



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

F-CIR-004

CIRCULAR N° 029 28 SEP 2018

**PARA:** Subsecretaria, Directora Territorial, Directora Poblacional, Directora de Gestión Corporativa, Directora de Análisis y Diseño Estratégico, Director de Nutrición y Abastecimiento, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones, Jefe Oficina Asesora Jurídica, Jefe de Control Interno y Jefe Oficina de Asuntos Disciplinarios.

**DE:** Secretaria Distrital de Integración Social

**ASUNTO:** Actualización del Sistema Integrado de Gestión

Las nuevas directrices del SIG que deben ser conocidas e implementadas a partir de la fecha por sus equipos de trabajo, en aquellas acciones que involucren a su dependencia como instancia responsable, son las siguientes:

a) Procedimiento del proceso Mantenimiento y soporte TIC:

	<b>Aprobó</b>
1. PCD-MS-008 Procedimiento Gestión de quejas, reclamos y felicitaciones de la mesa de servicios (versión 0).	Directora de Análisis y Diseño Estratégico en condición de líder del proceso Mantenimiento y soporte TIC, mediante memorando INT 51783 de 19/09/2018

b) Indicador de gestión del proceso Gestión de talento humano – proyecto de inversión 1118 “Gestión institucional y fortalecimiento del talento humano”:

	<b>Aprobó</b>
2. Seguimiento a la ejecución de tareas del proyecto de inversión (actualización).	Director de Gestión Corporativa en condición de Gerente de proyecto, mediante memorando INT 51708 de 19/09/2018.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

029

28 SEP 2018

F-CIR-004

c) Riesgos del proceso Direccionamiento político:

	Aprobó
3. RDP-02. Sanciones disciplinarias para la Secretaria de Despacho (riesgo actualizado). 4. RDP-04. No incorporación de las líneas orientadoras en las piezas comunicativas y eventos estratégicos coordinados por la Secretaría (riesgo actualizado). 5. RDP-05. Reacción inoportuna frente a información emitida por los medios de comunicación, que no corresponda a la gestión institucional o que contenga información errada (riesgo actualizado). 6. RDP-07. No reflejar en la gestión de la entidad, las expectativas que se generan de los espacios de participación ciudadana (nuevo riesgo).	Secretaria Distrital de Integración Social en condición de líder del proceso Direccionamiento político, mediante memorando INT 49585 del 11/09/2018.

Las directrices expedidas 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 Gestión de Talento Humano, dado que podrían ser aplicables al puesto de trabajo de las personas vinculadas a sus dependencias.


**C. Cristina Vélez Valencia**  
Secretaria Distrital de Integración Social

Aprobó: Liliana Pulido Villamil, Directora de Análisis y Diseño Estratégico *NP*  
Revisó: Alexandra Cecilia Rivera Pardo, Subdirectora de Diseño, Evaluación y Sistematización *Muros*  
Elaboró: Helena Patricia Lancheros Durán, Contratista Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización *Helena P*

Anexos: un (1) procedimiento, una (1) matriz de riesgos, una (1) matriz de indicadores

Cra. 7 No. 32 - 16 / Ciudadela San Martín  
Secretaría Distrital de Integración Social  
Tel.: (1) 327 97 97  
www.integracionsocial.gov.co

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE TIC</p> <p>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES DE LA MESA DE SERVICIOS</p>	Código: PCD-MS-008
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 1 de 4

## 1. Objetivo

Establecer la metodología para la gestión de quejas, reclamos y felicitaciones expresadas por los usuarios internos de la secretaría Distrital de Integración Social frente a los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones brindados por el soporte técnico de la Subdirección de Investigación e Información.

## 2. Glosario

**Acción Correctiva:** Acción tomada para controlar y evitar la recurrencia de las causas que generaron una no conformidad (reclamo o queja manifestada por el (los) usuario (s) internos de los servicios de TI, o evidenciada en los procesos de seguimiento realizados en la Subdirección de Investigación e Información).

**Felicitación:** Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios de TI ofrecidos por la Subdirección de Investigación e Información.

**Mejora continua:** Es el resultado de las acciones realizadas sobre los procesos que generaron un rendimiento inferior al esperado.

**Queja:** Es la manifestación de inconformidad por parte de un usuario interno, con respecto a la conducta o actitud inapropiada por parte de los técnicos o profesionales de la Subdirección de Investigación e Información.

**QRF:** Quejas, reclamos y felicitaciones.

**Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad por parte de un usuario interno ante la ausencia de una solución o cuya solución no resuelve su solicitud.

**TI:** Tecnologías de la Información

029 28 SEP 2018

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE TIC</p> <p>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES DE LA MESA DE SERVICIOS</p>	Código: PCD-MS-008
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 2 de 4


### 3. Condiciones generales

- Los usuarios internos, de los servicios de TI, pueden interponer una queja, reclamo o felicitación a través de la mesa de servicios:
  - ✓ Correo electrónico: [Mesadeservicio1035@sdis.gov.co](mailto:Mesadeservicio1035@sdis.gov.co)
  - ✓ Herramienta de gestión de la mesa de servicios: dispuesta en la intranet y pagina web.
  - ✓ Extensión 1035
- Las quejas, reclamos y felicitaciones tendrán una confirmación de recibido y un registro dentro de la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio, independiente del resultado de su análisis.
- El resultado del análisis de la queja o reclamo será socializado a los directos responsables de Soporte TI de la Subdirección de Información e Investigación para su evaluación, clasificación y definición de acciones a ejecutar.
- Dependiendo de la clasificación: queja o reclamo, se efectuarán las acciones que haya lugar.
- El responsable de la Mesa de Servicio por parte de la Subdirección de Investigación e Información tendrá conocimiento de las QRF radicados en la herramienta de gestión, así como los comunicados enviados al usuario final en cualquier momento del proceso

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p><b>PROCESO MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE TIC</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES DE LA MESA DE SERVICIOS</b></p>	Código: PCD-MS-008
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 3 de 4

**4. Descripción de actividades**

FUNCIONARIOS Y/O CONTRATISTAS	SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN E INFORMACIÓN MESA DE SERVICIO	SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN E INFORMACIÓN RESPONSABLE MESA DE SERVICIO	PUNTO DE CONTROL	ACTIVO DE INFORMACIÓN
<p>Inicio</p> <p>1. Manifestar queja, reclamo o felicitación - QRF - a través de la mesa de servicios.</p> <p>10. Recibir comunicado con la decisión o tratamiento tomado.</p> <p>11. ¿Está conforme con la respuesta?</p> <p>12. Recibir desaprobación de la QRF en la herramienta de gestión.</p> <p>13. Cierre el caso en la herramienta de gestión.</p> <p>Fin</p>	<p>2. Radicar la QRF en la herramienta de gestión.</p> <p>3. Informar por correo electrónico el radicado de la QRF al usuario.</p> <p>4. Clasificar la QRF y tipificarla en la herramienta de gestión.</p> <p>5. ¿Es una felicitación?</p> <p>7. Realizar el análisis de la queja o reclamo y recolectar evidencias.</p> <p>9. Elaborar comunicado con la decisión tomada o con el agradecimiento al usuario.</p>	<p>6. Recibir la felicitación y realizar la respectiva socialización según corresponda.</p> <p>8. Tomar las medidas correctivas y establecer estrategias para su tratamiento.</p>	<p>2. Verificar que la información suministrada sea suficiente para poder radicar la QRF. En caso de estar incompleta, en el correo de confirmación de recibido se debe solicitar al usuario información faltante.</p> <p>5. Validar si es una felicitación, queja o reclamo.</p> <p>7. Socializar el resultado del análisis con sus respectivos soportes al responsable de la Mesa de Servicio para la toma de decisiones.</p> <p>8. Definir las acciones inmediatas, responsables de su aplicación y actividades a implementar en el proceso.</p> <p>9. Registrar el resultado o decisión de los responsables de la mesa de servicio, el ticket y generar comunicado.</p> <p>12. Registrar el caso generado en la herramienta de gestión queda en un estado Desaprobado y es nuevamente analizado.</p>	<p>2. Herramienta de gestión.</p> <p>3. correo electrónico.</p> <p>6. Correo electrónico.</p> <p>8. Acta de Reunión, Correo o Comunicado interno.</p> <p>9. Herramienta de gestión y Correo electrónico.</p> <p>12 - 13. Herramienta de gestión.</p>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	<b>PROCESO MANTENIMIENTO Y          SOPORTE DE TIC</b>  <b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE QUEJAS,          RECLAMOS Y FELICITACIONES DE LA          MESA DE SERVICIOS</b>	Código: PCD-MS-008
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 4 de 4

### 5. Disposiciones de almacenamiento y archivo

Las disposiciones de almacenamiento y archivo de la documentación del Sistema Integrado de Gestión, se realizará de conformidad con lo dispuesto en el Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA)


### 6. Dependencia encargada de administrar este procedimiento

Dirección de Análisis y Diseño Estratégico - Subdirección de Investigación e Información.

### 7. Documentos asociados

No aplica.

### 8. Aprobación del documento

	Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre</b>	Paola Mejía Cáceres Sandra Ruiz Ramírez <i>SR</i>	Mileni Rodríguez Gómez <i>MR</i> Katheryn González Castillo <i>KG</i> Álvaro Andrés Rueda Zapata <i>AR</i>	 Liliana Pulido Villamil
<b>Cargo/Rol</b>	Proveedor mesa de servicios Contratistas Subdirección de Investigación e Información	Gestora SIG de proceso y dependencia Contratista – Asesora SII Subdirector de Investigación e Información	Directora de Análisis y Diseño Estratégico

029 / 28 SEP 2018

<b>PLAN DE DESARROLLO EJEPIPAR PLAN DE DESARROLLO: 2. Pilar Democracia Urbana</b>	
<b>PROGRAMA/PROYECTO ESTRATEGICO: 16. Integración social para una ciudad de oportunidades</b>	
<b>NUMERO Y PROYECTO INVERSION: 1118 - Gestión Institucional y fortalecimiento del talento humano</b>	
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO INVERSION:</b>	
Fortalecer la capacidad operativa y técnica en los servicios de soporte de la gestión institucional y en el desarrollo integral del talento humano	
<b>DIRECCIÓN:</b>	
Dirección Corporativa	
<b>SUBDIRECCIÓN O AREA:</b>	
Subdirección Administrativa y Financiera	
<b>GERENTE DEL PROYECTO:</b>	
Director (a) Corporativa	
<b>PERIODO DEL SEGUIMIENTO:</b>	
De	Enero
A	Junio
2018	

**INDICADORES DE GESTIÓN**

Ubicación Estratégica		Identificación general		FORMULACION DEL INDICADOR							Características indicador		Horizonte	
Proceso Institucional	Subsistema del SIG	Proyecto de inversión	Objetivo Estratégico al que apunta el indicador	Nombre del indicador	Objetivo del indicador	Factor crítico de éxito	Fórmula de cálculo	Tipo de indicador	Periodicidad del indicador	Unidad de medida del indicador	Fuente de datos	Evidencia	Unidad de medida del indicador	Unidad de medida del indicador
Gestión de bienes y servicios	No aplica	1118 - Gestión Institucional y fortalecimiento del talento humano	5. Fortalecer la capacidad institucional y el talento humano a través de la optimización de la operación interna, el mejoramiento de los procedimientos, y el desarrollo de competencias con el propósito de incrementar la productividad y la calidad de los servicios que presta la Secretaría Distrital De Integración Social.	Presupuesto ejecutado del proyecto de inversión	Realizar seguimiento al presupuesto asignado para cada meta del proyecto, con el fin de tomar decisiones oportunas y asegurar una línea base para la próxima vigencia.	Ejecución de presupuesto programado por meta	(Presupuesto acumulado ejecutado de las metas del proyecto / Presupuesto acumulado programado de las metas del proyecto) * 100	Eficiencia	Trimestral	Porcentual	Plan Anual de Adjudicaciones	Informe programación y ejecución (presupuestal) por meta	97%	
Gestión de bienes y servicios	No aplica	1118 - Gestión Institucional y fortalecimiento del talento humano	5. Fortalecer la capacidad institucional y el talento humano a través de la optimización de la operación interna, el mejoramiento de los procedimientos, y el desarrollo de competencias con el propósito de incrementar la productividad y la calidad de los servicios que presta la Secretaría Distrital De Integración Social.	Seguimiento a la ejecución del proyecto de inversión.	Controlar la planeación y ejecución integral y sistemática de todas las metas - actividades - acciones del desarrollo para el proyecto de inversión.	Cumplimiento de tareas programadas	(# de tareas con ejecución / al 100% en las metas programadas en el periodo) * 100%	Eficiencia	Mensual	Porcentual	Plan de Acción - SPI	Plan de Acción - SPI con seguimiento para el periodo.	84%	

Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Programado	Programado	Programado	Programado	Programado
62	62	62	60	55
Resultado	Resultado	Resultado	Resultado	Resultado
0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Agosto	Septiembre	Octubre <td>Noviembre</td> <td>Diciembre</td>	Noviembre	Diciembre
Programado	Programado	Programado	Programado	Programado
62	62	62	60	55
Resultado	Resultado	Resultado	Resultado	Resultado
0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

