SDIS:Dest:4:DIRECCION DE ANALISIS Y DISENO ESTRATEGICO
Orig:DIRECCION DE ANALISIS Y DISENO ESTRATEGICO
Asun:CORRESPONDENCIA INFORMATIVA
Fecha: 06/07/2015 12:17 PM Fol:2 Anx:6
Rad: INT-41973 null

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

SDIS
Dest:002:SUBSECRETARÍA
Orig:DIRECCION DE ANALISIS Y DISENO ESTRATEGICO
Asun:CORRESPONDENCIA INFORMATIVA
Fecha: 06/07/2015 12:17 PM Fol:2 Anx:6
Rad: INT-41973 null
41973

F-CIR-003

CIRCULAR N.° 0018 - 06 JUL. 2015

PARA: Subsecretaria, Directoras(es) Poblacional, Territorial, de Gestión Corporativa, de Análisis y Diseño Estratégico, Jefes de Oficina Asesora de Comunicaciones, Control Interno, Asesora Jurídica y Asuntos Disciplinarios

DE: Secretario Distrital de Integración Social

ASUNTO: Actualización de las directrices del Sistema Integrado de Gestión

Las nuevas directrices del Sistema Integrado de Gestión (SIG), que a partir de la fecha deben ser conocidas, implementadas y controladas por sus equipos de trabajo en aquellas acciones que indiquen a su dependencia como instancia responsable, son las siguientes:

a. Riesgos del Proceso de Direccionamiento Estratégico:

1. RDE-2. Dificultades para el cumplimiento de los retos estratégicos. (Riesgo actualizado). 2. RDE-3. Formulación de proyectos que no sean coherentes con los lineamientos de las Políticas Públicas Sociales. (Riesgo actualizado). 3. RDE-4. Definición de un anteproyecto de presupuesto incoherente con la formulación del proyecto y con los objetivos institucionales. (Riesgo actualizado). 4. RDE-5. Realización de modificaciones presupuestales que no son coherentes con las metas propuestas. (Riesgo actualizado). 5. RDE-6. Ausencia en toma de decisiones derivadas del seguimiento a las metas sociales y financieras. (Riesgo actualizado). 6. RDE-13. Aplicación de normatividad derogada, modificada y/o no vigente. (Riesgo actualizado). 7. RDE-14. Desarticulación entre la SDIS e IDIPRON en los planes definidos como Sector. (Riesgo actualizado). 8. RDE-15. Bajo nivel de apropiación del ejercicio de planeación en la Entidad. (Riesgo actualizado).	**Aprobó** Director de Análisis y Diseño Estratégico en calidad de Líder del Proceso de Direccionamiento Estratégico mediante memorando INT INT 35079 de 01/06/2015

0018 - 2 06 JUL. 2015

b. Riesgos del Proceso de Prestación de Servicios Sociales – Servicio de Atención a hogares afectados por emergencias o desastres de origen natural o antrópico:

	Aprobó
9. RPSS21-01. Incorrecta identificación de la población afectada por emergencias de origen natural o antrópico. (Nuevo Riesgo). 10. RPSS21-02. Asumir responsabilidades que no son de competencia de la SDIS de acuerdo a los protocolos establecidos en el SDGR-CC. (Nuevo Riesgo). 11. RPSS21-03. Insuficiencia de personal para la atención de las emergencias de origen natural y antrópico. (Nuevo Riesgo). 12. RPSS21-04. Exposición de la integridad física y mental del talento humano que atiende las emergencias naturales o antrópicas involuntarias. (Nuevo Riesgo).	Directora Territorial en calidad de Lideresa del Proceso de Prestación de los Servicios Sociales mediante memorando INT 31598 de 14/05/2015

c. Procedimiento del Proceso de Mejora Continua:

	Aprobó
13. PCD-MC-MS-614. Medición de la percepción y satisfacción (nuevo procedimiento)	Director de Análisis y Diseño Estratégico en calidad de Líder del Proceso de Mejora Continua mediante memorando INT—36915 del 9 de junio de 2015

Estas directrices fueron aprobadas por los líderes y lideresas de proceso, y se encontraron conformes en su metodología por la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, dando cumplimiento al Decreto 607 de 2007 en sus artículos 4 (literal L) y 14 (literales c y e).

Los documentos expedidos mediante la presente circular harán parte del manual del SIG y deben tenerse en cuenta en los ejercicios de inducción y reinducción ordenados por el instructivo I-TH-PR-006 del Proceso de Gestión de Talento Humano, dado que podrían ser aplicables al puesto de trabajo de las personas vinculadas a sus dependencias.

Jorge Enrique Rojas Rodríguez
Secretario Distrital de Integración Social

Anexo: Lo enunciado en 8 folios

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

0018 -- 06 JUL 2015

Secretaría Distrital de Integración Social			
Responsables	**Nombre**	**Firma**	**Fecha**
Elaborado por	Viviana Mendoza - Gestora DADE para el SIG de riesgos		1-Julio-2015
Elaborado por	Juan Vega - Gestor DADE para el SIG de procesos y procedimientos		1-JUL-15
Revisado por	Martha Prado Hernández - Subdirectora de Diseño, Evaluación y Sistematización		2. Jul. 2015
Aprobado por	Carlos Vladimir Cobo Ramírez - Director de Análisis y Diseño Estratégico		02-07-2015
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, y por lo tanto bajo nuestra responsabilidad lo recomendamos para firma del **Secretario Distrital de Integración Social.**			

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO: MEJORA CONTINUA
PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
FORMATO: MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS

INT-7108 - 07/02/2013

CÓDIGO	F-MC-AR-001
VERSIÓN	1
FECHA	07/02/2013
PÁGINA	1 de 2

(1) Nombre del proceso: Direccionamiento Estratégico

(2) Objetivo del proceso: Establecer e implantar la estructura de operación institucional y ajustes administrativos de acuerdo con las apuestas derivadas del direccionamiento político de la entidad, con el fin de lograr coherencia entre las decisiones, las directrices estratégicas y la operación

(3) Servicio social (si aplica)	(4) Código N°	(5) FACTORES DE RIESGOS		(5) IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				(13) CIRCULAR OFICIALIZACIÓN					(14) CIRCULAR REVALORACIÓN					(15) CLASIFICACIÓN	(16) CALIFICACIÓN				(20) EVALUACIÓN DEL RIESGO	(21) VALORACIÓN							(29) EVALUACIÓN DEL RIESGO
		(6) Causa: (Factores Internos y Externos, Agente Generador)	(7) Origen	(9) Riesgo	(10) Descripción	(11) Efectos o Consecuencias	(12) Riesgo de Corru	N°	Día	Mes	Año	Desición	N°	Día	Mes	Año		(17) Probabilidad de Ocurrencia	(18) Impacto	(19) Calificación inicial		(19) CONTROLES (22) Existen	(23) Descripción	(24) Clase	(25) Documentados	(26) Se aplican	(27) Efectividad	(28) Calificación final	
N/A	RDE-2	Inapropiada selección de insumos, actividades y productos que se determinan como estratégicos para el cumplimiento de los retos. Modificación del instrumento establecido por la DADE para la planeación de los retos estratégicos. Desconocimiento del requerimiento de insumos solicitado por otras dependencias para el cumplimiento de sus actividades y productos. Modificación de la planeación inicial en fechas de entrega, inclusión de insumos, actividades y productos. Deficiente apropiación de la visión sistemica (autonomía e interdependencia) con que fue concebido el ejercicio de planeación estratégica.	Interno	Dificultades para el cumplimiento de los retos estratégicos	El no cumplimiento de los retos estratégicos de la SDIS, afecta el logro de los objetivos institucionales.	Incumplimiento de los objetivos institucionales.	NO	15	19	8	2010	Actualización					Estratégico	C Posible	3 Moderado	3	9	Existe	Asistencia técnica por parte del Asesor DADE, Gestora del Proceso de Direccionamiento Estratégico a los asesores y gestores de las dependencias. Retroalimentación de los resultados y recomendaciones mensuales en los informes que son entregados a los Directivos. Unificación del instrumento de seguimiento a través de los planes de acción por las Direcciones. Seguimiento mensual del Plan Estratégico y Plan de Acción Institucional.	Preventivo	Documentado	Se aplica	Disminución de probabilidad	6	
N/A	RDE-3	Ausencia en los lineamientos que orienten la formulación de proyectos en coherencia con las Políticas Públicas Sociales. Deficit en el conocimiento de las Políticas Públicas Sociales por parte del equipo que orienta la formulación de proyectos.	Interno	Formulación de proyectos que no sean coherentes con los lineamientos de las Políticas Públicas Sociales.	Los proyectos de inversión social son mecanismos administrativos a través de los cuales se canalizan recursos para atender las necesidades de la población. Su formulación debe guardar coherencia con las necesidades identificadas y condensadas en los documentos de política pública.	Dificultades en la implementación de las Políticas Públicas Sociales. Las respuestas institucionales no son coherentes con las necesidades sociales.	SI	15	19	8	2010	Actualización					Estratégico	C Posible	3 Catastrofico	5	15	Existe	Procedimiento para la formulación de proyectos de inversion ajustado. Lineamientos de planeación. Cualificación del equipo que orienta la formulación de proyectos en temas de política pública.	Preventivo	Documentado	Se aplica	Disminución de probabilidad	10	
N/A	RDE-4	Ausencia de parámetros que faciliten la identificación de las necesidades y su respectivo costeo para la implementación de las políticas públicas sociales, el cumplimineto de los objetivos de los proyectos y la operación de los servicios.	Interno	Definición de un anteproyecto de presupuesto incoherente con la formulación del proyecto y con los objetivos institucionales.	Presupuesto solicitado que no cubre las necesidades del proyecto para el cumplimiento de los objetivos y retos institucionales.	Desfinanciación de las metas. Dificultad para cumplir los compromisos institucionales. Dificultad para cumplir con los estándares de los servicios sociales. Castigo de las reservas presupuestales.	SI	15	19	8	2010	Actualización					Estratégico	C Posible	3 Moderado	3	9	Existe	Procedimiento de programación presupuestal ajustado. Acompañamiento técnico por parte del equipo que orienta la formulación del ante proyecto de presupuesto. Análisis del comportamiento presupuestal del proyecto comparado con su programación.	Preventivo	Documentado	Se aplica	Disminución de impacto y probabilidad	4	
N/A	RDE-5	Débil coordinación entre las Direcciones y las Subdirecciones Técnicas para la planeación y ejecución del presupuesto.	Interno	Realización de modificaciones presupuestales que no son coherentes con las metas propuestas.	A lo largo de la ejecución presupuestal se hace necesario realizar modificaciones a la programación inicial, pero estas deben obedecer a situaciones extraordinarias.	Dificultad en el seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestal. Dificultades para la planeación presupuestal de la siguiente vigencia. Desfinanciación de las metas.	SI	15	19	8	2010	Actualización					Financiero	C Posible	3 Moderado	3	9	Existe	Verificación realizada por la DADE a las solicitudes de modificación presupuestal. Herramenta financiera (¿En que consiste el control con esta herramienta?) Asistencia técnica a través de la SDES en la expedición de alertas a los Directores y Gerentes de Proyectos. Seguimiento de metas físicas y financeras ante el Consejo de seguimiento a las metas sociales y financieras.	Preventivo	Documentado	Se aplica	Disminución de probabilidad	6	
N/A	RDE-6	Existencia de prioridades particulares en las Subdirecciones Técnicas. Desbordamiento en capacidad administrativa	Interno	Ausencia en toma de decisiones derivadas del seguimiento a las metas sociales y financieras	El seguimiento al cumplimiento de las metas físicas de los proyectos es una tarea que debe permitir la toma de decisiones oportuna y coherente para garantizar la prestación de los servicios con la calidad requerida	Incumplimiento de los compromisos institucionales. Ineficiencia en la administración de los recursos. Dificultad en la toma de decisiones para garantizar la operación de los servicios.	NO	15	19	8	2010	Actualización					Estratégico	D Improbable	2 Moderado	3	6	Existe	Seguimiento a las metas sociales y financieras en la instnacia definida para tal fin. (Consejo de seguimiento a las metas sociales y financieras). Ficha ejecutiva de seguimiento a los servicios sociales. Cartas de recomendaciones a la ejecución de las metas scoales y financieras de los proyectos. Lineamiento de planeación y ejecución.	Preventivo	Documentado	Se aplica	No es efectivo	6	

| | | |

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO: MEJORA CONTINUA
PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS

INT 7169 - 07/02/2013

CÓDIGO	F-MC-AR-001
VERSIÓN	1
FECHA	07/02/2013
PÁGINA	1 de 2

(1) Nombre del proceso: Prestación de los Servicios Sociales

(2) Objetivo del proceso: Prestar servicios sociales con estándares de calidad que contribuyan progresivamente en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, mediante la prevención de la vulneración de derechos, la promoción y restitución de los mismos como instrumento de la implementación de las políticas sociales.

(3) Servicio social (si aplica)	(4) Código N°	(5) FACTORES DE RIESGOS		(5) IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			(12) Riesgo de Corrupción	(13) CIRCULAR OFICIALIZACIÓN				(14) CIRCULAR REVALORACIÓN					(15) CLASIFICACIÓN	(16) CALIFICACIÓN				(20) EVALUACIÓN DEL RIESGO	(21) VALORACIÓN						(25) EVALUACIÓN DEL RIESGO
																								(19) CONTROLES						
		(6) Causa: (Factores Internos y Externos, Agente Generador)	(7) Origen	(9) Riesgo	(10) Descripción	(11) Efectos o Consecuencias		N°	Día	Mes	Año	Decisión	N°	Día	Mes	Año		(17) Probabilidad de Ocurrencia		(18) Impacto		(19) Calificación Inicial		(22) Existen	(23) Descripción	(24) Clase	(25) Documentados	(26) Se aplican	(27) Efectividad	(28) Calificación final	
Atención a hogares afectados por emergencias de origen natural y antrópico	RPSS21-01	Debido al desconocimiento de los lineamientos vigentes asociados a la identificacion de poblacion afectada por emergencias de origen natural o antropico	Interno	Incorrecta identificación de la población afectada por emergencias de origen natural o antropico.	Puede suceder que debido a las causas mencionadas la información para la identificación de la población afectada por emergencias de origen natural o antropico para las cuales sea activada la SDIS no cumpla en oportunidad, coherencia y calidad lo que dificulta los procesos de atención y entrega de ayudas	* Entrega inoportuna y deficiente de ayudas humanitarias del SDGR-CC * Malestar en la comunidad afectada. * Mala imagen y perdida de credibilidad de la SDIS y de la Administración * Aumento de las solicitudes e investigaciones de los entes de control *Perdida del rol misional en la identificación de hogares y familias afectadas por emergencias de origen natural * Excesivo volumen de peticiones de la comunidad afectada * Falta de confiabilidad y oportunidad de la información. * Desgaste institucional por reprocesos en la digitación de la información *Demora en el envío de la información a las entidades del SDGR-CC	NO									Cumplimiento	C. Posible	3	Moderado	3	9		Existe	Inducción e instrucción y ejercicios practicos al personal SDIS	Preventivo	Documentado	Se aplica	Disminución de impacto y probabilidad	4	
		Debido a fallas en la definición de los polígonos o zonas de afectación emergencias nivel 2 compleja y 3	Externo																					Existe	Reuniones interinstitucionales y aclaración en los Puesto de Mando Unificado	Preventivo	Sin documentar	Se aplica			
		Debido a fallas en la definición del numero de hogares afectados en emergencias de nivel 1 y 2	Externo																					No existe	Ampliar la verificacion de los hogares afectados según información suministrada por el SDGR-CC	Preventivo	Documentado	No se aplica			
		Debido a la alta rotación del talento humano y falta de inducción en la gestion de riesgos al nuevo Talento Humano	Interno																					Existe	Inducción e instrucción y ejercicios practicos al personal SDIS	Preventivo	Documentado	Se aplica			
		Debido a la falta de interes y compromiso de servidores-as y contratistas en los procesos de inducción, instrucción y atención a las emergencias	Interno																					Existe	Inducción e instrucción y ejercicios practicos al personal SDIS. Socializando la estructura de atención, las obligaciones contractuales para estas atenciones y la Circular del Despacho ratificando las competencias SDIS dentro del SDGR-CC	Preventivo	Documentado	Se aplica			
		Debido al mal diligenciamiento de los instrumentos de identificación: por letra legible y enmendaduras o datos faltantes	Interno																					Existe	Revisión de los formatos diligenciados a través de los lineamientos de critica a la información Utilización de dispositivos moviles que permitan transmitir datos disminuyendo la manipulación de la información	Preventivo	Documentado	Se aplica			
		Debido a la falta de experticia por parte de las personas que digitan la información	Interno																					Existe	Capacitar al personal responsable de la digitación, sistematización y su coordinación	Preventivo	Documentado	Se aplica			
		Debido a la ausencia de un aplicativo para la consolidación y sistematización de la información en emergencia de origen natural	Interno																					Existe	En coordinación con la DADE y Subdirección de Investigacion e información, desarrollar el aplicativo para la consolidación y sistematización de la información en emergencia de origen natural	Preventivo	Documentado	Se aplica			
	RPSS21-02	Debido al desconocimiento por parte de los Directivos de los procedimientos, protocolos y competencias de la SDIS frente al Sistema Distrital para la gestion del Riesgo	Interno	Asumir responsabilidades que no son de competencia de la SDIS de acuerdo a los protocolos establecidos en el SDGR-CC	Puede suceder que la SDIS asuma competencias que extralimite su accionar frente a la atención de las emergencias de origen natural o antropico involuntario	* Perdida de confiabilidad institucional * Apertura de procesos de investigación por parte de los entes de control * Se pone en riesgo la integridad de los servidores públicos	NO									Cumplimiento	C. Posible	3	Mayor	4	12		Existe	Instrucción a los integrantes de la Mesa de Gestión del Riesgo y a los directivos SDIS sobre protocolos, procedimientos y competencias de la SDIS en el SDGR-CC	Preventivo	Documentado	Se aplica	Disminución de impacto y probabilidad	6	
		Debido a la alta rotación del talento humano, incluyendo el nivel directivo SDIS	Interno																												
		Por lineamientos contrarios dados por Directivos intra e interinstitucionalmente desconociendo las responsabilidades de la SDIS en el Plan de Emergencias de Bogotá	Externo																												
		Debido a la incorrecta implementación de lineamientos establecidos para la atención social a población afectada por	Interno																												
	RPSS21-03	Debido a que no hay disposición de los servidores públicos en el momento de atender una emergencia	Interno	Insuficiencia de personal para la atención de las emergencias de origen natural y antropico.	Es posible que al momento de una emergencia no haya disposicion por parte de los servidores para acudir al lugar de la emergencia, aunque hayan sido programados con anterioridad a un turno de emergencia	* Desgaste de los servidores públicos que deben atender permanentemente las emergencias * Falta de oportunidad de la SDIS en el momento de Atención Social de la Emergencia una vez activada la entidad	NO									Operativo	C. Posible	3	Moderado	3	9		Existe	Mecanismos legales y normativos de la SDIS y de acción directa en cabeza de los Subrectores Tecnicos para generar la obligación de la atención Social en emergencias máxime en una Entidad de orden Social	Preventivo	Documentado	Se aplica	Disminución de impacto y probabilidad	4	
		Debido a que no es confiable, ni actualizada la información suministrada de los equipos conformados referente a celulares, telefonos fijos y direcciones	Interno																					Existe	Instrucción, inducción y ejecicios practicos en los procesos de atencion social al personal de la SDIS vinculado a turnos PIRE - Plan Institucional para la Respuesta Emergencias	Preventivo	Documentado	Se aplica			
																								Existe	Verificación previa de bases de datos con la información suministrada por los servidores y servidoras para la atención en turnos PIRE	Preventivo	Documentado	Se aplica			
		Debido a que existe un alto porcentaje de servidores y servidoras publicas con recomendaciones médicas que manifiestan no poder apoyar ni desplazarse a los sitios de la emergencia	Interno																					Existe	Verificación con el área de Talento Humano del real alcance de la recomendación médica de cada servidor-a	Preventivo	Documentado	No se aplica			
	RPSS21-04	Por falta de ubicación de los elementos de identificación institucional para servidores que atienden la emergencia	Interno	Exposición de la integridad física y mental del talento humano que atienda las emergencias naturales o antropicas involuntarias.	Puede suceder que el evento de emergencia natural o antropica a atender genere algun tipo de problema con repercuciones fisicas o mentales en el talento humano de la SDIS	* Se afecta la integridad física y mental de los funcionarios * Incapacidad de los servidores * Demandas a la entidad * Desmotivación de los servidores para la atención en emergencias	NO									Operativo	B. Probable	4	Moderado	3	12		Existe	Sensibilizar al personal responsable de la atencion social en las emergencias acerca de la utilizacion de los elementos de dotación (kit de emergencias y camel institucional)	Preventivo	Documentado	Se aplica	Disminución de impacto y probabilidad	6	
		Por falta de acompañamiento de los entes pertinentes en los lugares que tienen alto grado de inseguridad	Externo																					Existe	Solicitud de acompañamiento de la Policia	Preventivo	Sin documentar	Se aplica			
		Debido a la falta ocasional de transporte institucional al lugar de residencia de los servidores públicos a alta horas de la noche	Interno																					Existe	Atención psicosocial a personal de la SDIS que atienda emergencias de origen natural	Preventivo	Documentado	No se aplica			

La versión de este documento puede estar desactualizada, consulte la versión oficial vigente en el módulo SIG de la Intranet

1. Objetivo del procedimiento

Medir la satisfacción por parte de los ciudadanos y ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social, con el fin de mejorar la calidad de los servicios.

2. Glosario

Base de datos: "conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso." (Fuente: procedimiento de registro extemporáneo de información misional PCD-AO-REM-572)

Censo: Encuesta realizada sobre el conjunto completo de las unidades de observación pertenecientes a una determinada población o universo.

Cobertura Específica la población sobre la que se pueden extraer observaciones para un tema en particular. A partir de ella se puede identificar: el alcance temático o conceptual del fenómeno de estudio (temática o conceptual); la extensión o el área cubierta por la operación estadística (geográfica); el momento, fecha o periodo al cual corresponden los datos (temporal), la cobertura del marco estadístico y el control del operativo de campo. La cobertura puede ser: geográfica o de unidades de observación.

Crítica estadística: Proceso para determinar el grado de integridad de la información en referencia a los criterios de completitud, corrección y consistencia interna, como resultado de los procesos de validación, consistencia e imputación.

Cuestionario: Instrumento de recolección de datos, adecuadamente estandarizado, que traduce de manera concreta los objetivos de una operación estadística. Usualmente está conformado por una serie de preguntas diseñadas y organizadas para obtener información acerca de un individuo o un tópico a través de un encuestado o entrevistado.

Dato confidencial: Dato que está sujeto a la privacidad de las personas naturales o jurídicas que han sido encuestadas, y donde los datos individuales no pueden ser identificables en los resultados agregados que se publican.

Diseño Muestral: Conjunto de especificaciones que describen detalladamente: la población objetivo; el marco estadístico; las unidades estadísticas; el tamaño y la selección de la muestra, y el método de estimación.

Ficha Técnica: Información técnica que sirve para comunicar la manera como se realizará la encuesta. Resume las características del estudio.

Interpretación de Resultados: Consiste en analizar e interpretar la información arrojada en las encuestas y con base a estos resultados se hace una representación gráfica de los datos.

Marco estadístico: Instrumento que permite identificar y ubicar todos los elementos de la población objetivo, a través de las variables definidas. Debe provenir de una fuente confiable, que asegure la veracidad, completitud y actualización de la información, ausencia de duplicados y su cobertura. Para el caso de las encuestas por muestreo recibe el nombre de marco muestral; para el caso de censos se denomina marco censal.

Marco muestral: Unidades a las que se aplica el método de muestreo probabilístico. El marco incluye también cualquier información auxiliar (medidas del tamaño, información demográfica) que se utiliza para las técnicas especiales de muestreo, tales como la estratificación y la probabilidad proporcional al tamaño de muestra seleccionado, o técnicas especiales de estimación, tales como razón o estimación de regresión.

Mejora Continua: "Proceso que tiene el objeto de evaluar y establecer acciones para mejorar la gestión de la entidad, en el marco del Sistema Integrado de Gestión." (Fuente: caracterización del proceso de mejora continua MC-PRO-25)

Microdatos: Son los datos sobre las características de las unidades de estudio de una población (individuos, hogares, establecimientos, entre otros) que constituyen una unidad de información en una base de datos y que son recogidos por medio de una operación estadística.

Muestra no probabilística: Subconjunto de una población seleccionada mediante un procedimiento no aleatorio, se caracteriza por ser escogida intencionalmente de acuerdo con algunos criterios identificados para fines de la investigación.

Muestra probabilística: Subconjunto de unidades de una población que son seleccionadas aleatoriamente mediante un procedimiento muestral que brinda a todos los individuos las mismas oportunidades de ser escogidos y es representativa de la población sobre la cual se quiere inferir.

Objetivo de la Encuesta: Es el conjunto de resultados cualitativos que se propone alcanzar a través de determinadas acciones; indica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento al propósito, debe responder a las preguntas "qué" y "para qué".

Percepción: Proceso mediante el cual la ciudadanía mide la atención prestada, no implica un servicio prestado.

Población objetivo: Conjunto de todas las unidades estadísticas objeto de estudio que pueden ser seleccionadas, con el fin de solucionar el problema planteado. Se identifica en la población a estudiar: sus características, la cobertura geográfica, la

temporalidad a la cual se refieren los resultados finales y las limitaciones que puedan estar presentes.

Preguntas Abiertas: Permiten que el entrevistado pueda expresarse de una manera mucho más amplia y completa, contestando lo que quiera con respecto a la pregunta, no hay opción de respuesta. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas.

Preguntas cerradas: Son aquellas en las que el encuestador establece todas las posibles respuestas a la pregunta; dan la opción al entrevistado de elegir entre varias alternativas. Se clasifican en:

- *Preguntas dicotómicas*: tienen únicamente dos respuestas posibles "Si" o "No", permiten identificar claramente la opinión en cierto tema. "No se" o "no responde" son también respuestas legítimas.
- *Preguntas abanico*: se presentan varias opciones de respuesta (3 o más opciones), de acuerdo a la pregunta se selecciona una o varias respuestas.
- *Preguntas de control:* indican si el encuestado está mintiendo. Ejm: a) ¿Recuerda usted la publicidad para marca de automóviles por televisión? Si ... Pase a b No ....b) ¿Qué marcas recuerda? 1. Renault 2.BMW 3. Toyota. Pase a c. c) ¿Qué recuerda de la publicidad? (pregunta de control).

Preguntas semi-abiertas (o semi-cerradas): Son preguntas de características intermedias entre los dos tipos anteriores, que intentan no perder nunca mucha riqueza de información a costa de perder algo de facilidad en la tabulación de las respuestas.

Rangos de Medición: Parámetros establecidos para realizar la medición y análisis de las preguntas. Indica los valores máximo, intermedios y mínimo establecidos para los criterios de respuesta.

Requisito: "Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria." (Fuente: "(ICONTEC. Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública 1000:2009, p.14)

Satisfacción: Proceso mediante el cual se mide la valoración general de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

Seguimiento: Es el proceso mediante el cual se verifica el avance en la aplicación de los cuestionarios a las personas que han sido

previamente seleccionadas en la muestra y que el diligenciamiento de los mismos cumple con los estándares propuestos por el manual de crítica.

Procesamiento de datos: Tratamiento realizado sobre los datos a fin de obtener información de acuerdo con un conjunto de reglas dado.

Recolección de datos: Proceso que permite obtener información a través de diferentes tipos de encuestas o fuentes administrativas.

Acopio: el proceso de obtención de los datos a partir de registros administrativos con fines estadísticos, es denominado acopio.

Técnica de Investigación: Son los procedimientos e instrumentos que se utilizan para acceder al conocimiento. Encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas.

Tipo de pregunta: Según su contenido, pueden ser de:

- Acción: tratan sobre las acciones de los entrevistados. Ej. ¿Va al cine?¿fuma?.
- Evaluación: Son preguntas dirigidas a obtener del entrevistado información sobre cómo valora una serie de cosas o aspectos.
- Pueden proporcionar una valoración de carácter numérico o una valoración de carácter cualitativo.
- Identificación: sitúan las condiciones en la estructura social. Ej. Edad, sexo, profesión. En algunos casos, los datos personales no se utilizan, por no tener ningún tipo de interés para el estudio.
- Información: analizan el grado de conocimiento de los encuestados sobre determinados temas.
- Intención: indagan sobre las intenciones de los encuestados. Ej. ¿Va a votar?
- Motivos: tratan de saber el porqué de determinadas opiniones o actos.
- Opinión: tratan sobre la opinión de los encuestados sobre determinados temas. Ej. ¿Qué piensa sobre...?.

Trabajo de campo: Aplicación del cuestionario a las personas que forman parte de la muestra.

Validación de datos: Proceso por el cual se verifica el cumplimiento de ciertas reglas de sintaxis numérica o con los posibles valores para cada campo del cuestionario.
La validación de datos es una actividad dirigida a verificar si el valor de un dato proviene de los valores aceptables dados (finitos o infinitos). Por ejemplo, un código geográfico (campo), para un municipio, se puede comprobar en la Divipola.

3. **Condiciones generales**

- Las dependencias competentes del servicio (ejemplo: Subdirección para la Gestión Integral Local en el caso del servicio Alimentando Capacidades) desarrollarán y monitorearán las actividades planificadas, asegurándose de recolectar las encuestas diligenciadas para su registro y conservación, previa selección del grupo de trabajo y capacitación del mismo en el manejo del instrumento a utilizar.
- Es requisito aplicar mínimo una vez al año este procedimiento.
- Este procedimiento se aplicará directamente o por terceros, de acuerdo a la necesidad y los recursos institucionales disponibles.

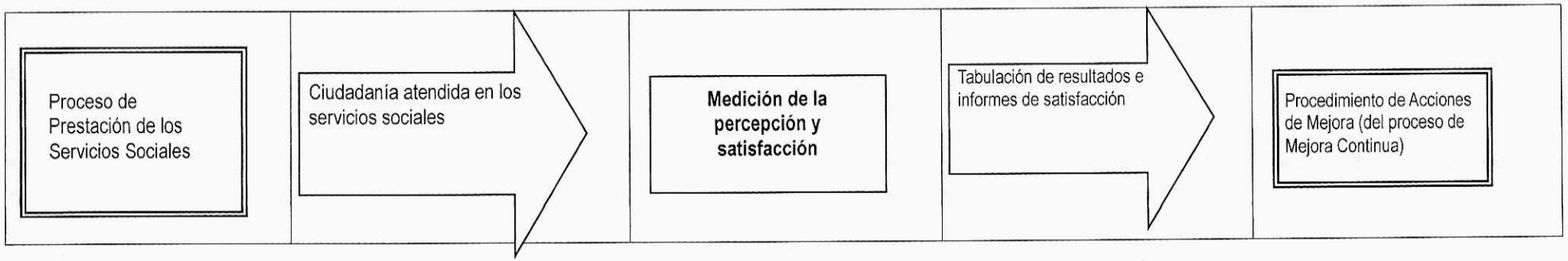
Son referencias Jurídicas del Procedimiento las siguientes normas:

1. **Decreto distrital 652 de 2011:** Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para la Entidades y Organismos Distritales NTD-SIG 001:2011

2. Decreto 197 de mayo 22 de 2014 "Por medio de la cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio en la Ciudad de Bogotá D.C. "**Artículo 9º.-De las líneas transversales.** "Seguimiento y evaluación: La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano desarrollará un

modelo integrado de Medición, evaluación y Seguimiento del servicio prestado a la ciudadanía que contemple las estrategias e instrumentos a implementar por la totalidad de organismos y entidades del D.C., y que permite la parametrización, trazabilidad y cuantificación del mismo, así como el análisis constante del comportamiento de la demanda social en el servicio".

4. Relación con otros procedimientos y procesos



5. Diagrama de flujo del procedimiento (página siguiente)

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVO DE INFORMACIÓN
Planificación de la Medición de la percepción y satisfacción de la ciudadanía			
0.	Inicio y punto de control Defina el cronograma anual	Subsecretaría en coordinación con: Subdirección de Investigación e Información	Cronograma anual
1.	Seleccione las Temáticas	Dirección Territorial en coordinación con: Subsecretaría Subdirección de Investigación e Información Dependencia competente del servicio	Actas
2.	Redacte las preguntas objetivas que apunten a medir la satisfacción de la ciudadanía frente a la prestación de los servicios de la SDIS conforme al mecanismo definido	Dependencia competente del servicio	Instrumento definido
3.	Construya el diseño muestral	Dependencia competente del servicio con asesoría de la Sub. de Investigación e Info.	Diseño muestral

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVO DE INFORMACIÓN
Aplicación de la medición de la percepción y satisfacción.			
	Cualifique al personal de campo aplicando el procedimiento de capacitación y desarrollo TH-1-PR-0 (subproceso) del proceso de gestión de talento humano		
4-5.	Realice la Prueba Piloto mediante la selección de una muestra (prueba piloto) sobre el total de la misma con el fin de Probar el instrumento de medición	Dependencia competente del servicio	Instrumentos de la prueba piloto ó actas
6.	Realice los cambios que se consideren pertinentes en los instrumentos de medición, el personal o la metodología	Dependencia competente del servicio	Actas e instrumentos
7.	Adelante la medición de la percepción y satisfacción de la ciudadanía	Dependencia competente del servicio	Instrumentos diligenciados y actas
Interpretación y análisis de la Medición de la percepción y satisfacción.			

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVO DE INFORMACIÓN
8.	Elabore el Informe de los resultados de la medición de la percepción y satisfacción de la ciudadanía	Dependencia competente del servicio	Tabulación de resultados, a través de la bases de datos consolidada en un informe
9.	Remita el Informe a la Subsecretaría	Dependencia competente del servicio	Correo electrónico con Informe final anexo
	Divulgue y publique los resultados en la página Web e intranet de la SDIS aplicando los procedimientos de comunicación interna PCD-IC-CI-602 y comunicación externa PCD-IC-CE-601 (subprocesos) del proceso de direccionamiento político .		
10-11.	Remita a la Subdirección de Investigación información producto de la medición de satisfacción	Dependencia competente del servicio Fin	Memorando anexando: Informe final, instrumentos y los microdatos (base de datos y labels o diccionario de datos), serán remitidos oficialmente en un dispositivo móvil de almacenamiento (USB, CD)

6. Aclaración de las actividades

0. La Subsecretaría en conjunto con la Subdirección de Investigación e Información y las dependencias competentes de

servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social, definirán durante el primer trimestre de cada vigencia el cronograma de actividades para la implementación del presente procedimiento.

2. En la definición de las preguntas se debe tener en cuenta:

- Las preguntas deben ser breves y concretas, ajustadas a la cantidad de información que se necesita, y accesibles para el entrevistado.
- Las preguntas varían de acuerdo a la finalidad del instrumento
- Las preguntas iniciales deben ser sencillas y agradables para motivar al entrevistado.
- El Instrumento contendrá preferiblemente preguntas cerradas, con el fin de facilitar la sistematización, análisis de información y cruces de variables.
- Las preguntas se deben enumerar.

3. Construya el diseño muestral. Los criterios para la selección del tamaño de la muestra están definidos en función de los principios de economía y eficiencia de la Administración Distrital.

7. Adelante la medición de la percepción y satisfacción de la ciudadanía: Se revisará todos los cuestionarios diligenciados, verificando la claridad y coherencia de la Información.

8. Elabore el Informe de los resultados de la medición de la percepción y satisfacción de la ciudadanía: Se realizará la codificación, digitación de las encuestas, así mismo la categorización de las preguntas abiertas y cruce.
ANÁLISIS DE INFORMACIÓN: El informe No debe contener sólo la descripción de la participación porcentual por pregunta, sino también el análisis de los resultados señalando las posibles causas u origen de los resultados, conclusiones y acciones propuestas, teniendo en cuenta que dichos resultados serán insumo para la toma de acciones de mejora de la entidad, por tanto:

* La información presentada debe ser muy clara.
* Se incluirá únicamente la información relevante para la toma de decisiones.
* Se harán comentarios e interpretaciones al final de cada grupo de resultados, diferenciado claramente lo que es un

resultado de lo que es una interpretación personal.
* Al final del informe se ha de incluir un breve resumen de los resultados y de las conclusiones.

7. Posibles productos o servicios no conformes

ACTIVIDAD	PRODUCTO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	TRATAMIENTO	REGISTRO
0. Defina el cronograma anual	Cronograma	El cronograma debe definirse en el primer trimestre de cada vigencia	La Dirección Territorial debe enviar recordatorios periódicos del plazo a la Subsecretaría	Formato para medir la implementación del procedimiento

	ELABORÓ	REVISO	APROBÓ			
NOMBRE	Jasbleidi Mojica/Coordinadora equipo SIAC Subsecretaría, Myriam Castro/Coordinadora equipo de investigación SII-DADE, Eduardo Malagón/Profesional del equipo de investigación SII-DADE, Sandra Ávila/Asesora Dirección Territorial, Rodrigo Domínguez/Asesor Dirección Poblacional	Virginia Alemán	Diana Parra	Julián Moreno Parra	María Antonia Velasco Guerrero	Carlos Vladimir Cobo Ramírez
CARGO		Subdirectora de Investigación e Información	Subse-cretaria	Director Poblacional	Directora Territorial	Director de Análisis y Diseño Estratégico, en calidad de Líder del Proceso de Mejora Continua