Balanced Scorecard en acción:

https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0,5&q=poni%C3%A9ndo+el+balanced+scorecard+en+acci%C3%B3n#d=gs_qabs&u=%23p%3Dpnz4SJvB-wJ

Farias, P., Goldsmith, S., Flumian, M., Mendoza, G., Wiseman, J., Porrúa, M., . . . Zanabria, G.

(2016). *Banco Interamericano de Desarrollo Gobiernos que Sirven Innovaciones que estan mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos*. Obtenido de Banco Interamericano de Desarrollo:

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Gobiernos-que-sirven-Innovaciones-que-est%C3%A1n-mejorando-la-entrega-de-servicios-a-los-ciudadanos.pdf>

Fernandez, A. L., Coka Alvarez, C., & Pardo-Paredes, E. V. (2018). Obtenido de Satisfacción Con El Modelo De Reclutamiento Y Selección Interna De Una Empresa De Producción Privada De Tungurahua Desde La Teoría De Los Dos Factores De Herzberg:

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2559/1/Satisfacci%C3%B3n%20con%20el%20modelo%20de%20reclutamiento%20y%20selecci%C3%B3n%20interna%20Aitor.pdf>

- Flores Basantes, S. L. (marzo de 2018). Obtenido de Análisis de la calidad del servicio del Hotel Urdesa Suites Boutique, para la implementación de un plan de capacitación: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27587/1/CAPITULO%202%20REVISADO%20corregido%20%2821-12-18%29.pdf>
- Gomez Castañeda, O. (2005). Planificación Estratégica. *Contribuciones a la Economía*. Obtenido de Planificación Estratégica: <https://www.eumed.net/ce/2005/orgc-plan.htm>
- Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo America Latina y el Caribe. Grupo Internacional de ODS. (2018). *ONU.ORG.GT*. Obtenido de Desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe: desafíos y ejes de política pública.: <https://onu.org.gt/wp-content/uploads/2018/10/Desaf%C3%ADos-y-Estrategias-para-el-Desarrollo-sostenible-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-compressed.pdf>
- Hernández Juárez, J. L., & Morales Morales, J. R. (Agosto de 2017). Obtenido de Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autonomo de la administracion publica del estado de sinaloa: [http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12\(2\)107-147.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12(2)107-147.pdf)
- Hernández Sampieri, R. (2017). *Fundamentos de Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill Educación. Obtenido de <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.uniminuto.edu/?il=4611&pg=36>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de ebooks7-24: www-ebooks7-24-com.ezproxy.uniminuto.edu/?il=6443
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Biblioteca Uniminuto: <https://www-ebooks7-24-com.ezproxy.uniminuto.edu/stage.aspx?il=721&pg=&ed=>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. Obtenido de Metodología de la Investigación Sexta Edición: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Instituto Colombiano Para el Fomento de la Educación Superior. (12 de 2002). *Especialización en Teoría Métodos y Técnicas de Investigación Social*. Obtenido de ICFES:

<https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/manual%20colombia%20cualitativo.pdf>

Jiménez Becerra, Absalón. (2004). *UPN, Universidad Pedagógica Nacional*. Obtenido de El estado del arte en la investigación en las ciencias sociales:

<http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/dcs-upn/20121130050742/estado.pdf>

La Fuente Ibáñez, Carmen; Marín Egoscozabal, Ainhoa. (4 de 08 de 2008). Metodologías de la Investigación en las Ciencias Sociales. *Revista EAN*, 9. Obtenido de Revista EAN:

file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Metodologias_de_la_investigacion_en_las_ciencias_s.pdf

Lema, J. P. (2004). Obtenido de LA GUÍA ESTRATÉGICA EL CORAZÓN DEL PLAN

ESTRATÉGICO: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-12372004000200002

López Martínez, J., & Rodríguez M, R. (2008). *Gerencia Estratégica Creativa*. Obtenido de

http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1300/gerencia_estrategica_creativa.pdf

Madero Gómez, S. M., & Rodríguez Delgado, D. R. (Diciembre de 2018). Obtenido de Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las

personas en su trabajo: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78582018000200095&script=sci_arttext

Naciones Unidas. (09 de 2020). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de Naciones

Unidas: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/inequality/>

Nicolás Lizama, M. (14 de 09 de 2017). *Los informes de arraigo: un análisis desde la perspectiva de los Servicios Sociales*. Obtenido de Portal Uniminuto:

https://uniminuto.summon.serialssolutions.com/search?fn=go&vl%28182972193UI1%29=all_items&s.q=los+informes+de+arraigo%3A+un+an%C3%A1lisis+desde+la+perspecti

va+de+los+servicios+sociales&ct=search&indx=0&dum=true#!/search?ho=t&l=es-ES&q=los%20informes%20de%

Observatorio Laboral Revista Venezolana. (diciembre de 2011). Obtenido de El capital humano en la atención al cliente y a la calidad del servicio:

<https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148002.pdf>

Ortiz Serrano, Alonso;. (2013). *Conceptos y paradigmas de la Gerencia Social*. Bogotá: Naranja Comunicación Gráfica S.A.S.

Peña Rivas, H., & Villón Perero, S. (14 de Agosto de 2018). Obtenido de Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional:

http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181/159

Porter, M. E. (Enero de 2008). Obtenido de Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56900905/3.->

[_Las_cinco_fuerzas_competitivas_que_le_dan_forma_a_la_estrategia-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1629767554&Signature=b9Cg9cnhGj-GzO1xiwfsTCAVuff4~1RUK1cmi5EUafwQnmqTtr13zjD4qndKYNNNX5lmgFuiem4BmVY4jHNSTZ4P](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56900905/3.-_Las_cinco_fuerzas_competitivas_que_le_dan_forma_a_la_estrategia-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1629767554&Signature=b9Cg9cnhGj-GzO1xiwfsTCAVuff4~1RUK1cmi5EUafwQnmqTtr13zjD4qndKYNNNX5lmgFuiem4BmVY4jHNSTZ4P)

Quiceno Machado, I. C. (14 de 08 de 2014). *Universidad Complutense Madrid*. Obtenido de Universidad Complutense Madrid:

<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/VERSION%20FINAL%20IMPRIMIR..29.pdf>

Quintana Peña, A., & Montgomery, W. (2006). *Metodología de Investigación Científica Cualitativa*. Obtenido de Psicología :Tópicos de actualidad Lima: UNMSM:

https://www.researchgate.net/publication/278784432_Metodologia_de_Investigacion_Cientifica_Cualitativa

Quintero, J., & Sánchez, J. (Junio de 2006). Obtenido de La cadena de valor: Una herramienta del pensamiento estratégico: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318788001.pdf>

Ramírez Rojas, J. L. (2009). Obtenido de Procedimiento para la elaboración de un análisis

FODA como una herramienta de la planeación estratégica en las empresas:

<http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1214/Procedimiento%20para%20la%20elaboraci%3%b3n%20de%20un%20an%3%a1lisis%20FODA%20como%20una%20herramienta%20de%20planeaci%3%b3n%20estrat%3%a9gica%20en%20las%20empresas.pdf?sequence=1&isAll>

Secretaria de Integración Social. (2007). *Decreto 607 de 2007*. Obtenido de Secretaria de Integración Social:

[http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2020documentos/Informe%20de%20gesti%C3%B3n%20\(31-01-20\)%20\(1\).pdf](http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2020documentos/Informe%20de%20gesti%C3%B3n%20(31-01-20)%20(1).pdf)

Secretaria de Integración Social. (22 de 05 de 2014). *Política Pública de servicio a la ciudadanía*. Obtenido de Política Pública de servicio a la ciudadanía:

http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2014/siac/politica_distrital_de_servicio_a_la_ciudadania_decreto_197_mayo_2014.pdf

Secretaria de Integración Social. (2019). *Informe de Gestión Vigencia 2019*. Gestión, Bogotá. Obtenido de

[http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2020documentos/Informe%20de%20gesti%C3%B3n%20\(31-01-20\)%20\(1\).pdf](http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2020documentos/Informe%20de%20gesti%C3%B3n%20(31-01-20)%20(1).pdf)

Secretaria de Integración Social. (12 de 06 de 2019). *Resolución 1202 de 2019*. Obtenido de

http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2019documentos/siac/25062019_Resolucion_1202.pdf

Secretaria de Integración Social. (30 de 01 de 2020). *Informe de Gestión Vigencia 2020*.

Obtenido de Secretaria de Integración Social:

<http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/INFORME%20DE%20GESTION-%202020.pdf>

Secretaria Distrital de Integración Social. (30 de 12 de 2020). *Secretaria de Integración Social Informe de gestión vigencia 2020*. Obtenido de Secretaria Distrital de Integración Social: <http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/INFORME%20DE%20GESTION-%202020.pdf>

Secretaria Distrital de Integración Social. (31 de Diciembre de 2020). *Secretaria Distrital de Integración Social*. Obtenido de Informe de Gestión vigencia 2020: <file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/INSUMOS%20TRABAJO%20DE%20GRADO%20SEMESTRE%20III/INVESTIGACIONES%20ESTADO%20DEL%20ARTE%20SIAC/INFORME%20DE%20GESTION-%202020.pdf>

Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá. (26 de 09 de 2019). *Secretaria General Documento CONPES 03*. Obtenido de Secretaría General: http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/conpes_03_servicio_a_la_ciudadania.pdf

Serna Gomez, H. (2008). *Gerencia Estratégica Teoría-Metodología-Alineamiento, implementación y mapas estratégicos Indices de Gestión*. Obtenido de <https://dokumen.tips/documents/gerencia-estrategica-humberto-serna-gomezpdf.html>

Serna, H., & Dussán, C. (Noviembre de 2017). Obtenido de Planeación Estratégica para MIPYMES: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20085/1/2017_NC_Planeaci%c3%b3n%20estrat%c3%a9gica%20para%20Mipymes_Duss%c3%a1n.pdf

Veeduría Distrital. (12 de 2020). *Veeduría Distrital*. Obtenido de Informe de Resultados del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía: <https://www.veedurriadistrital.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones%202020/Informe%20Resultados%20IDSC%202020.pdf>

Zuleta Arias, C. A., & Torrez Guerrero, A. L. (2018). <http://biblioteca.uniminuto.edu/>. Obtenido de Consolidación de la oferta institucional y ruta de atención para población desmovilizada en la secretaria distrital de integración social:

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/8041/TorresGuerreroAura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexos A. Portafolio de Servicios de la SDIS

Portafolio de Servicios de la SDIS.

Es un instrumento de difusión y descripción de la oferta de servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social, cuyo fácil acceso y sencilla comprensión, orienta a los habitantes de Bogotá respecto a la naturaleza y alcances de los beneficios generados por la entidad, en contribución a la mejora de la calidad de vida de las personas en mayor condición de vulnerabilidad.

Gratuidad de los servicios sociales:

La ciudadanía no cancelará valor alguno por concepto de participación en los servicios sociales prestados por la Secretaría Distrital de Integración Social en ninguna de sus modalidades o formas de atención.

Dentro de nuestro portafolio de servicios encontramos los siguientes:

1- PRIMERA INFANCIA, INFANCIA Y ADOLESCENCIA

Jardín Infantil Diurno

Jardín Infantil Nocturno

Casas de pensamiento intercultural

Centros AMAR

Atención Integral a Mujeres Gestantes, Niñas y Niños menores de dos Años "Creciendo en Familia"

Creciendo en Familia en la ruralidad

Centros Forjar

2- JUVENTUD

Distrito Joven

3- CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE

Contacto y atención en calle

Centro de Atención Transitoria

Alta dependencia funcional física, mental o cognitiva

Hogar de paso día y noche

Comunidad de Vida

Centro para el Desarrollo de Capacidades

4- ENVEJECIMIENTO Y VEJEZ

Envejecimiento activo y feliz en Centros Día

Envejecimiento activo y feliz en Centros noche

Centros de protección social

Apoyos económicos tipo A, B, B desplazados y C

5- PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y SUS CUIDADORAS Y CUIDADORES

Centros Crecer

Centros Avanzar

Centro Renacer

Centros Integrarte Atención externa

Centro Integrarte - atención interna

Centro de Atención Distrital para la Inclusión Social CADIS

6- PERSONAS DE LOS SECTORES LGBTI

Atención Integral a la diversidad sexual y de géneros

Unidad contra la discriminación

7- SERVICIOS PARA LAS FAMILIAS

Centros Proteger

Comisarías de Familia

8- FORTALECIMIENTO SOCIAL Y COMUNITARIO

Enlace social

Atención social y gestión del riesgo

Centros de Desarrollo Comunitario

9- SERVICIOS Y APOYOS DE ALIMENTACIÓN Y NUTRICIÓN

Comedores

Complementación Alimentaria

Complementación alimentaria para las personas con discapacidad- Bono canjeable por alimentos de la estrategia de inclusión comunitaria

10- ATENCIÓN TRANSITORIA AL MIGRANTE EXTRANJERO

Atención transitoria al migrante extranjero

Anexos B. Validación de Instrumento Grupo Focal de Ciudadanos

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA CIUDADANOS													
Objetivo	Fortalecer la atención, hacia los requerimientos de la ciudadanía en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC), de la localidad de chapinero, mediante un plan estratégico que mejore el acceso oportuno a la información de servicios sociales; dirigidos a la ciudadanía, con el fin de contribuir al goce efectivo de sus Derechos.												
Indicador:	Items o Preguntas	Criterios de Evaluación								Opinión del Item o la Pregunta			Observaciones y o Recomendaciones
		La Redacción es Clara, Precisa y Comprensible		Coherencia en la Pregunta		Lenguaje Sencillo y Apropiado		El item esta relacionado con el objetivo		Buena	Regular	Deficiente	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
Inclusión Social	¿Ha sido demorado el acceso al servicio social y por qué?	x		x		x		x		x			Antes de redactar las preguntas definir el grupo a quien van dirigidas. Se realizo el ajuste
Calidad de vida	¿Considera que al acceder a los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social ha contribuido a mejorar su bienestar y por qué?	x		x		x		x		x			La pregunta debería ir enfocada a las opciones de bueno regular o deficiente. Como, por ejemplo: ¿De los servicios que usted ha recibido, como considera que ha sido la atención brindada?. Se realizo el ajuste.
Inequidad Social	¿Qué hace cuando le atropellan sus derechos y por qué?	x		x		x		x		x			La pregunta debe ser redactada en lenguaje comprensible para la ciudadanía. Se realizo el ajuste.
Flujo de información de los servicios sociales	¿Cuéntenos si al acudir al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, le suministraron la información solicitada y por qué?	x		x		x		x		x			La pregunta no es entendible con el lenguaje del ciudadano. Se realizo el ajuste.
Conocimiento de los procesos	¿Cuéntenos que tan importante es que lo atienda un talento humano capacitado y con calidad humana?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente. Se realizo el ajuste.
Comunicación interna	¿Considera importante la información entre los servidores de los proyectos con el punto de información y por qué?	x		x		x		x		x			La pregunta no es entendible con el lenguaje del ciudadano. Se realizo el ajuste.
Sentido de pertinencia	¿Considera que el comportamiento del servidor, influye en la prestación del servicio y por qué?	x		x		x		x		x			La pregunta no es entendible con el lenguaje del ciudadano. Se realizo el ajuste.
Atención telefónica	¿Considera importante la atención telefónica, en un servicio y por qué?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente. Se realizo el ajuste.
Herramientas Digitales	¿Considera importante que se cuente con atención virtual y por qué?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente. Se realizo el ajuste.
Satisfacción al Ciudadano	¿Cuál es su nivel de satisfacción durante la permanencia en el servicio y por qué?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente. Se realizo el ajuste.
	¿ Debido a la pandemia, que estrategias considera usted que se deben implementar para mejorar el servicio y por qué?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente. Se realizo el ajuste.
Procesos de Comunicación	¿Considera importante, que se oriente sobre información de otras entidades públicas y por qué?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente. Se realizo el ajuste.
Presupuesto	¿Considera que las instalaciones son adecuadas para la prestación del servicio?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente. Se realizo el ajuste.
GENERALIDAD	ASPECTOS GENERALES								OBSERVACIONES				
	Las preguntas contribuyen con el logro del Objetivo de la Investigación												
	La cantidad de preguntas son suficientes para recolectar la información. Caso contrario sugerir preguntas que se pueden												
NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR: Aídee Marina Morales Guerrero Esperanza Guantiva Cruz				PROFESIÓN Trabajador Social Psicologa				FIRMA DEL EXPERTO VALIDADOR 					

Anexos C. Validación de Instrumento Grupo Focal Equipo del SIAC

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA EQUIPO DEL SIAC														
Objetivo	Fortalecer la atención, hacia los requerimientos de la ciudadanía en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC), de la localidad de chapinero, mediante un plan estratégico que mejore el acceso oportuno a la información de servicios sociales; dirigidos a la ciudadanía, con el fin de contribuir al goce efectivo de sus Derechos.													
Indicador:	Items o Preguntas	Criterios de Evaluación								Opinión del ítem o la Pregunta			Observaciones y o Recomendaciones	
		La Redacción es Clara, Precisa y Comprensible		Coherencia en la Pregunta		Lenguaje Sencillo y Apropiado		El ítem esta relacionado con el objetivo		Buena	Regular	Deficiente		
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No					
Inclusión Social	¿Qué consecuencias tiene la baja oferta de los servicios sociales y por que?	x		x		x		x		x				La pregunta es pertinente
Desarrollo de capacidades	¿Qué sucede al no contar con conocimiento para ejercer una labor y que consecuencias trae?	x		x		x		x		x				La pregunta es pertinente
Calidad de vida	¿Qué sugerencias haría usted para mejorar la calidad en el servicio?	x		x		x		x		x				Debe ajustar la pregunta. Se realizaron los ajustes
Inequidad Social	¿Qué entiende por vulneración de derechos?	x		x		x		x		x				La pregunta es pertinente
Flujo de información de los servicios sociales	¿Cuéntenos si la información que se brinda a la ciudadanía es oportuna y adecuada y por qué?	x		x		x		x		x				La pregunta es pertinente
	¿Cuéntenos con que frecuencia y por qué motivo establece comunicación con los servidores de los otros proyectos?	x		x		x		x		x				La pregunta es pertinente
Conocimiento de los procesos	¿Cuéntenos que tan importante, es que la ciudadanía sea atendida por un talento humano cualificado?	x		x		x		x		x				La pregunta es pertinente
Comunicación interna	¿Considera importante la comunicación entre los servidores de los proyectos de la SDIS con el responsable del SIAC y por qué?	x		x		x		x		x				La pregunta es pertinente
Sentido de pertenencia	¿Cuéntenos por qué el sentido de pertenencia de un servidor, influye en la prestación del servicio?	x		x		x		x		x				La pregunta es pertinente
	¿Qué tan importante considera usted, que a la ciudadanía que asiste al SIAC, le suministren la información requerida de manera oportuna y por que?	x		x		x		x		x				La pregunta es pertinente
Atención telefónica	¿Considera importante que se brinde atención telefónica en un servicio social y por que?	x		x		x		x		x				La pregunta es pertinente
Herramientas Digitales	¿Qué estrategias se deben implementar, cuando la ciudadanía no cuenta con un teléfono o computador con acceso a internet?	x		x		x		x		x				La pregunta es pertinente
	¿Dignos que tan importante es que la SDIS cuente con herramientas tecnológicas: vía chat, WhatsApp o video conferencia para la atención a la ciudadanía?	x		x		x		x		x				La pregunta es pertinente
Clima Laboral	¿Considera usted que el clima laboral, influye en la prestación del servicio y por que?	x		x		x		x		x				La pregunta es pertinente
Procesos de Comunicación	¿Considera relevante, que en la SDIS se suministre información de servicios sociales, diferentes a su misionalidad y por que?	x		x		x		x		x				La pregunta es pertinente
	¿Considera importante contar con redes y alianzas estratégicas y por que?	x		x		x		x		x				La pregunta es pertinente
Herramientas Tecnológicas	¿Considera que hay aspectos a mejorar en la calidad del servicio en el SIAC y por que?	x		x		x		x		x				La pregunta es pertinente
	¿Qué tan importante es, que se implemente la atención de manera virtual en el SIAC?	x		x		x		x		x				La pregunta es pertinente
Presupuesto	¿Qué tan importante es la adecuación de la infraestructura para la prestación del servicio?	x		x		x		x		x				La pregunta es pertinente
	¿Que se puede hacer, para mejorar la calidad en la prestación de un servicio, cuando no hay recursos para el SIAC.?	x		x		x		x		x				La pregunta es pertinente
	¿ Debido a la pandemia, que estrategias propone para garantizar que la ciudadanía cuente con el acceso a la información de los servicios sociales?	x		x		x		x		x				La pregunta es pertinente
GENERALIDAD	ASPECTOS GENERALES								OBSERVACIONES					
	Las preguntas contribuyen con el logro del Objetivo de la Investigación La cantidad de preguntas son suficientes para recolectar la información. Caso contrario sugerir preguntas que se pueden considerar.													
NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR: Aidee Marina Morales Guerrero Esperanza Guantiva Cruz				PROFESIÓN Trabajador Social Psicologa				FIRMA DEL EXPERTO VALIDADOR 						

Anexos D. Validación de Instrumento Entrevista a Experto

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA EXPERTO DEL SIAC													
Objetivo	Fortalecer la atención, hacia los requerimientos de la ciudadanía en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC), de la localidad de chapinero, mediante un plan estratégico que mejore el acceso oportuno a la información de servicios sociales; dirigidos a la ciudadanía, con el fin de contribuir al goce efectivo de sus Derechos.												
Indicador:	Items o Preguntas	Criterios de Evaluación								Opinión del ítem o la Pregunta			Observaciones y o Recomendaciones
		La Redacción es Clara, Precisa y Comprensible		Coherencia en la Pregunta		Lenguaje Sensillo y Apropiado		El ítem esta relacionado con el objetivo		Bueno	Regular	Deficiente	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
Inclusión Social	¿Qué impacto tiene la baja oferta de los servicios sociales y por qué?	X		X		X		X		X			La pregunta es pertinente
Desarrollo de capacidades	¿Qué sucede al no contar con conocimiento para ejercer una labor y que consecuencias trae?	X		X		X		X		X			La pregunta es pertinente
Mejora en la calidad de vida	¿Qué entiende por calidad de vida?	X		X		X		X		X			La pregunta es pertinente
	¿Qué hace para mejorar su calidad de vida?	X		X		X		X		X			La pregunta es pertinente
Inequidad Social	¿Qué entiende por vulneración de derechos?	X		X		X		X		X			La pregunta es pertinente
Flujo de información de los servicios sociales	¿Cuántos por que se sesga la información de los servicios sociales?	X		X		X		X		X			La pregunta es pertinente
	¿Cuántos con que frecuencia y por qué motivo establece comunicación con los servidores de los otros proyectos?	X		X		X		X		X			La pregunta es pertinente
Conocimiento de los procesos	¿Cuántos que tan importante es que a la ciudadanía lo atienda un talento humano capacitado y con calidad humana?	X		X		X		X		X			La pregunta es pertinente
Comunicación interna	¿Considera importante la comunicación entre los servidores de la SDIS con el SIAC y por qué?	X		X		X		X		X			La pregunta es pertinente
Sentido de pertenencia	¿Cuántos por qué el sentido de pertenencia de un servidor, influye en la prestación del servicio?	X		X		X		X		X			La pregunta es pertinente
	¿Qué tan importante considera usted, que a la ciudadanía que asiste al SIAC, le suministren la información requerida de manera oportuna?	X		X		X		X		X			La pregunta es pertinente
Atención telefónica	¿Considera importante la atención telefónica en un servicio social y por qué?	X		X		X		X		X			La pregunta es pertinente
Herramientas Digitales	¿Qué estrategias se deben implementar, cuando la ciudadanía no cuenta con un teléfono o computador con acceso a internet?	X		X		X		X		X			La pregunta es pertinente
	¿Digamos que tan importante es que se cuente con herramientas tecnológicas: vía chat, WhatsApp o video conferencia para la atención a la ciudadanía y por qué?	X		X		X		X		X			La pregunta es pertinente
Clima Laboral	¿Cuántos de que manera el clima laboral, influye en la prestación del servicio?	X		X		X		X		X			La pregunta es pertinente
Procesos de Comunicación	¿Considera relevante, que en la SDIS se suministre información de servicios sociales, diferentes a su misionalidad y por que?	X		X		X		X		X			La pregunta es pertinente
	¿Considera importante contar con redes y alianzas estratégicas y por qué?	X		X		X		X		X			La pregunta es pertinente
	¿Qué se puede hacer para mejorar la calidad del servicio en el SIAC?	X		X		X		X		X			La pregunta es pertinente
Herramientas Tecnológicas	¿Qué tan importante es, que se implemente la atención de manera virtual en el SIAC y por qué?	X		X		X		X		X			La pregunta es pertinente
Presupuesto	¿Qué tan importante es la adecuación a las infraestructura para la prestación del servicio?	X		X		X		X		X			La pregunta es pertinente
	¿Que se puede hacer, para mejorar la calidad en prestación de un servicio, que cuenta con un presupuesto inferior al requerido.	X		X		X		X		X			La pregunta es pertinente
	¿ Debido a la pandemia que estrategia propone para garantizar que la ciudadanía cuente con el acceso a la información de los servicios sociales?	X		X		X		X		X			La pregunta es pertinente
GENERALIDAD	ASPECTOS GENERALES										OBSERVACIONES		
	Las preguntas contribuyen con el logro del Objetivo de la Investigación												
La cantidad de preguntas son suficientes para recolectar la información. Caso contrario sugerir preguntas que se pueden													
NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR: Aidee Marina Morales Guerrero Esperanza Guantiva Cruz				PROFESIÓN Trabajador Social Psicóloga				FIRMA DEL EXPERTO VALIDADOR 					

Anexos E Validación de Instrumento Grupo Focal Referentes

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA REFERENTES DE PROYECTO													
Objetivo	Fortalecer la atención, hacia los requerimientos de la ciudadanía en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC), de la localidad de chapinero, mediante un plan estratégico que mejore el acceso oportuno a la información de servicios sociales; dirigidos a la ciudadanía, con el fin de contribuir al goce efectivo de sus Derechos.												
Indicador:	Items o Preguntas	Criterios de Evaluación								Opinión del Item o la Pregunta			Observaciones y o Recomendaciones
		La Redacción es Clara, Precisa y Comprensible		Coherencia en la Pregunta		Lenguaje Sencillo y Apropiado		El Item esta relacionado con el objetivo		Bueno	Regular	Deficiente	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
Inclusión Social	¿Qué consecuencias tiene la baja oferta de los servicios sociales y por qué?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente
Desarrollo de capacidades	¿Qué sucede al no contar con conocimiento para ejercer una labor y que consecuencias trae?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente
Calidad de vida	¿Qué sugerencias haría usted para mejorar la calidad en el servicio?	x		x		x		x		x			Debe ajustar la pregunta. Se realizaron los ajustes
Inequidad Social	¿Qué entiende por vulneración de derechos?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente
Flujo de información de los servicios sociales	¿Cuéntenos si la información que se brinda a la ciudadanía es oportuna y adecuada y por qué?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente
	¿Cuéntenos con que frecuencia y por qué motivo establece comunicación con los servidores de los otros proyectos?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente
Conocimiento de los procesos	¿Cuéntenos que tan importante, es que la ciudadanía sea atendida por un talento humano cualificado?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente
Comunicación interna	¿Considera importante la comunicación entre los servidores de los proyectos de la SDIS con el responsable del SIAC y por qué?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente
Sentido de pertenencia	¿Cuéntenos por qué el sentido de pertenencia de un servidor, influye en la prestación del servicio?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente
	¿Qué tan importante considera usted, que a la ciudadanía que asiste al SIAC, le suministren la información requerida de manera oportuna y por qué?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente
Atención telefónica	¿Considera importante que se brinde atención telefónica en un servicio social y por qué?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente
Herramientas Digitales	¿Qué estrategias se deben implementar, cuando la ciudadanía no cuenta con un teléfono o computador con acceso a internet?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente
	¿Digamos que tan importante es que la SDIS cuente con herramientas tecnológicas: vía chat, WhatsApp o video conferencia para la atención a la ciudadanía?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente
Clima Laboral	¿Considera usted que el clima laboral, influye en la prestación del servicio y por qué?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente
Procesos de Comunicación	¿Considera relevante, que en la SDIS se suministre información de servicios sociales, diferentes a su misionalidad y por qué?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente
	¿Considera importante contar con redes y alianzas estratégicas y por qué?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente
	¿Considera que hay aspectos a mejorar en la calidad del servicio en el SIAC y por qué?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente
Herramientas Tecnológicas	¿Qué tan importante es, que se implemente la atención de manera virtual en el SIAC?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente
Presupuesto	¿Qué tan importante es la adecuación de la infraestructura para la prestación del servicio?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente
	¿Que se puede hacer, para mejorar la calidad en la prestación de un servicio, que cuenta con un presupuesto inferior al requerido.?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente
	¿ Debido a la pandemia, que estrategias propone para garantizar que la ciudadanía cuente con el acceso a la información de los servicios sociales?	x		x		x		x		x			La pregunta es pertinente
GENERALIDAD	ASPECTOS GENERALES								OBSERVACIONES				
	Las preguntas contribuyen con el logro del Objetivo de la Investigación												
La cantidad de preguntas son suficientes para recolectar la información. Caso contrario sugerir preguntas que se pueden considerar.													
NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR: Aíde Marina Morales Guerrero Esperanza Guaniva Cruz				PROFESIÓN Trabajador Social Psicóloga				FIRMA DEL EXPERTO VALIDADOR 					

Anexos F. Entrevista Grupo Focal Ciudadanos

Entrevista Enfocada a un Grupo Focal de Ciudadanos

Fortalecer la atención, hacia los requerimientos de la ciudadanía en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC), de la localidad de Chaparrero, mediante un plan estratégico que mejore el acceso oportuno a la información de servicios sociales; dirigidos a la ciudadanía, con el fin de contribuir al goce efectivo de sus Derechos.

* Obligatorio

1. Autorizo a los estudiantes de UNIMINUTO para que la información suministrada sea utilizada exclusivamente para fines académicos, de conformidad a lo establecido en la ley 1581/2012, reglamentada por el decreto 1377 de 2013. *

- Sí
 No

2. Nombres y Apellidos *

10. ¿Ha sido demorado el acceso al servicio social y por qué? *

11. ¿Considera que al acceder a los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social ha contribuido a mejorar su bienestar y por qué? *

12. ¿Qué hace cuando le atropellan sus derechos y por qué? *

21. ¿Considera importante, que se oriente sobre información de otras entidades públicas y por qué? *

22. ¿Considera que las instalaciones son adecuadas para la prestación del servicio? *

- Sí
 No

3. Documento de Identidad *

4. Su edad se encuentra entre *

- 14-26 años
 27-59 años
 Igual o superior a 60 años

5. Correo Electrónico *

6. Número telefónico de Contacto *

13. ¿Cuántemos si al acudir al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, le suministraron la información solicitada y por qué? *

14. ¿Cuántemos que tan importante es que lo atienda un talento humano capacitado y con calidad humana? *

15. ¿Considera importante la información entre los servidores de los proyectos con el punto de información y por qué? *

16. ¿Considera que el comportamiento del servidor, influye en la prestación del servicio y por qué? *

7. ¿Es participante de un servicio social de la Secretaría Distrital de Integración Social? *

- Sí
 No

8. Si la respuesta anterior es afirmativa, indicar en que Proyecto *

- Primera Infancia y Adolescencia
 Juventud
 Habitante de Calle
 Envejecimiento y Vejez
 Personas con Discapacidad y Cuidadores
 Sector LGTBI
 Comedores
 Otro

9. Si la respuesta anterior es otro, describa el tipo de participación *

17. ¿Considera importante la atención telefónica, en un servicio y por qué? *

18. ¿Considera importante que se cuente con atención virtual y por qué? *

19. ¿Cuál es su nivel de satisfacción durante la permanencia en el servicio y por qué? *


20. ¿ Debido a la pandemia, que estrategias considera usted que se deben implementar para mejorar el servicio y por qué? *

<p>Migra Continua</p>	<p>Estrategias para Acceder a la Información.</p>	<p>EAI</p>	<p>¿Digamos que tan importante es que la SIDS cuente con herramientas tecnológicas: vía chat, WhatsApp o video conferencia para la atención a ciudadanía y por qué?</p>	<p>Es muy importante por que facilita la comunicación con el ciudadano</p> <p>Contar con herramientas tecnológicas como las anteriormente mencionadas es importante no solo porque permiten y han servido para optimizar y mejorar los proyectos y servicios prestados a la comunidad sino porque permite un mayor alcance. Estamos constante cambio, por lo que la SIDS debe estar atenta y disposición de la comunidad de las maneras que sean posibles, más en una época de esta tecnología como en la que estamos. Es un recurso útil para quienes por x motivos no pueden consultar presencialmente; estas herramientas tecnológicas son un gran puente de comunicación.</p>	<p>Muy importante.</p> <p>Permite intervenciones en un tipo de modalidad mixta, esto en caso de actividades de vital riesgo psicosocial.</p> <p>De igual manera este tipo de medios permite la transmisión de la información de manera rápida.</p>	<p>Muy importante</p> <p>Si lo que se quiere abordar es un proyecto hacia afuera.</p>	<p>Para facilitar la atención de la ciudadanía</p>	<p>Fundamental, si algo nos dejó la pandemia en todos los ámbitos de la vida cotidiana es el uso de las herramientas tecnológicas y fundamentalmente con SIDS en la Ciudadad con las herramientas para este efecto</p>	<p>Muy importante, son los medios que todos sabemos manejar y que el desarrollo tecnológico de humanidad demanda</p>	<p>Facilita y acerca a la ciudadanía y permite la resolución rápida de asuntos que por su urgencia así lo amerita</p>	<p>Muy importante, aumenta la difusión de servicios y acceso a la información</p>	<p>Comunicación versátil con ciudadanía. Aumenta la difusión de servicios y acceso a la información. Fundamental el uso de herramientas tecnológicas.</p>	
			<p>¿Considera usted que el clima laboral, influye en la prestación del servicio y por qué?</p>	<p>Influye en la prestación con otros proyectos para el buen desarrollo de la entidad</p>	<p>Si claro, además de que puede repercutir negativamente en el trato por parte del personal para dirigirse a los usuarios. El clima laboral se puede ver reflejado en el trato y los servicios prestados como por ejemplo el actitud tuvo vez el contacto visual etc.</p>	<p>Si el clima laboral óptimo permite que las condiciones en las cuales se desarrollen los labores sean adecuadas. Esto se evidencia en el trato con la comunidad y con el cliente interno.</p>	<p>Si lo que se quiere abordar es un proyecto hacia afuera.</p>	<p>Si el clima de un sano ambiente laboral influye en la disposición y el estado de ánimo del recurso humano al atender a la ciudadanía</p>	<p>Muchísimo. Porque si yo no me siento bien en mi trabajo, yo se desmorona el sentido de pertenencia y el desarrollo de mi actividades en cumplimiento de un objeto contractual</p>	<p>Claro, permite y facilita la construcción de objetivos colectivos</p>	<p>Si contribuye en la salud mental de los servidores para atender al ciudadano con amabilidad, oportunidad y genere confianza</p>	<p>Clima laboral óptimo. Atención eficaz y eficiente. Salud mental.</p>	
			<p>¿Considera relevante que en la SIDS se suministre información de servicios básicos, diferentes a su modalidad y por qué?</p>	<p>Es relevante por que sirve para apoyar al ciudadano en diferentes necesidades que pueda presentarse</p>	<p>Es relevante porque independientemente que un servicio no sea el que el usuario necesite podemos direccionarlo a otros servicios y con otros compañeros para poder resolver y atender sus inquietudes o problemas según corresponda.</p>	<p>Si permite la articulación intersectorial y las respuestas integradas a la comunidad.</p>	<p>Si porque es una entidad de apoyo y comunicación directa con la comunidad y en la que las personas que atienden son especialistas, respuestas como gobierno, no solo como entidad</p>	<p>Claro, porque en la mayoría de los casos complementa los servicios de SIDS y en general contribuyen al mejoramiento de la calidad de la ciudadanía</p>	<p>Porque son las herramientas para orientar a la comunidad y fortalecer mi quehacer</p>	<p>Claro, todo funcionario del servicio debe conocer de manera integral de la necesidad registrar de actividades y de los servicios que presta permitiendo al usuario percepción de claridad e integridad</p>	<p>Como parte del gobierno local y representación del estado, también para la articulación de servicios que genere un mayor impacto social</p>	<p>Apoyo a las necesidades. Articulación de servicios para orientar al ciudadano.</p>	
			<p>¿Considera importante contar con redes y alianzas estratégicas y por qué?</p>	<p>Es importante debido a que permite una interacción continua con el ciudadano</p>	<p>Si lo considero importante porque contar con este tipo de recursos se puede lograr un trabajo interdisciplinario que permita una consecución de metas exitosas.</p>	<p>Si permite asegurar una atención integral a la comunidad</p>	<p>Si. Para poder brindar un mejor y más completo servicio a la ciudadanía.</p>	<p>Si las necesidades actuales deben ser atendidas por todos los sectores</p>	<p>Porque el desarrollo humano de la ciudadanía se complementa con los demás sectores que trabajan en la ciudad</p>	<p>Por supuesto</p>	<p>Requiere ofertas y respuestas para la comunidad, mayor impacto en la respuesta a las necesidades insatisfechas de los ciudadanos</p>	<p>Trabajo interdisciplinario. Articulación integral. Respuesta a las necesidades insatisfechas. Mayores ofertas y respuestas.</p>	
			<p>¿Considera que hay aspectos a mejorar en la calidad del servicio que el SIAC y por qué?</p>	<p>Se debería contar con un SIAC virtual</p>	<p>Independientemente de que no hayan caído del todo en cuenta que siempre hay trabajo en el país de nuestros usuarios buscando siempre una atención de calidad</p>	<p>Más allá de la información que corresponde a cada proyecto la verificación en sistemas debe ser necesario que conozcan como funcionan algunas cosas frente a trámites con otras entidades que muchas veces son la respuesta para poder tener acceso al servicio.</p>	<p>Si. Creo que habría que ampliar el servicio, con una app 24 horas, que sirviera de oficina virtual para la localidad.</p>	<p>La articulación entre SIDS y proyectos debe optimizarse</p>	<p>Capacitar muy bien a las personas en todos los servicios sociales, en la modalidad de SIDS, puntualizar junto con los referentes la información que es básica y necesaria se debe registrar en cada solicitud para que la atención sea más eficiente</p>	<p>No conozco el grado de satisfacción de la comunidad frente a este servicio. Pero podría ser útil a los diferentes servicios los casos a los cuales se les haya direccionado a determinado servicio. De este tema se puede hacer un seguimiento y evaluación de la eficacia del direccionamiento</p>	<p>Si digo que se debe fortalecer la empatía en la prestación de los servicios, colaborar con convenios de colaboración con particulares y privados que permitan la difusión de nuestros servicios y el acceso a quienes no cuentan con herramientas tecnológicas</p>	<p>Que el sistema pueda dar información real de la prestación de los servicios disponibles frente a la solicitud establecida.</p>	<p>App virtual 24 horas. Información de Servicios Sociales. Seguimiento a casos direccionados.</p>
			<p>¿Qué tan importante es, que se implemente la atención humana virtual en el SIAC?</p>	<p>Es muy importante por que facilita la comunicación con el ciudadano</p>	<p>En estos momentos es supremamente importante que se implemente la atención humana virtual ya que por la situación actual es muy importante poder seguir llegando a más personas y poder prestar los servicios independientemente de los beneficios y dificultades que está pandemia dejó. Virtualmente también se puede lograr un mayor alcance a mayor población y así también facilitarles a ellos el acceso a los servicios y sobre todo para la importancia de que puedan estar informados acerca de los temas</p>	<p>Muy importante ya que los canales virtuales y su participación es vital para la prestación en el acceso a la información</p>	<p>Requerido a la emergencia sanitaria Por covid 19 es el medio de brindar una atención efectiva al solicitante</p>	<p>Es importante para quienes presentan dificultades en acceder presencialmente a los oficios</p>	<p>Es fundamental pues en la gran mayoría de los casos son complementarios a los servicios de SIDS y contribuyen también a la mejora y calidad de vida de la ciudadanía en general del Distrito</p>	<p>Buena. Pero creo que el SIAC accede mayoritariamente personas con poco manejo de canales virtuales o con dificultades para acceder a ellos</p>	<p>Facilita la resolución pronta y ágil de los procesos que así lo permiten lo cual implica un ahorro de tiempo y economía para el usuario</p>	<p>Desarrollo de los TICs con intención de aumentar accesibilidad y reducir tiempos de respuesta</p>	<p>Facilita comunicación con el ciudadano por COVID. Información inmediata de Servicios Sociales. Sensibilizar atención virtual. Resolución pronta procesos.</p>
			<p>¿Qué tan importante es, que se adicione a la infraestructura para la prestación del servicio?</p>	<p>Es muy importante por que aumenta la capacidad de respuesta a solicitudes para la inclusión social</p>	<p>Supremamente importante, sobre todo ahora que estamos enfrentando una pandemia mundial. La adopción a la infraestructura de calidad también permite prestar un servicio de calidad cuidando a los trabajadores como a los usuarios.</p>	<p>Muy importante. Las condiciones en las cuales se prestan los servicios y se atiende a la población permiten una atención de calidad.</p>	<p>Muy importante</p>	<p>Debe tener accesibilidad para toda la comunidad, en especial personas con discapacidad personas mayores</p>	<p>Es un aspecto básico, pues la adecuación con enfoque de inclusión permite y facilita el acceso a personas mayores y con discapacidad.</p>	<p>Es una forma de hacer más amigable el servicio</p>	<p>Muy importante, debe mejorar la deuda histórica de accesibilidad a personas con condición de discapacidad, genera normas de protección a la salud en contextos de pandemia y la estética de la infraestructura permite que el funcionario le haga llegar nivel de identidad y orgullo de pertenecer al Distrito</p>	<p>Muy importante</p>	<p>Espacios con factores de inclusión. Entornos de protección saludable. Accesibilidad a personas mayores y con discapacidad.</p>
			<p>¿Qué se puede hacer, para mejorar la calidad en la prestación de un servicio, cuando hay recursos para el SIAC?</p>	<p>Implementar un SIAC virtual en redes sociales</p>	<p>Hay varios tipos de recursos y si no se cuenta con los recursos económicos se podrían implementar las estrategias y el talento humano para solventar las debilidades que pueden estar interfiriendo en la calidad de la prestación de un servicio.</p>	<p>Establecer puntos SIAC móviles dentro de las unidades operativas que se encuentran en puntos estratégicos de la localidad. Ej. San Juan, Pardo Rubio</p>	<p>Mejorar de las plataformas virtuales donde haya una interacción directa entre el usuario y el área de servicio según el tema a tratar.</p>	<p>Fortalecer los medios audiovisuales, la virtualidad, portales y piezas comunicativas</p>	<p>contar con el recurso humano suficiente y capacitado para garantizar la atención a la ciudadanía</p>	<p>Fortalecer la calidad y calidad humana de todos los funcionarios</p>	<p>Capacitación constante intercambio de información con referentes de proyectos</p>	<p>Implementar un SIAC virtual y móvil. Recurso humano suficiente. Capacitación constante.</p>	
			<p>¿Debido a la pandemia estrategias propone para garantizar que la ciudadanía cuente con el acceso a la información de los servicios sociales?</p>	<p>Constante propagación de sensibilización a los requisitos y servicios de la entidad</p>	<p>Garantizar la información y actualización de los servicios con los que cuenta la SIDS paralelamente, gestionar educación sobre como se puede acceder a estos.</p>	<p>Divulgación de información en canales y territorios. Contacto telefónico con la comunidad</p>	<p>Una página más amigable y mejor posicionada en motores de búsqueda para las temas que buscan las personas en internet, con un servicio de atención virtual, articulado con las localidades.</p>	<p>Fortalecer información en redes sociales y acercarse al territorio para llevar la información de los servicios</p>	<p>Mantener todos los canales de atención: atención presencial en las SLS y unidades operativas, el servicio seguimiento telefónico, vía whatsapp app para quienes tienen acceso a esta plataforma, y fundamental la atención en territorio.</p>	<p>Creo que fortalecer el conocimiento de los funcionarios en especial, para el ejercicio de tropa social</p>	<p>Convenios con particulares y privados</p>	<p>En el territorio, publicar con canales sociales y comunitarios</p>	<p>Sensibilización de los requisitos de los servicios. Atención en el territorio. Seguimiento telefónico. Servicio de atención virtual. Convenios con particulares y privados</p>

Anexos H. Matriz Análisis Entrevista Experto SIAC

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	CÓDIGO	ITEM DE PREGUNTAS	ENTREVISTA AL EXPERTO SIAC	ELEMENTOS COINCIDENTES
				Particip 1	
Requerimientos de los Ciudadanos	Goce Efectivo de Derechos	GED	¿¿Qué impacto tiene la baja oferta de los servicios sociales de la SDIS y por qué?	En principio se tiene que tener identificada la población vulnerable de la ciudad, de allí la importancia de los criterios de ingreso y priorización a los servicios sociales de la entidad. Tener identificada la población vulnerable, susceptible de ser participante de los servicios evitará que no se cometan errores de inclusión a los mismos, a la vez que permitirá atender a quienes realmente lo necesitan. Por otra parte, el no tener la cobertura suficiente perpetúa la situación de vulnerabilidad de aquella población que no cuenta con las oportunidades suficientes para vivir con dignidad.	Población vulnerable identificada, criterios de ingreso , criterios de priorización en los servicios , errores de inclusión , cobertura insuficiente , pocas oportunidades
			¿Qué sucede al no contar con conocimiento para ejercer una labor y que consecuencias trae?	Que se afecte el cumplimiento de objetivos de la entidad , empresa, en la cual se esté desempeñando la labor. Que haya reprocesos , atrazos , pérdida de "clientes", desconfianza , en la labor que ejerce la empresa para la cual se labora. Cientes insatisfechos .	Afectación de incumplimiento de objetivos, reprocesos , atrazos , desconfianza , clientes insatisfechos .
			¿Qué entiende por calidad de vida?	Hace referencia a las condiciones necesarias, en términos de salud , vivienda , educación , alimento , recreación e ingresos , que tiene un ser humano para vivir dignamente.	tener salud , vivienda , educación , alimentos , recreación e ingresos
			Que hace para mejorar su calidad de vida?	Acceder a procesos de formación, cuidar de mi salud física y emocional , a partir de una sana alimentación y hábitos de vida saludables (ej. haciendo deporte, evitar excesos en consumo de alimentos, entre otros).	cuidar la salud física y emocional , sana alimentación , hábitos de vida saludable
			¿Qué entiende por vulneración de derechos?	Se trata de la falta de acceso a uno o varios derechos de los cuales somos sujetos de atención acorde con lo establecido en la Constitución Política de Colombia .	falta de acceso a los derechos establecidos en la Constitución Política Colombiana
Plan Estratégico	Prestación de los Servicios Sociales	PSS	¿Cuéntenos por qué se presenta el bajo flujo de información de los servicios sociales?	Falta de planeación de los procesos de la entidad, rotación del talento humano , pérdida de memoria institucional , deficiente comunicación entre áreas y dependencias, la información no fluye adecuadamente, se queda concentrada en la alta dirección.	Falta de planeación , rotación del TH , Pérdida de memoria Institucional , deficiente comunicación interna ,
			¿Cuéntenos con que frecuencia y por qué motivo establece comunicación con los servidores de los otros proyectos?	Hago parte del SIAC, generalmente me comunico con las líderes de componente.	respuesta no acorde a la pregunta
			¿Cuéntenos que tan importante es que a la ciudadanía la atiendan un talento humano capacitado y con calidad humana?	Porque la ciudadanía es nuestra razón de ser . Porque debemos dar cumplimiento a los fines del estado y centrar nuestros esfuerzos en garantizar la satisfacción ciudadana respecto a la atención que se brinda en la entidad. Porque es como servidores aportamos a la garantía de los derechos de la población vulnerable , esta atención desde la perspectiva de la dignidad.	el ciudadano es la razón de ser , cumplimiento , satisfacción , atención , garantía de derechos , población vulnerable
			¿Considera importante la comunicación entre los servidores de la SDIS con el SIAC y por qué?	Es imprescindible la comunicación a fin de que se conozcan los lineamientos para garantizar una atención estandarizada en la entidad, con los atributos de calidad , eficacia , efectividad , oportunidad , calidez , entre otros.	imprescindible comunicación , garantía , atención , atributos de calidad , eficacia , efectividad , oportunidad
			¿Cuéntenos por qué el sentido de pertinencia de un servidor, influye en la prestación del servicio?	Porque se debe tener claro que la población que se atiende es la más pobre y vulnerable de la ciudad, de ahí que nos enfrentemos a ciudadanos de tipo; si no tenemos claro cuál es el objeto misional de la entidad y no nos comprometemos con este, vamos a afectar el funcionamiento de la entidad y el logro de sus objetivos.	población vulnerable , poca claridad con el objeto misional , compromiso , afectación ,
			¿Qué tan importante considera usted, que a la ciudadanía que asiste al SIAC, le suministren la información requerida de manera oportuna y por qué?	Es muy importante, porque el acceso a la información es un derecho que debe garantizarse a la ciudadanía, tal como lo señala la Ley de Transparencia , adicionalmente informar a la ciudadanía es el eje central del quehacer del SIAC.	acceso a la información , derechos , garantía , transparencia
			¿Considera importante la atención telefónica en un servicio social y por qué?	Es fundamental porque es un canal de atención a la ciudadanía, el cual facilita el acceso a la información a aquella población que tiene dificultad para su desplazamiento .	canal de atención , acceso a la información , población , desplazamiento
Mejora Continua	Estrategias para Acceder a la Información.	EAI	¿Qué estrategias se deben implementar, cuando la ciudadanía para acceder a un teléfono o computador con acceso a internet?	La apertura de diversos canales de interacción acorde con las necesidades y posibilidades que tiene la ciudadanía para acceder a la información , de ahí la importancia del canal presencial, telefónico y virtual; además de los acercamientos a los territorios .	canales de interacción , necesidades , posibilidades , acceso a la información , acercamiento a territorios
			¿Díganos que tan importante es que se cuente con herramientas tecnológicas: vía chat, WhatsApp o video conferencia para la atención a la ciudadanía y por qué?	ES fundamental para diversificar la atención , además de presentar múltiples posibilidades de comunicación a la ciudadanía, y que se ella quien elija el canal de atención de su preferencia.	Fundamental , diversificación en la atención , comunicación
			¿Cuéntenos de que manera el clima laboral, influye en la prestación del servicio?	Es clave, porque facilita el desempeño de las labores, la innovación , el trabajo en equipo y el logro de los objetivos institucionales.	facilidad del desempeño , innovación , trabajo en equipo , logro de objetivos
			¿Considera relevante, que en la SDIS se suministre información de servicios sociales, diferentes a su misionalidad y por qué?	La entidad debe responder a las consultas ciudadanas , si bien, no es obligación conocer a fondo los servicios que prestan otras entidades, ya sean del orden nacional o distrital, si debe conocer las rutas para que la orientación que se brinde en la SDIS, sea confiable y oportuna , y genere satisfacción a la ciudadanía .	consultas ciudadanas , servicios , rutas , satisfacción , ciudadanía
			¿Considera importante contar con redes y alianzas estratégicas y por qué?	Es fundamental , porque en los territorios existen actores de naturaleza pública y privada los cuales trabajan en función de la población pobre y vulnerable , de ahí que sea relevante aunar esfuerzos para lograr mayor efectividad en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía que más lo necesita.	fundamental , territorios , actores , población vulnerable , relevante , efectividad , calidad de vida , ciudadanía
			¿Qué se puede hacer para mejorar la calidad del servicio en el SIAC?	Adaptarse a los cambios del entorno. Diversificar la atención , robusteciendo el funcionamiento a partir del enfoque diferencial con todas sus implicaciones.	adaptación al cambio , diversificación , atención , robustecimiento , enfoque diferencial
			¿Qué tan importante es, que se implemente la atención de manera virtual en el SIAC y por qué?	Es imprescindible , la entidad debe ajustarse a los cambios del entorno y a las necesidades de información de la ciudadanía para garantizar el acceso a ella. Evitando las barreras de acceso a la misma.	Imprescindible , ajustes , cambios , entorno , necesidades de información , ciudadanía , garantía , barreras
			¿Qué tan importante es la adecuación a las infraestructura para la prestación del servicio?	Fundamental , la entidad debe contar con espacios accesibles para atender a todo tipo de población , sin que encuentre barreras de acceso.	Fundamental espacios , población , barreras
			¿Qué se puede hacer, para mejorar la calidad en una entidad pública, que cuenta con un presupuesto inferior al requerido?	Convenios interadministrativos. Disminución de recursos para temas de publicidad .	Convenios , disminución , recursos , publicidad
			¿Debido a la pandemia que estrategia propone para garantizar que la ciudadanía cuente con el acceso a la información de los servicios sociales?	Contar con un call center con recursos humanos y tecnológicos suficientes para atender la demand de atención ciudadana . Fortalecer el canal virtual y el equipo humano del SIAC para garantizar una atención oportuna a la ciudadanía .	call center , TH , tecnología , demand , atención , fortalecimiento , canal virtual , garantía , ciudadanía

Anexos K. Formato Autorización Proyecto

	PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO FORMATO ACTA DE COMPROMISO Y CONFIDENCIALIDAD INVESTIGACIONES EXTERNAS	Código: FOR-GC-008
		Versión: 0
		Fecha: Memo Int 61962 – 27/11/2017
		Página: 1 de 1

Yo Monica Patricia Romero Mestre, Yobani Gambasica Unrisa identificados con C.C. No. 51983280, 80226881 en calidad de estudiantes o investigadores principales, del programa de **MAESTRIA EN GERENCIA SOCIAL**, de la Universidad MINUTO DE DIOS, nos comprometemos a no usufructuar, ni a utilizar la información a la que tenemos acceso directo o indirecto con un fin distinto al del proyecto de investigación titulado:

FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL MEDIANTE UN PLAN ESTRATÉGICO ENFOCADO EN MITIGAR LA BAJA ATENCIÓN HACIA LOS REQUERIMIENTOS EN EL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC).

Mantendré la confidencialidad y reserva de la misma, de conformidad con las normas sobre Derechos de Autor, las contenidas en la Ley 79 de 1993, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes.


El estudiante o Investigador principal, o universidad aceptan cumplir lo siguiente:

1. El acceso a información o datos estadísticos restringidos estará limitado al estudiante o investigador principal y a los demás investigadores registrados en el *Formato Presentación de proyectos de investigación (FOR-GC-009)*.
2. La información o datos estadísticos no serán copiados o puestos a disposición de otra persona diferente a la que se menciona en esta acta, a menos que la Secretaría Distrital de Integración Social lo haya autorizado formalmente.
3. Cualquiera de los libros, artículos, documentos, tesis, disertaciones, informes u otras publicaciones que utilizan datos obtenidos deberán citar la fuente de los mismos.
4. Se debe enviar copia electrónica a la Secretaría Distrital de Integración Social de todos los informes y publicaciones basados en información o datos solicitados.
5. El estudiante o investigador principal deberá hacer llegar a la Secretaría Distrital de Integración Social junto con el documento final de investigación un resumen ejecutivo del mismo, la ficha técnica de la investigación y una presentación con los resultados. La exposición de los resultados se realizará a los grupos de interés que disponga la entidad y para tal fin, el estudiante o investigador principal deberá estar acompañado por el tutor de la investigación.
6. Si hay algún cambio en la especificación del proyecto o investigación es responsabilidad del estudiante o investigador principal procurar que la Secretaría Distrital de Integración Social acepte estos cambios. Cuando haya un cambio en la organización que emplea al estudiante o investigador principal, esto implicará que se haga una nueva solicitud y que el proyecto original se dé por terminado.

Se firma en la ciudad de Bogotá a los 30 días del mes de julio del año 2021.


 Estudiante o Investigador
 Nombre: Yobani Gambasica Unrisa

Monica Romero Mestre
 Estudiante o investigador
 Nombre: Monica Patricia Romero Mestre

Recibido: 2 de Agosto - 2021


Anexos L. *Árbol de Objetivos*

