

**Acciones de Mejora en el Acceso a la Información en la
Secretaría Distrital de Integración Social SDIS**

Sonia Marcela Clavijo Gutiérrez

Lina María Gil Tovar

Carolina Montañez Serna

Antonio Segundo Vargas Mendoza

|

Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas

Especialización en Gobierno y Gerencia Pública

Bogotá D.C., 11 de noviembre de 2021

Tabla de Contenido

Resumen 4

Introducción 5

Objetivos 9

 Objetivo General 9

 Objetivos Específicos 9

Justificación..... 10

Marco Teórico 12

Marco Institucional 19

Metodología 23

 Enfoque, Alcance y Diseño de la Investigación..... 23

 Definición de Variables..... 24

 Población y Muestra..... 24

 Selección de Métodos o Instrumentos para Recolección de Información 27

 Técnicas de análisis de datos..... 28

Análisis y discusión de los resultados 29

Conclusiones 49

Referencias Bibliográficas 51

Anexos..... 58

Lista de Figuras

Figura 1 Medición de Desempeño Sectorial.....	21
Figura 2 Definición de Hipotesis.....	24
Figura 3 Canales de Interacción PQRS ciudadanía.....	25
Figura 4 Localidad	30
Figura 5 Rango de Edad.....	31
Figura 6 Tiempo de Espera.....	31
Figura 7 Información Suministrada.....	32
Figura 8 Fue Remitido a un Profesional.....	33
Figura 9 Información Suministrada por el Profesional.....	34
Figura 10 Percepción de la Atención	34
Figura 11 Facilidad en la Web.....	35
Figura 12 Tiempo para encontrar la Información.....	36
Figura 13 Calidad de la Información.....	37
Figura 14 Solicitudes de Información.....	38

Figura 15 Canales de Atención a la Ciudadanía.....	39
Figura 16 Circulación de la Información.....	40
Figura 17 Flujo de la Información.....	41
Figura18 Obstáculos en el Flujo de la Información.....	42
Figura 19 Percepción de los Canales de Divulgación de la Información.....	43
Figura 20 Inducción Acceso a la Información.....	44

Lista de Tablas

Tabla 1 Modelos Teóricos de Gestión Pública.....	14
Tabla 2 Servicios de la Entidad.....	22
Tabla 3Criterios de Inclusión y Exclusión para Determinar la Muestra.....	26
Tabla 4 Instrumentos de Recolección de la Información.....	27

Resumen

El acceso a la información pública ha cobrado una gran importancia, no solo en cumplimiento de unas normatividades instituidas, sino como factor clave para recuperar la transparencia y la credibilidad en las instituciones, facilitando la rendición de cuentas a los ciudadanos.

Desafortunadamente, los esfuerzos no han sido suficientes y se sigue presentando corrupción en las entidades; por lo que se plantean unas acciones para mejorar dicho acceso a la información en la Secretaría Distrital de Integración Social. A través de este proyecto se identifican las principales dificultades para el cumplimiento de la ley 1712 del 2014, herramienta normativa que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, y en nuestra formación para la gerencia pública es indispensable establecer alternativas para superar los obstáculos encontrados y garantizar un ejercicio enmarcado en la transparencia y eficiencia de los procesos y recursos públicos.

Palabras claves: acceso, información, normatividad, transparencia, corrupción.

Introducción

A partir de la década de los setenta, y principalmente en la de los noventa, han ido germinando en la escena internacional distintas leyes que han intentado establecer un marco regulador tanto de la transparencia como del buen gobierno por parte de las instituciones públicas. Dentro de dichas normativas, el acceso a la información en las entidades públicas es una necesidad para cualquier sociedad desarrollada que demanda cada vez más su derecho a estar bien informada para construir un conocimiento colectivo y gestionar la información como parte de sus procesos de participación y control ciudadano.

De esta forma, el objeto del trabajo se enmarca en la formulación de unas acciones de mejora para implementar en la SDIS que permita garantizar el derecho de acceso a la información para los ciudadanos y con ello fomentar una cultura de transparencia. Para presentar el desarrollo realizado, este documento se estructura de la siguiente forma: en la primera parte se consideran el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación y el marco de referencia; en la segunda parte se contempla el diseño metodológico de la investigación y por último se presenta el análisis de los resultados, propuestas y las conclusiones.

Planteamiento del problema.

Con una percepción de corrupción a enero de 2020 de treinta y siete puntos sobre cien, donde cien es que no hay corrupción y cero es una corrupción muy elevada en un país, Colombia se catalogó para esta fecha con un alto índice de la misma y aunque disminuyó tres puestos en referencia a informes anteriores, frente a los estudios de organismos internacionales continúa presentándose de manera recurrente este problema. Los aspectos que conforman esta calificación

se deben a temas como sobornos para la realización de trámites, desviación de recursos públicos, la sanción efectiva a casos de corrupción, la corrupción política, el abuso del poder en el sector judicial, de la policía y los militares, entre otros problemas (Transparencia Colombia, 2020). Estos resultados indican que pese a la propaganda que se ha hecho y algunos avances, países como el nuestro aún son incapaces de reducir la corrupción de forma efectiva en el sector público (Transparencia Internacional, 2020).

Colombia requiere de instituciones públicas probas y de una ciudadanía que restablezca la confianza en las mismas, toda vez que esta seguridad se ha visto alterada por diferentes razones: las dificultades que se presentan en el derecho de acceso a la información que tiene la ciudadanía, canales de divulgación de información poco accesibles para comunidad, medios digitales desactualizados y prácticas profesionales poco éticas de algunos funcionarios(as).

Bajo ese marco el congreso de la república de Colombia emitió la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, la cual indica que cualquier persona podría acceder a esta de dos maneras, una acudiendo a la página web de la entidad de interés y la otra dirigiendo una solicitud la cual debe ser atendida de manera veraz y oportuna, adicionalmente en aplicación a los once principios que estipula esta misma ley, principio de máxima publicidad para titular universal, transparencia, celeridad, buena fe, eficacia, facilitación, calidad de la información, no discriminación, divulgación proactiva de la información, gratuidad y responsabilidad en el uso de la información, (Procuraduría General de la Nación, 2014), la Secretaria Distrital de Integración Social – SDIS-, está en obligación de prestar un buen servicio en este sentido y bajo el contexto del cumplimiento

de esta ley que regula un derecho, que no es conocido por una gran parte de la población, yace el propósito de garantizar la facultad de acceso a una información oportuna, veraz y de calidad a la ciudadanía en donde se debe buscar el fortalecimiento de la cultura de la transparencia que trascienda el proceder administrativo y las prácticas éticas de todos los servidores públicos de la institución, articulando en lo posible acciones intra e interinstitucionales que contribuyen a los usuarios que acceden a la información lo que permite que se restablezca la confianza en la misma.

Sin embargo, transcurrido poco más de 6 años de difusión y aplicación de esta ley por parte del Estado Colombiano las repercusiones que esta ha tenido respecto a la opinión pública evidencian que no se ha garantizado la mejora en el derecho de acceso a la información que tienen los beneficiarios, ni los niveles de transparencia en las corporaciones públicas y tampoco se ha logrado mitigar la corrupción en mínimas proporciones (Rincón, 2021).

La SDIS tiene la obligación de suministrar a la ciudadanía la información relacionada con la política social que ejecuta a través de sus diferentes programas y estrategias implementadas. Sin embargo, en los diferentes canales dispuestos para brindar información a los ciudadanos se presentan dificultades en el acceso a la misma, encontrándose situaciones donde los procesos y la información que se suministra en algunas ocasiones no está disponible o no es fácil encontrarla, es incompleta, desactualizada o poco clara, originando reprocesos para el usuario y la entidad. Se requiere que la información cumpla con unos parámetros de veracidad, pertinencia y oportunidad de acuerdo a la norma. La situación descrita anteriormente, conlleva a que el servicio en la SDIS no cumpla con la normatividad anteriormente citada, perdiendo

confianza y credibilidad de los ciudadanos. Una institución, que no brinde las condiciones necesarias para que la población acceda a la información, abre las puertas a la corrupción y a que sus actuaciones estén determinadas por la falta de transparencia.

Por lo anterior la pregunta orientadora es: ¿Qué acciones de mejora se deben implementar en la Secretaría Distrital de Integración Social para garantizar el derecho de acceso a la información a los ciudadanos fomentando la cultura de la transparencia?

Objetivos

Objetivo General

Formular acciones de mejora que permitan garantizar el acceso a la información en la Secretaría Distrital de Integración Social fortaleciendo la transparencia en la entidad.

Objetivos Específicos

- ✓ Identificar la normatividad vigente y aplicable al acceso de la información para las entidades públicas del país.
- ✓ Realizar la caracterización actual de los procesos asociados al acceso a la información identificando la percepción de los funcionarios de la SDIS frente a los mismos.
- ✓ Realizar un diagnóstico que permita identificar las principales dificultades que tienen los ciudadanos para acceder a la información de la SDIS.
- ✓ Determinar las necesidades de mejoramiento en los procesos asociados a garantizar el acceso a la información en la SDIS y que promueven la transparencia en la entidad.

Justificación

Para el desarrollo académico y como estudiantes de la especialización de Gobierno y Gerencia pública de la Universidad EAN, se considera un tema de suma importancia poder obtener un panorama de las principales dificultades para garantizar la implementación de la ley de transparencia y acceso a la información y así mismo, poder brindar estrategias que permitan subsanar y superar las dificultades y garantizar el desarrollo pleno de la transparencia dentro de las gestiones de la SDIS. Esto cobra relevancia en la medida en que las acciones que aquí se planteen, podrán ser usadas en diferentes entidades públicas de la nación, en las cuales, actualmente cada uno de los integrantes del equipo se desempeña, mejorando así nuestras competencias como funcionarios públicos.

En nuestro contexto nacional uno de los descontentos sociales que toma más relevancia es la corrupción, puesto que son acciones que generan años de atraso y aumento de la desigualdad social, entre otras problemáticas. Por lo tanto, tratar de mejorar este tema y generar acciones y competencias en el personal de la entidad, contribuye a disminuir las problemáticas asociadas al acceso a la información y transparencia que hoy enfrentan las entidades públicas. A través del desarrollo del trabajo se realizó un análisis del marco teórico, el cual permitirá generar herramientas de trabajo.

La SDIS es una entidad cuya misión principal está dada por un liderazgo en el enfoque social, cuyas acciones están orientadas al ejercicio de derechos, ofrece servicios sociales y promueve de forma articulada, la inclusión social, el desarrollo de capacidades y la mejora en la calidad de vida de la población en mayor condición de vulnerabilidad. Como la mayoría de las

entidades públicas, su función y enfoque social hacen que la comunicación de la información sea de la manera más clara y llegue a toda la población objeto.

Con la ley 1712 del 2014, se establecieron los lineamientos y la importancia de la transparencia y el acceso a la información pública, cuyos beneficios están en generar confianza en las administraciones, promover la participación y el control ciudadano, asegurar una contratación pública y transparente y defender la democracia, entre otros bienes. Por tanto, como estudiantes de la especialización de Gobierno y Gerencia Pública queremos reconocer las principales falencias e identificar las diferentes acciones que nos permitan desde nuestro que hacer como funcionarios públicos, mejorar el cumplimiento de los estándares de transparencia y mejoras en la percepción de las entidades públicas del país.

En la filosofía investigativa de la Universidad EAN, se identifican 4 campos de acción para los procesos investigativos, por lo que, el desarrollo de esta investigación se suscribe en el campo de Emprendimiento y Gerencia en el grupo Entorno Económico de las Organizaciones, en la línea de investigación Políticas y Administración Pública.

Marco Teórico

De acuerdo a la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2018) la región debe avanzar hacia instituciones más confiables, más capaces y más abiertas. En Colombia, en los últimos años, las entidades públicas han mostrado un especial interés por las mejoras en sus procesos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y recuperar la confianza, credibilidad y fidelidad en la institucionalidad, no solo por el actual entorno dinámico y complejo, sino porque es la ciudadanía la llamada a evaluar la gestión de las administraciones (Espinosa, 2008). Sin embargo, para Rojas (2011) la falta de publicación proactiva de información clave para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía debe ser sujeta a acciones de mejora que permitan acceder a la información de manera fácil y oportuna.

Una acción de mejora es toda “acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos” (Ministerio de Vivienda, 2021, pag.2) y es esa mejora uno de los principios fundamentales de los sistemas de gestión de acuerdo a la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000 (ICONTEC, 2006). Para el Departamento Nacional de Planeación (s.f) las acciones de mejora en la Administración Pública se deben basar en el fortalecimiento de herramientas de gestión consolidadas en un sistema integrado que permita el buen uso de los recursos y la capacidad del Estado para producir resultados en pro de los intereses ciudadanos.

De acuerdo a Función Pública (s.f) las acciones de mejora hacen parte de la etapa de seguimiento y monitoreo a los compromisos establecidos en los espacios de diálogo de la rendición de cuentas, así como de las evaluaciones internas para desarrollar procesos de mejora

continua; para lo cual las entidades deben consolidar, priorizar, implementar y hacer seguimiento a los planes de mejora establecidos y obtener resultados en un tiempo determinado.

En el caso de las administraciones públicas, estas acciones de mejora deben orientarse a garantizar administraciones transparentes que den respuesta al interés general y la adopción de buenas prácticas que respondan pronta, oportuna, eficiente y eficazmente y estén sustentadas en la ética, la transparencia y el derecho a la información por parte de la ciudadanía (Doria, 2019).

La transparencia y el derecho de acceso a la información de carácter público, son principios de buen gobierno (Sierra, 2018) cuyos conceptos son amplios, suficientes y transversales; y para el desarrollo de la presente investigación es necesario conceptualizarlos desde el ámbito público.

En Colombia, el principio de la transparencia está consagrado en diferentes normas, siendo la más relevante la Ley 1712 de 2014, en la cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública y se desprende el deber legal de las autoridades de dar a conocer sus acciones (Ley 1712, 2014, Artículo 3) y también está consagrada en los artículos 20 y 74 de la Constitución Política de Colombia (1991). El primero establece el derecho a buscar y recibir información y el segundo, indica que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Abordar estos dos conceptos implica considerar el enfoque teórico el cual analizado desde el punto de vista de Home & Arévalo (2021), tradicionalmente se ha desarrollado soportado en el tema de relaciones. Relaciones que en el modelo burocrático dado su carácter jerárquico se centró en relaciones principal-agente, en contraste con la nueva gestión pública en la cual se identifica

una rendición gerencial en el cual el ciudadano asume un papel pasivo y posteriormente un nuevo modelo donde el rol ciudadano es de naturaleza activa a través del control político (Sánchez, 2015), tal como puede apreciarse en la Tabla 1:

Tabla 1
Modelos Teóricos de Gestión Pública

Característica	Burocrático	Nueva Gestión Pública	Post-Nueva Gestión Pública
Época	Década de los 40	Década de los 80	Década de los 90
Clase de estado	Estado keynesiano (interventor)	Estado regulador: regula-controla. Intergubernamental.	Enfoque integrador: relaciones inter e intra-gubernamental.
Mecanismo de gestión	Centrado en la burocracia y la jerarquía	Control de autoridad y seguimiento de responsabilidades	Enfoque participativo. Transparencia y acceso a la información
Tipo de relaciones	Relaciones de carácter vertical	Papel pasivo del ciudadano	Papel activo del ciudadano.

Nota. Esta tabla muestra la evolución del concepto de gestión pública a partir del contexto citado de *La transparencia y la rendición de cuentas mecanismos del “Gobierno Abierto” como instrumento de compromiso público y responsabilidad democrática en las organizaciones públicas*, por Home & Arévalo (2021).

Garantizar dicho escenario, conlleva a abordar el concepto de "Gobierno Abierto", el cual desde fines de los 90 y siglo XXI toma más importancia en gobiernos democráticos, lo cual involucra la aplicación de principios de transparencia, participación y colaboración con el apoyo de las TIC's para facilitar el acceso a la información que demanda la participación activa de los ciudadanos (Trigueros, 2015).

Ríos & Cejudo (2020), establece que la política pública debe permitir el ejercicio del derecho de acceso a la información y según Cerrillo y Martínez (2012), en este punto intervienen también las tecnologías de la información (TICs), las cuales hacen que se faciliten los canales de información y que se impacte significativamente lo que se define como "transparencia administrativa", pues cuando hay un mayor uso de la tecnología por parte de los usuarios de estos medios resulta en un mayor intercambio de información con el estado, lo que hace que se incremente la transparencia y en parte se tenga una percepción de disminución en los índices de corrupción.

Por otro lado, el acceso a la información pública internacionalmente se ha constituido como un derecho fundamental. El derecho de acceso a la información pública deviene del derecho a la información (Rodríguez, 2020) y se entiende como la libertad de los ciudadanos de acceder a la información sostenida por entidades públicas (Pulido et al., 2012), actuando en doble vía, no solo cobija a quien informa sino también a quien recibe el mensaje que puede reclamar la calidad del mismo (Villanueva, 2005). Este derecho indica que toda persona puede buscar, recibir, y difundir información, y es así como un ciudadano informado puede tomar decisiones informadas, por ejemplo, al ir a las urnas o conocer la gestión de sus gobernantes.

Según la Organización de Estados Americanos, (2020) organización internacional panamericanista de ámbito regional y continental creada con el objetivo de ser un foro político para la toma de decisiones, el diálogo multilateral y la integración de América, desde el año 2003 su asamblea general, aprobó importantes y múltiples resoluciones sobre el acceso a la información de carácter público, que han determinado el marco político y jurídico dentro del cual se han producido desarrollos posteriores. Así, en 2008, el Comité Jurídico Interamericano, como cuerpo consultivo de la Organización de los Estados Americanos (OEA) en asuntos jurídicos, aprobó los Principios sobre el Derecho de Acceso a la Información Pública y en 2010 el Departamento de Derecho Internacional presentó a la Asamblea General una propuesta de Ley Modelo Interamericana que a lo largo de una década ha servido como referente para los procesos de reforma legal e institucional emprendidos en numerosos países de la región, y finalmente en 2016 se estableció el programa interamericano de derecho a la información pública, en el cual se insta a los estados miembros a tomar las medidas legislativas y otros medios apropiados para garantizar el acceso a la información pública, para la implementación de la ley modelo o para continuar con su aplicación. A pesar de ello en este tiempo, se cuestiona la efectividad de este derecho, dice Pérez (2020), que en este caso se hace necesario tocar el tema de la reciente pandemia mundial ocasionada por el virus del COVID-19, con la cual se reflejaron muchas deficiencias en cuanto al ejercicio del disfrute de este derecho, pues en el afán de mitigar la probabilidad de propagación de dicho virus, los gobiernos limitaron ciertos derechos fundamentales, se reflejó una necesidad del acceso a la información pública en muy poco tiempo, en donde se requería saber qué hacer, como hacer, verificar la gestión pública en cuanto a las medidas adoptadas o contratación, cifras de contagios, y en general datos de interés que debían

ser fácilmente accesibles, acciones que finalmente monitoreaban la actuación de los gobiernos, en un “Esfuerzo solidario colectivo” que no se había visto por generaciones, pero que durante un buen tiempo terminó generando caos, incertidumbre y miedo, por lo que la lección que se sigue aprendiendo es que aún hace falta un buen camino por recorrer en cuanto a ofrecer información en condiciones de calidad y oportunidad, en donde se explique a los ciudadanos a que se enfrentan, que y como deben actuar en cuanto a distintas situaciones, es entonces cuando se puede deducir que para garantizar el derecho de acceso a la información se debe buscar lograr dos objetivos, el primero disminuir el miedo que genera la incertidumbre frenando y combatiendo las múltiples fuentes de información falsa y el segundo fomentando la rendición de cuentas que permitan el acercamiento y la participación de la población, haciendo visible y práctico un pleno ejercicio de la democracia (Álvarez y Chica,2017).

Para Rodríguez (2012), el acceso a la información es el instrumento jurídico por medio del cual los ciudadanos pueden obtener el conocimiento y Ruíz (2019) distingue a la transparencia como una eficacia de un sistema de acceso a la información pública que se muestra en la capacidad de las entidades públicas sujetas a la Ley para responder con oportunidad y calidad a las solicitudes de información que hacen los ciudadanos. Los autores presentan el acceso a la información y la transparencia como sinónimos de una efectiva rendición de cuentas.

Para Jiménez y Ramírez (2008) las administraciones públicas de hoy requieren orientar sus actuaciones en el marco de la política pública de buen gobierno y transparencia; y en busca de ofrecer un estado abierto y participativo (Sánchez, 2018) .De acuerdo a la investigación realizada por Católico, Cano y Camacho (2017), se midió el grado de transparencia activa de las

administraciones públicas territoriales en Colombia, cuyos resultados mostraron un grado de transparencia activa nivel medio que refleja la necesidad de mejorar las relaciones entre el gobierno y los ciudadanos y realizar un mayor esfuerzo para mejorar las prácticas de publicación y acceso a la información, con el fin de lograr una cultura de divulgación de la información que represente un escenario de transparencia activa. Esto significa abrir oportunidades para que la ciudadanía en general pueda contar con información objetiva, confiable y transparente en torno al trabajo que realizan en conjunto, hecho que se convierte en una estrategia anticorrupción (Doria, 2019).

Marco Institucional

La Secretaría Distrital de Integración Social es la entidad líder del sector social en Bogotá, toda vez que se encarga de la formulación e implementación de políticas públicas poblacionales con enfoque diferencial que contribuyen al ejercicio de derechos de las personas, las familias, las comunidades y en general la ciudadanía, con especial atención en aquellas que están en mayor situación de pobreza y vulnerabilidad. Esta institución se encuentra ubicada en Carrera 7 con Calle 32 -12 Edificio San Martín, y está presente con subdirecciones en las 20 localidades de Bogotá (Secretaría Distrital de Integración Social, 2021).

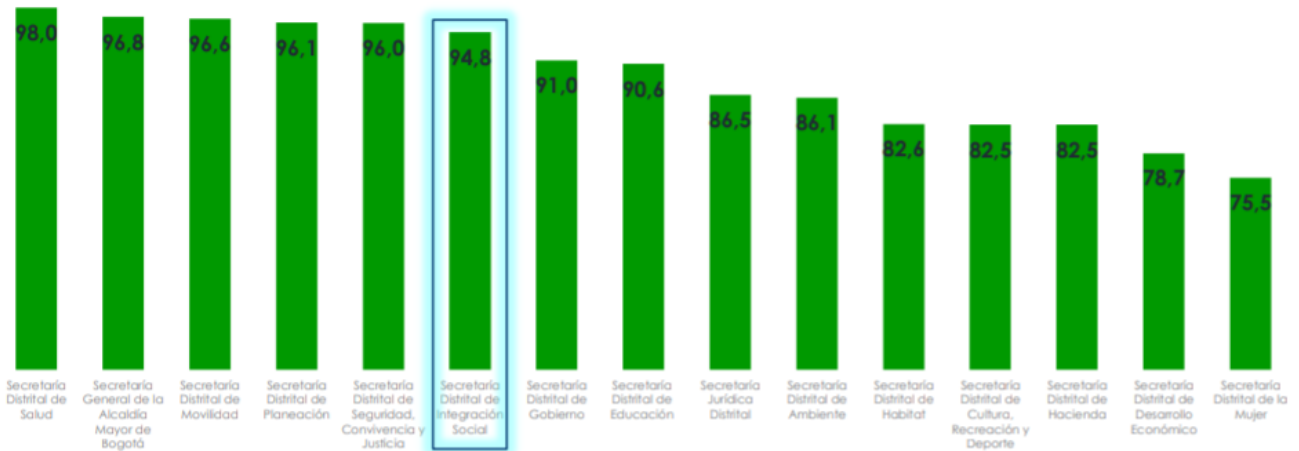
La Institución se encuentra ubicada en el sector terciario de la economía, sector de servicios, que son todas las actividades que no forman parte de la agricultura y de la industria, en cambio sí incluye toda actividad que produce un beneficio intangible e igualmente ayuda a cubrir necesidades de las personas (Caballero, 2016). Dentro de las principales actividades del sector, están los servicios de la administración pública, donde se ubican los servicios sociales.

Con relación a los servicios Sociales, Cortés, (2021, pág. 6) afirma lo siguiente:

Son un conjunto de acciones integradas que buscan atender las necesidades sociales identificadas en las personas, familias y comunidades que habitan en la ciudad de Bogotá, en el marco de la protección social, el Sistema Distrital de Cuidado y la integración territorial, poblacional y diferencial, con el fin de aportar progresivamente a la superación de condiciones de vulnerabilidad, ampliación de capacidades, generación de oportunidades y acciones de corresponsabilidad.

En cuanto a la caracterización administrativa, este sector concentra 2.340 de los 30.024 empleos distritales, lo que equivale al 7,79% del total Distrital. De estos el 71% son mujeres y el 23% hombres, y la mayor participación de sus empleados está en carrera administrativa con 2.101 servidores. Referente al nivel educativo, el 22,64% tienen pregrado y el 33,54% cuentan con estudios de posgrado. En el nivel directivo el 69% cuenta con formación académica de posgrado. El promedio de edad para las personas del sector se encuentra en un rango entre 50 y 62 años siendo el 38,5%. Su porcentaje de presupuesto de inversión con relación al presupuesto distrital es del 7.06% respectivamente y el valor de los contratos de prestación de servicios representa el 18,0% del total distrital (Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá ,2020).

De acuerdo al informe gerencial de la Secretaría General de Bogotá (2020) con respecto a la medición sectorial y como se muestra en la figura 1, las cabezas del sector con mejor índice de desempeño son la Secretaría Distrital de Salud con 98 puntos, seguida de la secretaria general de la Alcaldía Mayor con un puntaje del 96,8. Por su parte la Secretaría Distrital de Integración Social ocupa el sexto lugar con un puntaje de 94.8 puntos, por lo que se cuenta con un potencial de mejora en su desempeño.

Figura 1***Medición de Desempeño Sectorial***

Nota. La medición del desempeño se muestra en una escala de 1 a 100. Tomado del informe gerencial sector de Integración Social 2020 (<https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/informe-integracion-social-sept-3.pdf>)

Pues bien, la entidad busca materializar la garantía, protección y restablecimiento de derechos. Estos se evidencian en la implementación de políticas públicas sociales, modelos de atención, servicios y acciones de transformación social que tengan en cuenta las diferencias étnicas, culturales, de discapacidad, de orientación sexual e identidad de género, así como las de cada territorio. Todos los servicios sociales que se brindan a la ciudadanía son completamente gratuitos en todas sus modalidades o formas de atención.

Dentro de la oferta de asistencia que ofrece la institución se encuentran las siguientes:

Tabla 2*Servicios de la Entidad*

Servicios sociales	
1	Servicio estrategia del "El arte de cuidar-te"
2	Servicio de atención a niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual
3	Servicio estrategia promoción de habilidades para la vida y generación de capacidades
4	Servicio para la seguridad económica de la juventud
5	Servicio para la dignificación y resignificación del fenómeno de habitabilidad en calle
6	Servicio centro día
7	Servicio atención psicosocial a personas de los sectores sociales LGBTIQ, sus familias y redes de apoyo
8	Servicio desarrollo de capacidades y habilidades a personas de los sectores sociales LGBTIQ
9	Servicio apoyos multicolor para personas de los sectores sociales LGBTIQ
10	Servicio centros proteger
11	Servicio de inclusión integral para personas con discapacidad, sus cuidadores- y sus familias
12	Servicio reconocimiento al rol de cuidador-a transferencias monetarias condicionadas
13	Servicio tropa social a tu hogar
14	Servicio integración y gestión en el territorio -IGT
15	Servicio tiempo propio para personas cuidadoras
16	Servicio respuesta social
17	Servicio gestión del riesgo
18	Servicio integración y los derechos del migrante, refugiado y retornado
19	Servicio alimentación integral: un camino hacia la inclusión social
20	Compromiso por una alimentación incluyente
21	Construyendo autonomía alimentaria

Nota: Información tomada del documento de Transformación de los Servicios sociales de la SDIS 2021

A través del desarrollo del marco teórico y el marco institucional, damos cumplimiento al objetivo específico número 1, el cual establece la identificación de toda la normatividad vigente y aplicable para la implementación de procesos asequibles a la comunidad, garantizando el acceso a la información y la transparencia.

Metodología

Enfoque, Alcance y Diseño de la Investigación

El enfoque de esta investigación es cualitativo, considerando, que se pretende profundizar en las necesidades relacionadas con el acceso a la información y la percepción de los ciudadanos y funcionarios que hacen parte de la SDIS sobre los elementos que permitirían establecer las acciones de mejora para hacer más eficientes estos procesos. Para establecer el sentir y opinión de los funcionarios vinculados a la SDIS y los ciudadanos como usuarios externos, se realizarán encuestas como instrumentos de recolección de datos. No se pretende en la investigación hacer mediciones o extensiones conforme a elementos, pues ello se sale del alcance de la investigación, se trata de conocer a profundidad los elementos que deberían conformar las acciones de mejora para garantizar el acceso con transparencia a la información.

El alcance de este estudio constituye un ejercicio de investigación descriptiva porque se busca puntualizar los elementos que deben conformar las acciones de mejora para el acceso a la información en la Secretaría Distrital de Integración Social, teniendo en cuenta la normatividad vigente.

El diseño de investigación es Investigación-acción, ya que considera la situación desde el punto de vista de los participantes y de quienes están implicados en el. Se mide en dos sentidos: en relación con el conocimiento alcanzado acerca del problema de investigación y en relación con las aplicaciones prácticas de dicho conocimiento de tal forma que permitan transformar la realidad estudiada (Fundación Universitaria Católica del Norte, 2010).

Definición de Variables

Figura 2

Definición de Hipótesis

HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES
La SDIS no aplica correctamente un manual de inducción a sus funcionarios, lo cual ha impedido que se aplique un proceso adecuado que garantice el acceso a la información.	Inducción laboral	La inducción de personal es el proceso por el cual un empleado adquiere los conocimientos necesarios para manejarse dentro de la empresa e integrarse plenamente en su funcionamiento.	La realización de una inducción laboral al ingresar a la SDIS permite identificar los objetivos de la organización, y cumplir los lineamientos reglamentarios de la función pública. Se identificará preguntándole a los funcionarios directamente si recibieron inducción de la ley 1712/2014, ley de acceso a la información.	Reducción de costos de no calidad (programas de inducción laboral)
				Desempeño laboral
	Transparencia	Transparencia es documentar cada una de las actuaciones del Estado, con el fin de permitir el ejercicio del derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca expresamente la ley 1712/2014	La transparencia refiere a la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, por lo que se les preguntará a los funcionarios y ciudadanos si la información es oportuna, veraz y accesible.	Información clara y veraz
				Oportunidad de respuesta
La SDIS no cuenta con canales adecuados de comunicación de la información, lo que ha generado que el flujo de la información interna y externa no desarrolle adecuadamente.	Flujo de información	El flujo de información o comunicación dentro de una organización se refiere al movimiento de instrucciones y comunicaciones dentro de la misma. Se requiere identificar hacia donde debe fluir la comunicación, para que llegue a la persona idónea y se genera una acción de respuesta.	El flujo de información se refiere a la transferencia de la información que es elaborada para ser utilizada por diferentes usuarios y/o ciudadanía. En las entidades la información circula entre distintos funcionarios, sectores u organizaciones, dependencias, unidades operativas, proyectos, etc. Para esto se indagarán a los servidores sobre los procesos de transferencias de información interna y posibles falencias.	Conocer los responsables de los procesos
				Tiempos de respuesta
	Canales de divulgación	Un canal de comunicación es el medio físico o virtual a través del cual se lleva a cabo un acto comunicativo, es decir, que sirve para el intercambio de la información entre un emisor y uno o varios receptores.	Medios de comunicación definidos por la organización y a través de desarrollo de tecnologías de la información, que permita llegar de manera oportuna a las personas involucradas en los procesos. Se preguntarán a los ciudadanos por su experiencia en los diferentes canales de divulgación con que cuenta la entidad.	Tiempos de respuesta
				Tecnología adecuada. (TIC's)

Nota: Elaboración propia basado en las variables a tener en cuenta en el diseño metodológico

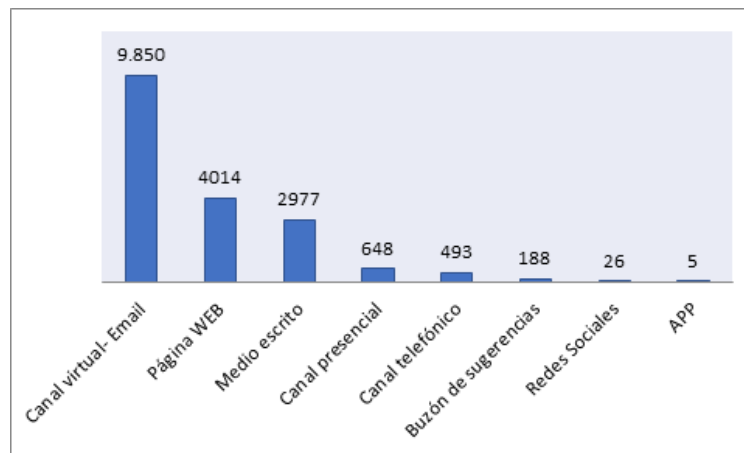
Población y Muestra

Para el presente estudio y buscando abarcar diferentes segmentos de la entidad, se tiene que la población objeto de investigación estará constituida por 20.541 personas clasificada en dos grandes grupos:

- Funcionarios de la SDIS: La planta de personal autorizada es de 2.340 funcionarios, la cual está ocupada en un 90% por funcionarios de carrera administrativa, que corresponde a 2.101 personas, un 7% por personal en provisionalidad (159) y el 3 % restante por personal en libre nombramiento y remoción (SDIS, 2020).
- Ciudadanos y/o usuarios presenciales y no presenciales: De acuerdo al Informe de Gestión de la SDIS (2021), durante el I trimestre del 2021, se tramitaron 18.201 peticiones de ciudadanos presentadas a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Secretaría como se muestra en la figura 3 y de las cuales cuatrocientas treinta y seis (436), es decir, el 2.4%, corresponde a solicitudes de información pública.

Figura 3

Canales de interacción PQRS ciudadanía



Nota: Se presentan las peticiones radicadas por la ciudadanía durante el I trimestre del 2021 a través de los diferentes canales de atención., donde se observa que prevalece el canal virtual para la solicitud de información. Tomado del informe de gestión I trimestre del Servicio integral de atención a la ciudadanía SIAC- de la Secretaria de Integración Social (2021).

Una vez definida la población, se utilizará una muestra no probabilística por conveniencia para lo cual se definen los siguientes aspectos:

Tabla 3

Criterios de Inclusión y Exclusión para determinar la muestra

Criterios de Inclusión	Criterios de exclusión
Personal de atención en primera línea – responsable del SIAC – responsable del servicio.	Funcionarios que no se encuentren en la primera línea de atención – responsable del SIAC
Ciudadanía en general que cuenta con acceso al uso de canales virtuales y la web de la entidad.	Ciudadanos con limitaciones para acceder a canales virtuales o que no manejen internet.

Nota: Elaboración propia que muestra los segmentos de población que se tendrán en cuenta para la extracción de la muestra

Teniendo en cuenta que, en este tipo de muestreo, la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de causas relacionadas con la investigación o propósitos del investigador (Hernández et, al, 2014), se tomarán los funcionarios de las áreas relacionadas con servicio al ciudadano, conformada por aproximadamente 90 personas y los ciudadanos que decidan participar en los métodos de recolección de información, sin establecer previamente un número específico.

Selección de Métodos o Instrumentos para Recolección de Información

Para la recolección de la información, se usarán los instrumentos que se describen en la tabla 4:

Tabla 4***Instrumentos de Recolección de Información***

Instrumentos Para Análisis Cualitativo				
Instrumentos	Descripción de Instrumentos	Propósito	Población Objetiva	Método De Aplicación
Encuestas a ciudadanos	Mecanismo que permite establecer e identificar como se está brindando la información al ciudadano de manera presencial o telefónica en los territorios, partiendo de protocolos establecidos en el manual de atención a la ciudadanía.	Recolectar y analizar experiencias que permitan establecer como se está brindando la información que solicita la ciudadanía en las primeras líneas de atención en los territorios.	Ciudadanos de diferentes localidades	Visitas presenciales a subdirecciones locales con mayor afluencia de la ciudadanía (Kennedy, Suba y Usaquén)

Encuestas a funcionarios	Herramienta virtual asincrónica diseñada en la aplicación <i>Forms</i> , con una serie de preguntas cerradas con única opción de respuesta.	Recolectar información con respecto al estado actual del acceso a la información al interior de la entidad.	Personal responsable del Servicio Integral Atención a la Ciudadanía - SIAC	Invitación a los funcionarios de los SIAC a través de los correos institucionales para diligenciar el instrumento de encuesta.
--------------------------	---	---	--	--

Nota: Elaboración propia que describe los instrumentos a utilizar para la recolección de la información.

Técnicas de análisis de datos

Se realiza el tipo de análisis descriptivo, pues una vez recogidos los datos es necesario sistematizarlos, para lo cual se realizará la codificación, tabulación y el tratamiento de datos estadísticos.

Para el análisis estadístico se usará la matriz de datos de Excel, creada a partir de las encuestas realizadas por medio de Google Forms y de los otros métodos usados, en donde se ubican las preguntas y a su derecha las opciones de respuesta, a la derecha se ubicará el porcentaje obtenido de la investigación y en el lado derecho inferior el total de estas dos columnas.

Posteriormente se presentarán los resultados en un párrafo y gráficos de análisis de cada una de las respuestas.

Análisis y discusión de los resultados

Presentación y análisis de los resultados

Para determinar las acciones de mejora en los procesos relacionados con el Acceso a la información en la SDIS, a partir de las percepciones y observaciones de la ciudadanía y funcionarios; se aplicaron como instrumentos para recolectar información, dos encuestas: una enfocada en ciudadanos y otra encuesta remitida por correo electrónico a los funcionarios de servicio de dichas localidades.

Sobre la encuesta a los ciudadanos

En cuanto a la encuesta aplicada a ciudadanos, fue diligenciada por 53 ciudadanos que durante la semana comprendida entre el 25 y 29 de Octubre del 2021 visitaron el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC) en las subdirecciones locales de Kennedy, Suba y Usaquén. Se presentaron algunas limitaciones para obtener una muestra mayor y su aplicación, teniendo en cuenta la actual emergencia sanitaria, las restricciones en atención de ciudadanos en canales presenciales, incluyendo la capacidad y aforos permitidos.

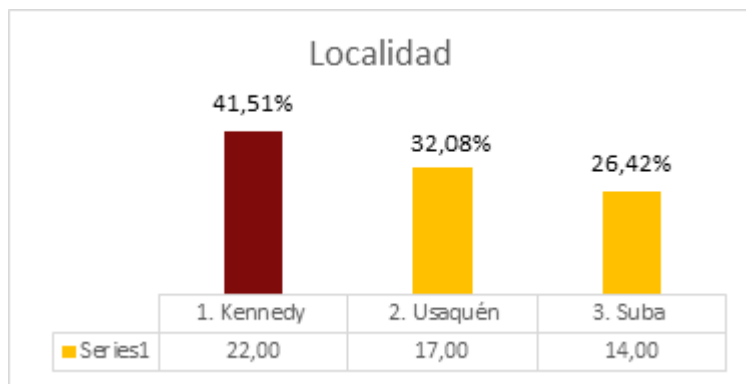
El instrumento, incluyó unas preguntas de carácter demográfico, con el fin de caracterizar el tipo de personas que acuden a solicitar información y es importante tener en cuenta, que el canal de atención presencial utilizado, garantizó la confiabilidad y acceso para encontrar ciudadanos que respondieran a la encuesta en tiempo real.

Una vez recolectados los datos, se procedió a organizar y sistematizar la información en Excel, con el fin de analizar la información y posteriormente realizar las propuestas de acciones de mejora que sean pertinentes para la aplicación en la SDIS.

Esta actividad está directamente relacionada con el cumplimiento del Objetivo específico número 3, el cual establece la percepción de los ciudadanos frente al cumplimiento de acceso a la información y poder realizar un diagnóstico.

Figura 4

Localidad

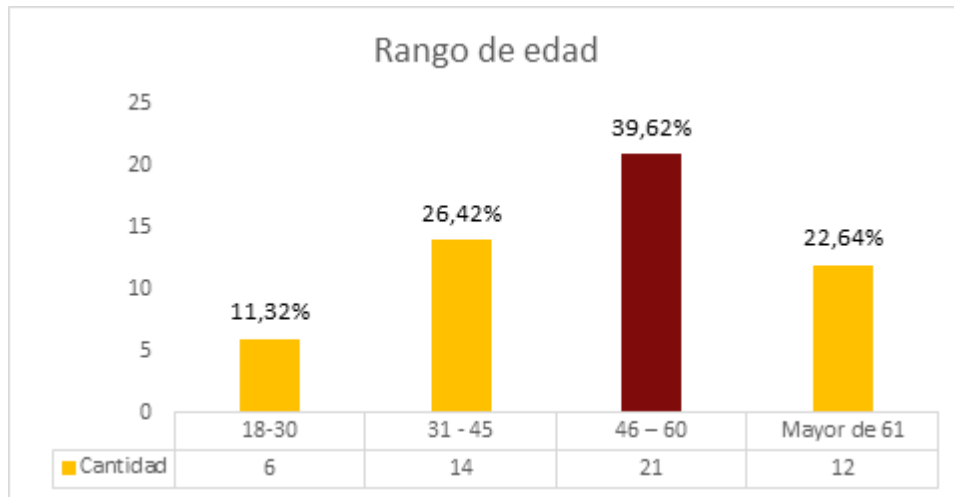


Fuente: Elaboración Propia

Para la medición realizada se tomaron las subdirecciones con mayor afluencia de ciudadanos, siendo la de mayor representación la localidad de Kennedy con el 41,51% y correspondiente a 22 encuestados. En cuanto al rango de edad, la mayoría, es decir, el 39,62% de los encuestados, que correspondió a 21 ciudadanos están en el rango de los 46 a los 60 años y quienes menor representación tienen en la demanda de los servicios de la SDIS son las personas entre los 18 y 30 años que representaron solo el 11,32% de la muestra, es decir, 6 encuestados.

Figura 5

Rango de edad

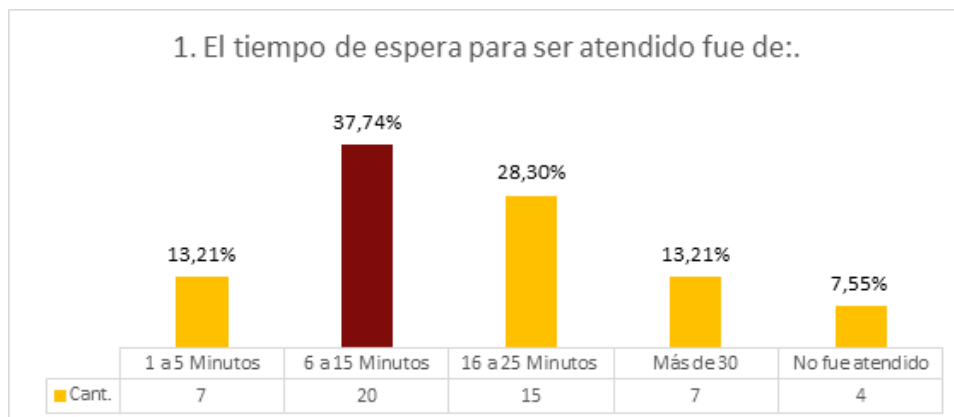


Fuente: Elaboración Propia

A continuación, se muestran los resultados a cada una de las preguntas realizadas a los ciudadanos con respecto al acceso a la información en la SDIS.

Figura 6

Tiempo de Espera

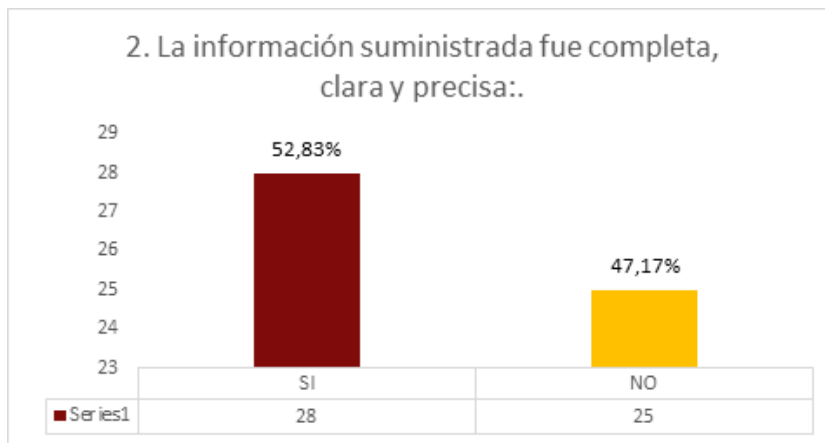


Fuente: Elaboración Propia

En este punto el 37,74% de los encuestados, es decir 20 personas fueron atendidas entre los 6 y 15 minutos de manera presencial, sin embargo, es importante tener en cuenta que hay un porcentaje importante que esta entre 15 y 30 minutos y 4 ciudadanos, correspondientes al 7,55% no fueron atendidos.

Figura 7

Información suministrada



Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a la completitud, claridad y precisión de la información se observa que el 52,83%, es decir 28 ciudadanos recibieron una información con estas características por parte del personal que atiende el SIAC, por otra parte, 25 personas correspondientes al 47,17% de la muestra no recibieron información o consideraron que la información no fue completa, clara y precisa.

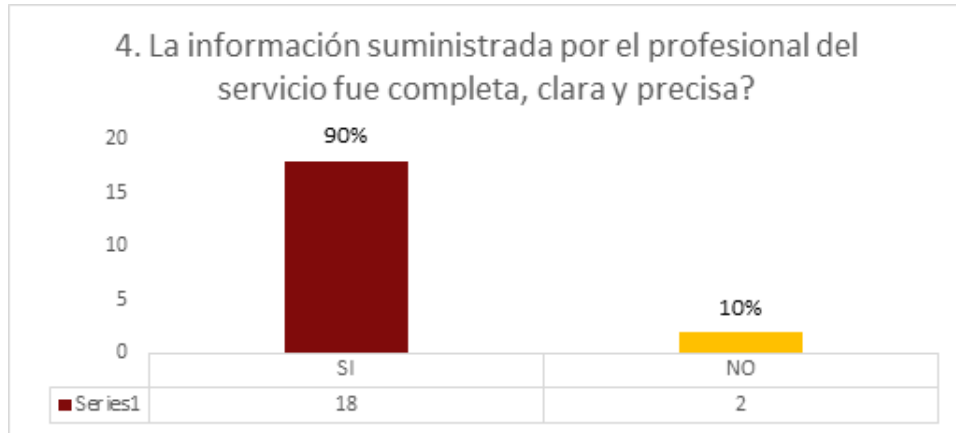
Figura 8*Fue remitido a un profesional*

Fuente: Elaboración Propia

En relación si al solicitar la información fue remitido al profesional del servicio que atiende las consultas de los ciudadanos, solo veinte (20) personas, correspondientes al 37,74% de los encuestados, fueron remitidas. Las otras treinta y tres (33) personas, es decir el 62,26% no recibieron información por parte del profesional.

Figura 9

Información Suministrada por el profesional

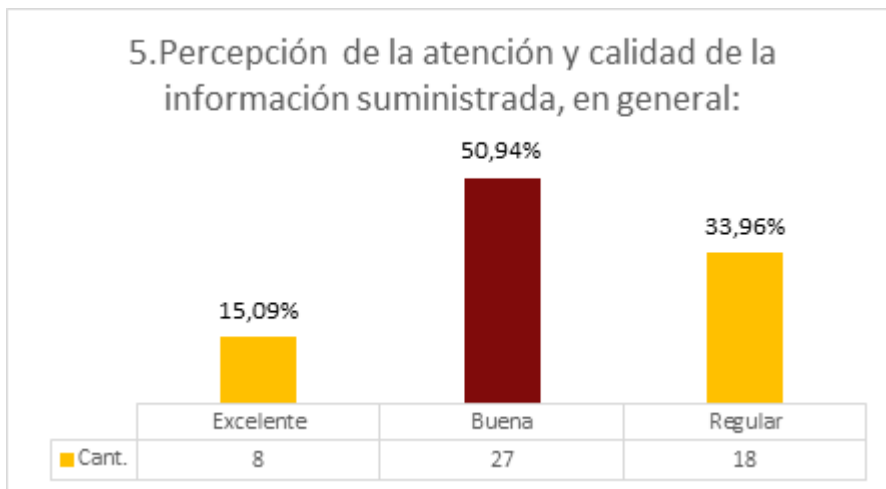


Fuente: Elaboración Propia

En general, se observa que el 90% de las personas que fueron remitidas al profesional del servicio recibieron una información clara y precisa, solo dos personas manifestaron no estar conformes con la información.

Figura 10

Percepción de la atención

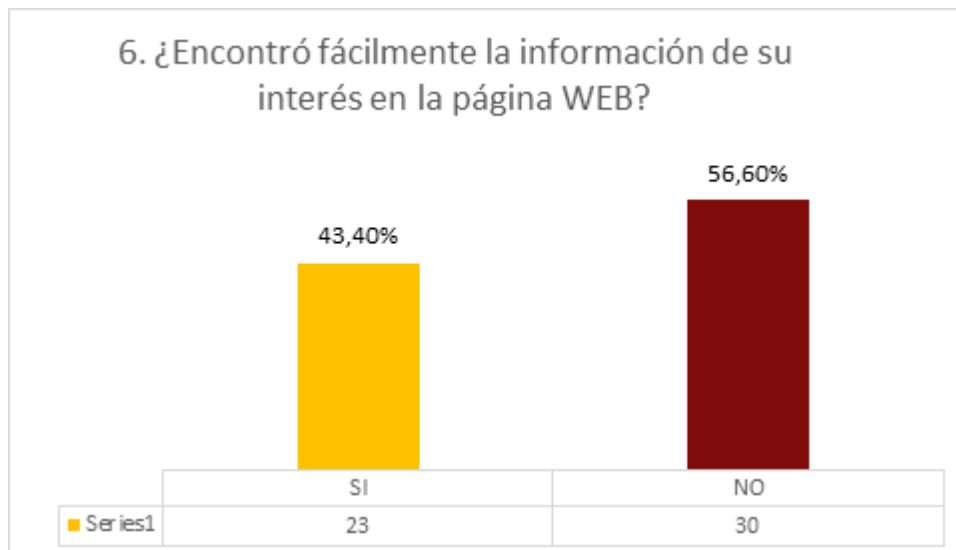


Fuente: Elaboración Propia

En general el 50,94% de los encuestados, es decir 27 personas calificaron la atención e información recibida como buena, sin embargo, el 33,96% correspondiente a 18 encuestados calificaron estos aspectos como regulares en la entidad, siendo un porcentaje significativo para la muestra realizada.

Teniendo en cuenta que, con la actual emergencia sanitaria, se incrementó el uso de la página WEB y que uno de los criterios de inclusión para la muestra eran ciudadanos con acceso a canales virtuales y la web de la entidad, se realizaron tres preguntas específicas para evaluar la efectividad:

Figura 11
Facilidad en la Web

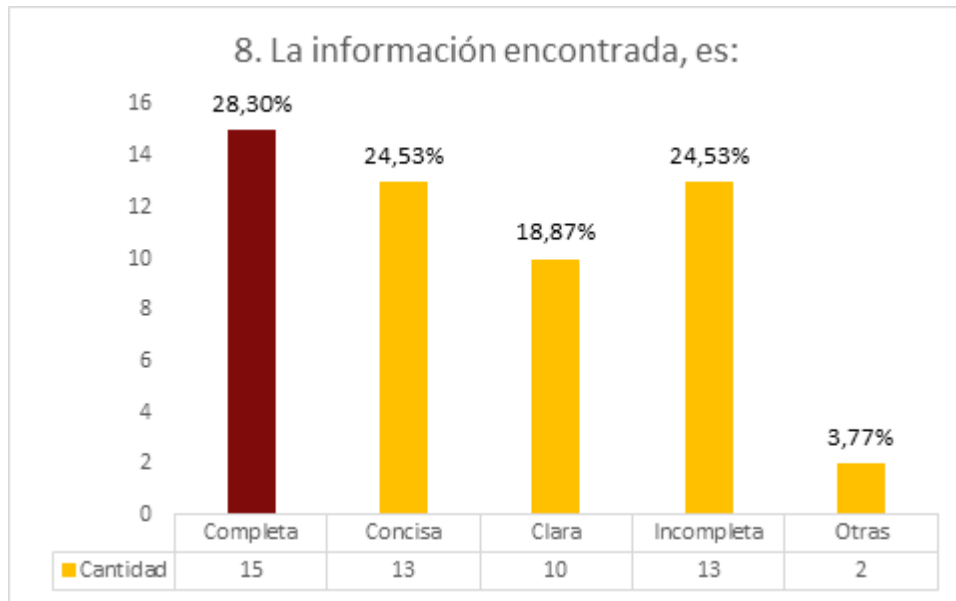


Fuente: Elaboración Propia

embargo, el 18,87%, es decir, 10 personas no encontraron lo que buscaba, lo cual los lleva a abandonar el sitio o buscar otro medio.

Figura 13

Calidad de la información



Fuente: Elaboración Propia

El resultado de este numeral, nos muestra diferencias marcadas en las opiniones de los encuestados. El 28,30%, es decir 15 personas manifestaron que la información disponible en la WEB era completa y un 24,53% dijo que no lo era. Se presenta un alto porcentaje de personas que consideran que la información es incompleta, y dos personas que representaron el 3,77% de los encuestados manifestaron que en algunos casos la información era demasiado extensa, lo cual tampoco se traducía en completitud.

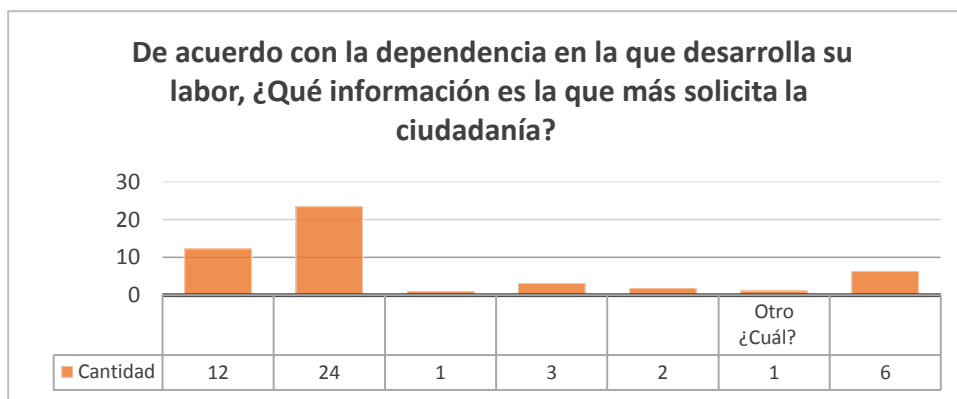
Sobre la encuesta realizada a los empleados de la SDIS

Esta encuesta recogió información sobre el sentir y la opinión de 50 funcionarios de la entidad, quienes viven el día a día de la misma y tienen la experticia para llevar a cabo las funciones misionales de la entidad, es por esto que los hallazgos recogidos en la muestra de cincuenta funcionarios, son una evidencia importante que permite dar claridad acerca de las acciones de mejora a tomar en la entidad en cuanto a temas de acceso de información con transparencia.

Esta actividad está directamente relacionada con el cumplimiento del Objetivo específico número 2, el cual establece la caracterización de los procesos internos de acceso a la información y transparencia de la SDIS y la percepción de los funcionarios frente al cumplimiento de la Ley 1712 del 2014.

Con respecto a la primera pregunta planteada a continuación, podemos ver los resultados obtenidos:

Figura 14
Solicitudes de información

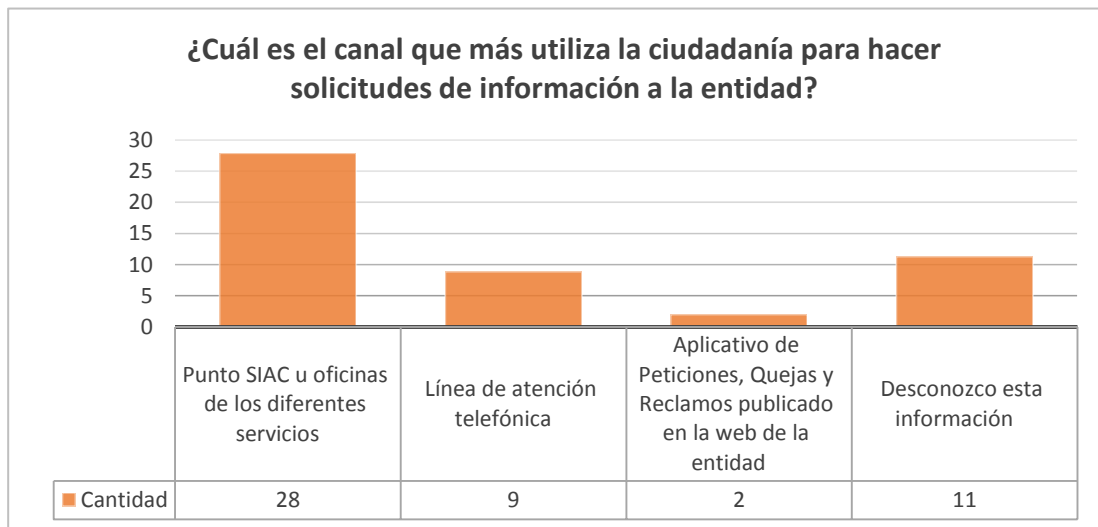


Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la pregunta qué información es la que más solicita la ciudadanía, los colaboradores respondieron en un 47% que se hacen solicitudes de requisitos para el ingreso a los servicios, luego con un 25% identifican que las personas acuden para indagar sobre los tipos de servicios en la entidad, con menores porcentajes encontramos las demás preguntas planteadas, por lo que se puede observar que el ciudadano acude a la entidad le interesa instruirse en el uso de los servicios y conocer los mismos a profundidad.

En cuanto a la segunda pregunta los resultados son los siguientes:

Figura 15
Canales de atención a la ciudadanía



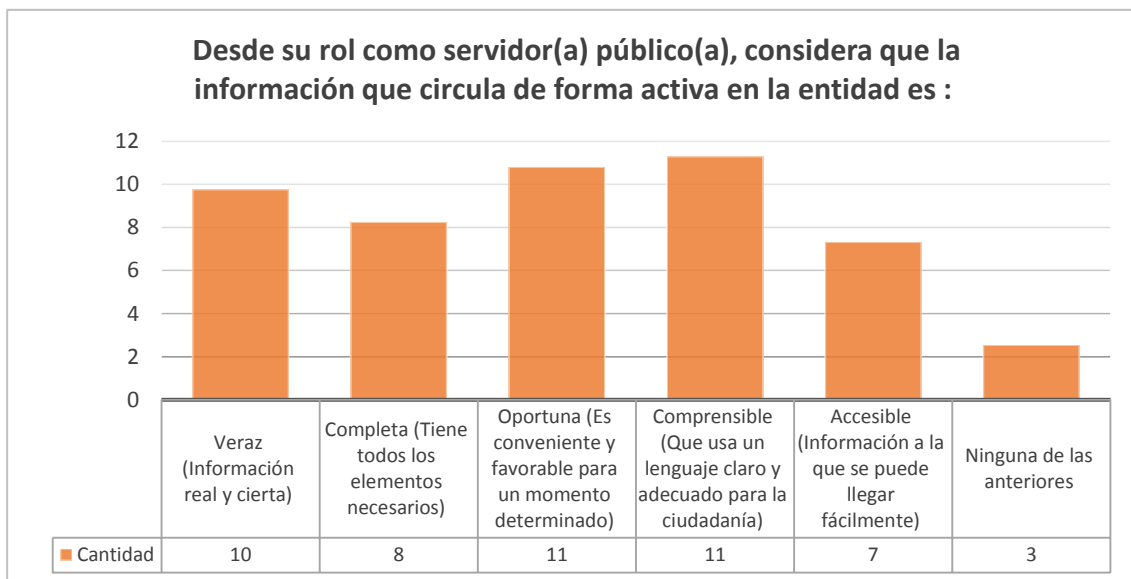
Fuente: Elaboración Propia

Para esta cuestión, los colaboradores respondieron que en un 56% es decir como mayoría, los ciudadanos acceden a los servicios por medio de los Puntos Siac y las oficinas presenciales,

luego con un 18% se puede clasificar que usan la línea telefónica, sin embargo, con un 11% los funcionarios responden que desconocen como accede la población a los servicios. Frente a este punto se identifica que se pueden reforzar los canales virtuales, no presenciales de acceso a los servicios, claro está, después de la correspondiente explicación de los servicios a los que podrían acceder.

La tercera pregunta arrojó los siguientes resultados:

Figura 16
Circulación de la información



Fuente: Elaboración Propia

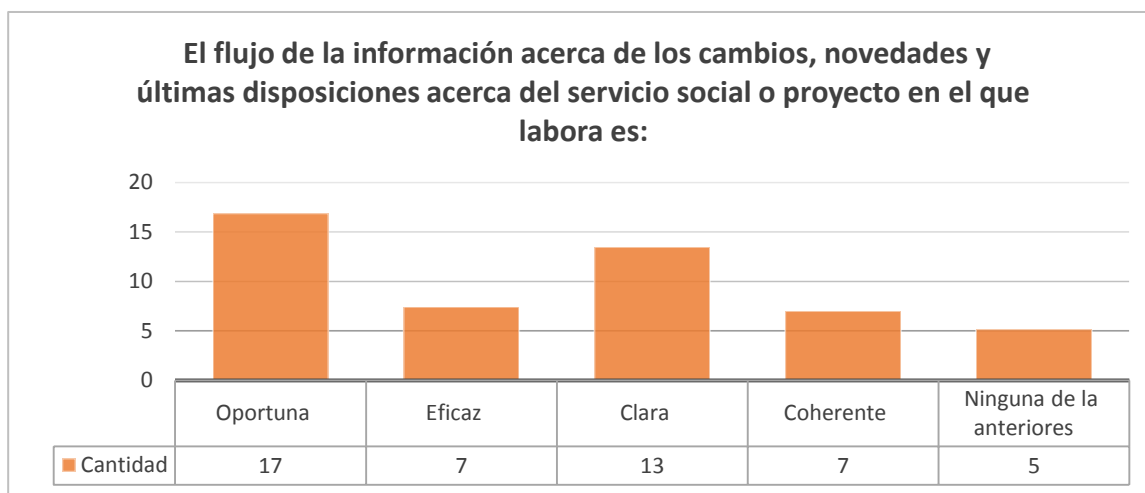
Al respecto los colaboradores tienen una percepción equilibrada sobre la información que circula de forma activa en la entidad, como se puede observar, con un 22% estiman que es oportuna y así también comprensible, luego un 17% consideran que es completa, mientras que un 20% indican que la información es real y cierta, la opción menos elegida obedece a la

Accesibilidad que se tiene a la información sumando un 15% de los resultados, por lo que es un punto en el cuál se podría reforzar.

En la continuación de la encuesta la cuarta pregunta muestra:

Figura 17

Flujo de la información



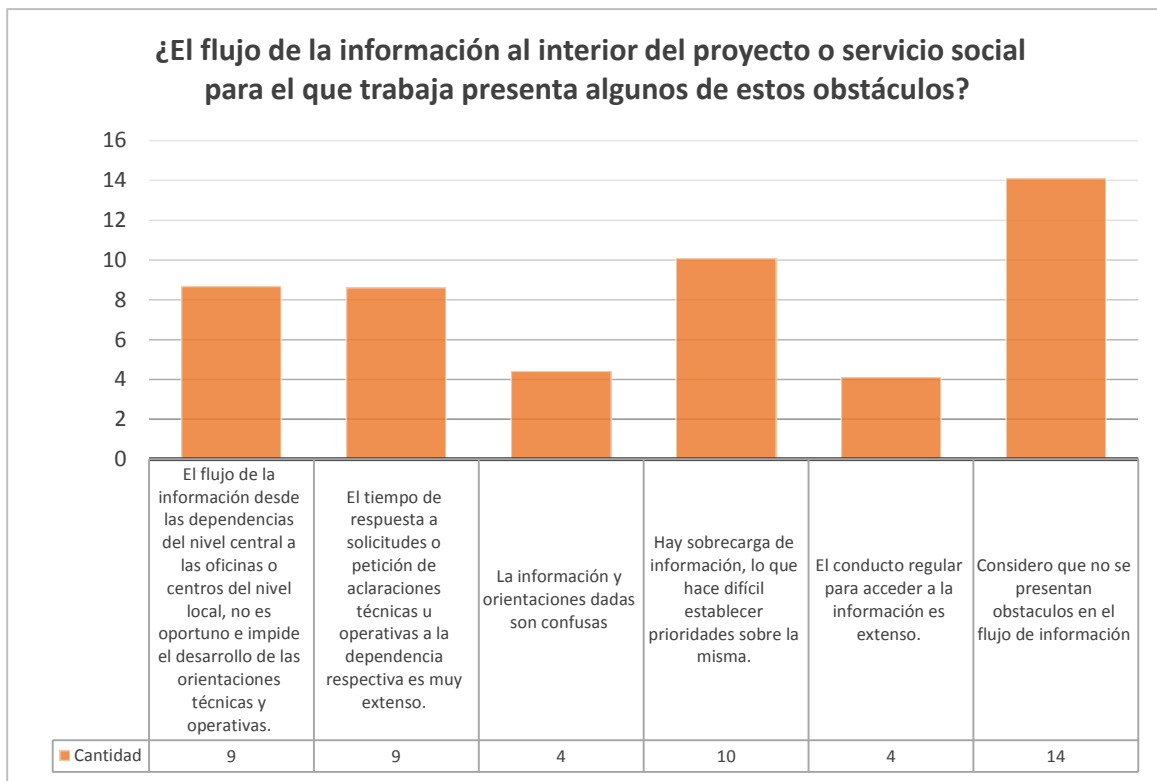
Fuente: Elaboración Propia

Sobre el flujo de la información acerca de novedades en los servicios o proyectos, se observa con un 34% que se considera esta información oportuna, luego un 27% respondió que es clara, mientras que un 15% piensa que es Eficaz y un 14% es coherente lo que indica que en este aspecto la información fluye en condiciones claras.

Para la quinta pregunta

Figura 18

Obstáculos en el flujo de la información



Fuente: Elaboración Propia

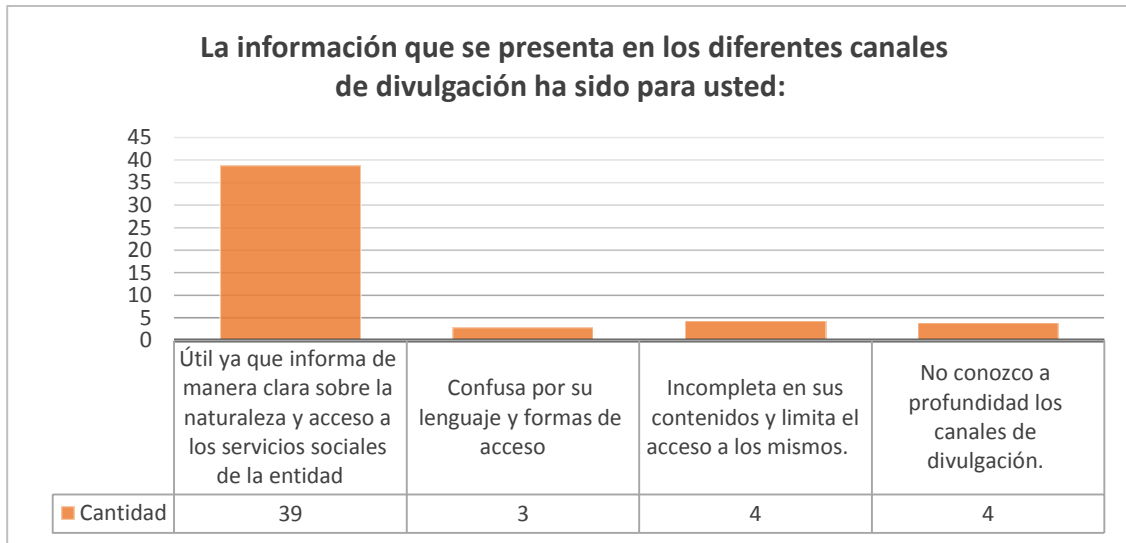
Entrando en detalle en algunos de los proyectos o servicios sociales donde trabaja la muestra elegida, se presentan algunos obstáculos en el flujo de la información, entre estos responden en un 20% hay sobrecarga de la información para dar prioridad a la misma, luego con 17% indica que el flujo de la información desde las dependencias del nivel central a las oficinas o centros del nivel local, no es oportuno e impide el desarrollo de las orientaciones técnicas y operativas pero también que el tiempo de respuesta a solicitudes o petición de aclaraciones técnicas u operativas a la dependencia respectiva es muy extenso, al analizar esto se entiende que contrario a la pregunta anterior en donde la mayoría de personal respondió que el flujo de la

información es oportuna, al entrar en el detalle de las labores diarias, la resolución de las tareas se complica por lo que en esta área se presenta una oportunidad para mejorar.

La sexta pregunta:

Figura 19

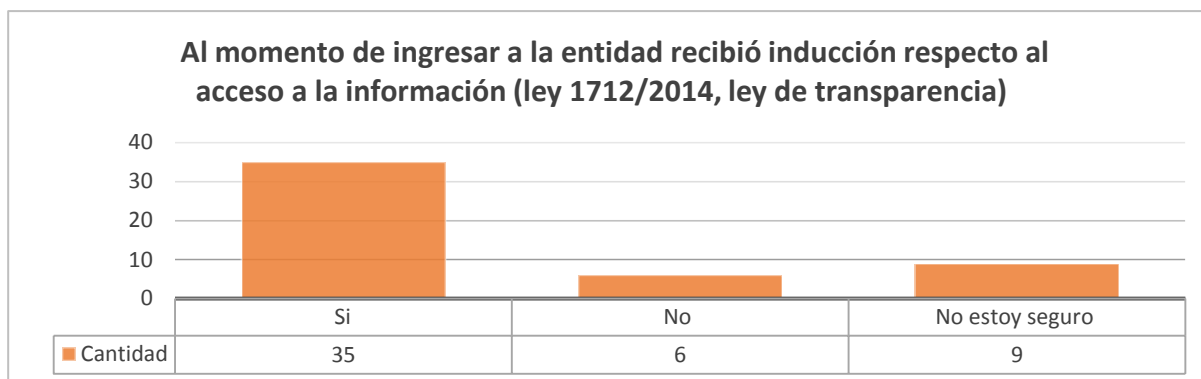
Percepción de los canales de divulgación de la información



Fuente: Elaboración Propia

En esta pregunta se observa que un 78% de la muestra respondió que la información es útil porque informa de manera clara, por lo que a las demás preguntas planteadas un bajo porcentaje respondió, preguntas que indican lo contrario lo que indica que la percepción de los canales de divulgación es positiva.

La última pregunta que obedece a la inducción sobre el acceso a la información a la entidad:

Figura 20***Inducción acceso a la información***

Fuente: Elaboración Propia

Se evidencia que en un 70 % de las personas recibieron la inducción respectiva, luego un 12% respondió no haberla recibido y un 18% no está segura de haberla recibido por lo que en estos dos últimos puntos se hace necesario plantear una acción de mejora.

Recomendaciones generales

La SDIS, como entidad pública misional, la cual se encuentra en la responsabilidad del desarrollo y aplicación de las políticas públicas de la ciudad de Bogotá, debe garantizar medios de comunicación efectivos, tanto internos como externos, que permitan llegar a la población vulnerable y darle pronta solución y trámite a sus necesidades.

A través de los instrumentos que se aplicaron internos y externos, podemos identificar brechas y oportunidades de mejora, que impiden la implementación y el cumplimiento de la ley 1712 del 2014, la cual establece los lineamientos para la ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional. Esta actividad está directamente relacionada con el cumplimiento

del Objetivo específico número 4, el cual implica la determinación de las necesidades de mejoramiento de los procesos, recomendar actividades puntuales a implementar, para poder garantizar en todos los procesos el acceso a la información y la promoción de la transparencia.

Ya identificando las falencias, construimos actividades por cada principio de la ley de transparencia 1712, las cuales deben ser implementadas por la SDIS, cada una con una matriz PHVA la cual le permita hacer el seguimiento y el control del impacto en la organización, luego de la implementación. Las actividades son:

- **Despliegue De La Información Interna:** Si bien la información constantemente está cambiando y actualizándose, es necesario que la SDIS defina las personas claves de los procesos a los cuales se les debe mantener con la última actualización de la información y que ellos a su vez puedan hacerla llegar a sus equipos, en una forma de pirámide, donde la información baje de una fuente confiable y vaya abarcando todas las áreas de la organización y llegar hasta la base. Esta actividad le apunta al principio de la Calidad de la Información de la ley 1712 de 2014.
- **Estandarizar y ampliar Canales De Información:** Si bien hoy en día el WhatsApp es una importante herramienta de trabajo, debe ser usada bajo lineamientos técnicos y no ser usada de manera arbitraria e indiscriminada. Es necesario que SDIS establezca unos canales oficiales de información interna y externa, puede ser una herramienta tecnológica como el office que, a través de sus diferentes herramientas, permite enviar correos y generar chats en tiempo real con los integrantes de una organización. Frente a la comunicación externa es importante que se manejen bases de datos por población vulnerable, que les permite enviar información actualizada sobre los avances o beneficios que cada población tiene. Se recomienda también, dadas las características de la población,

Llegar a las comunidades con oferta de servicios fuera de los centros de atención, realizar cronograma que permita abarcar puntos críticos de la ciudad, en la cual puedan llevar la oferta institucional a los barrios más vulnerables. Esta actividad le apunta al principio de facilitación en atención también a la ley 2052 de 2020 sobre la racionalización de trámites. Conforme las dificultades presentadas en los procesos de comunicación con la irrupción del Covid-19 y acorde los recursos disponibles en las subdirecciones locales, igualmente se sugiere imprimir el portafolio de servicios simplificado (piezas comunicativas físicas) para usuarios que no tienen acceso a medios virtuales. Adicionalmente y para usuarios que aún acuden a estos medios, es valioso crear estrategias que permitan mejorar la comunicación telefónica de la entidad.

- **Eliminar Terminología Técnica:** es necesario que los funcionarios utilicen términos claros y sencillos al tratar con la población, debe ser esto una política interna de garantizar que todos los usuarios que acudan a la SDIS salgan con una orientación clara de que deben hacer, cuanto tiempo deben esperar, cual es el siguiente paso a seguir, con el fin de evitar los retornos a las sedes y las insatisfacciones. Para medir esta actividad se debe implementar una encuesta luego de cada asesoría o atención, para validar que si se está actuando de manera correcta. Esta actividad le apunta al principio responsabilidad en uso de la información.
- **Canales Inclusivos Para Población Diferencial:** la SDIS tiene relación directa con toda la población que requiere apoyo y asesoría, es por esto que implementar una ruta diferencial clara ayudará tanto al cliente interno y externo en obtener soluciones rápidas y satisfacción a todos los frentes. Es necesario entonces pensar en todas las poblaciones que puedan presentar barreras de comunicación e implementar estrategias para poder llegar a toda la comunidad, entre estos están las personas que pertenecen a comunidades indígenas o que tienen discapacidad

visual y/o auditiva, entre otros. Esta actividad le apunta al principio de no discriminación.

- **Realizar Rendición De Cuentas Periódicamente:** Es necesario abrir espacios diferentes de llegar a la comunidad, una forma es la rendición de cuentas, la cual puede ser convocada en algún sitio estratégico de la ciudad y/o realizarla a través de medios virtuales con una periodicidad de 3 meses. Esta actividad le apunta a mantener informada a la comunidad de los avances en gestión de la entidad pública y a dar a conocer los proyectos y beneficios a los que puede acceder la comunidad. Esta actividad le apunta al principio de divulgación proactiva de la información paralelo al acuerdo a las iniciativas de gobierno digital y del proyecto Urna de Cristal del plan nacional de desarrollo ley 1753 de 2015.
- **Solicitar Un Diagnóstico De Las Tic's:** Con la pandemia se identificó la importancia de generar alternativas en los medios de comunicación, como a través de la tecnología se pudieron ejercer actividades que muchos pensaban que no era posible realizarlas en la distancia. Por lo tanto, es importante involucrar a las TIC para que realicen un diagnóstico inicial y puedan implementarse mejoras en los canales virtuales de la SDIS, permitiendo que la página web sea accesible, amigable, clara para todos los segmentos, esté actualizada y que alguien pueda dar respuesta a las necesidades o quejas que allí se registren. También es importante incursionar en las redes sociales, pues así se apunta a poblaciones más jóvenes que también deben conocer los servicios de la secretaría. Esta actividad le apunta principio de eficacia en concordancia con la resolución del MINTIC 1519 de 2020.
- **Fomentar La Cultura De Transparencia En Los funcionarios:** Realizar un plan detallado de capacitación y sensibilización sobre la Ley de transparencia y acceso a la información y también haciendo énfasis en el MIPG, Modelo integrado de planeación y gestión (Dafp, 2021) y el Decreto 1499 del 2017 presidencial, el cual rige la calidad en la función pública. Es importante que el servidor público

identifique y reconozca la normatividad vigente frente a la transparencia y la importancia de aplicarla en su función a la ciudadanía. Este plan de capacitación deberá contar con objetivos, instrumentos de evaluación, medición de mejoras y seguimiento en el tiempo, además de poder premiar el buen desempeño como factor motivador. Esta actividad le apunta principio de transparencia y buena fe. Estas acciones permiten generar una interacción entre las subdirecciones locales y técnicas del nivel central, con el fin de suministrar una información clara, precisa y completa a la ciudadanía por parte los funcionarios que atienden en los puntos de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, y profesionales de los servicios sociales. Evitando brindar información parcial o incompleta a la ciudadanía.

- **Mejora del flujo de la información entre los equipos de trabajo:** Aquí es indispensable profundizar en los nudos de la información, las causas y posibles acciones de mejora que fortalezcan la capacidad de planeación, la gestión del cambio y las estrategias de comunicación al interior de la entidad. Es ideal buscar acciones para fortalecer la planeación de las dependencias, de tal manera que se facilite el flujo oportuno de información. La información que circula de forma activa, así como los canales de divulgación virtuales son ampliamente reconocidos y valorados por los servidores y las servidoras públicas de la entidad, no obstante, es importante también ahondar acerca de las limitaciones y dificultades que enfrentan al momento de utilizar o consultar la información disponible en estos canales, por lo que se deberían asumir retos frente a cómo hacer que esta información sea cada vez más veraz, completa, oportuna, comprensible y accesible para la ciudadanía.

Conclusiones

De acuerdo al objetivo sobre la identificación de la normatividad vigente y aplicable al acceso de la información para las entidades públicas del país, se logró establecer un marco teórico que permite establecer los requisitos legales que deben cumplir las entidades públicas, en este caso la SDIS y que sirven de base para las recomendaciones en las acciones de mejora plasmadas en esta investigación.

Con respecto a la caracterización de los procesos asociados al acceso a la información mediante la medición realizada por medio de los instrumentos utilizados, se logra plantear el principio de este, para que sirva de base a futuros trabajos en este campo dentro de la entidad.

Mediante el diagnóstico realizado a través de las encuestas al ciudadano se identificaron las principales dificultades con respecto del acceso a los servicios que ofrece la SDIS, para posteriormente realizar acciones de mejora correspondientes.

A partir de la percepción de los funcionarios del área de servicio al ciudadano de la SDIS, se identificó como se encuentran actualmente los procesos relacionados con el acceso a la información interna y externa en la entidad.

Con las mediciones realizadas, surgieron las recomendaciones de acciones de mejora con el fin de garantizar el derecho de acceso a la información para los ciudadanos y la cultura de la transparencia en la entidad.

Resultado de esta investigación sobre acciones de mejora para el acceso a la información en la SDIS, surgieron algunos desarrollos específicos que pueden ser propuestos o tratados con suficiente profundidad. Entre los posibles trabajos futuros se destacan:

- Realizar el estudio con la población total del personal de la SDIS, de esta forma se tendrá un resultado 100% representativo de la entidad y no se dejará por fuera información que pudiera ser valiosa para la institución en relación con el acceso a la información.
- Indagar y proponer mejoras el portal Web de la entidad, con una interface más completa y amigable para el acceso a la información de los ciudadanos y ciudadanas, con secciones de búsqueda avanzada por palabras claves de las dudas y áreas de especialización, así como un chat en tiempo real atendido por funcionarios de la SDIS.
- Generar el diseño de una propuesta pedagógica institucional de cambio cultural en relación con el acceso a la información en la Secretaría Distrital de Integración social, fortaleciendo la confianza en sí misma.
- Forjar la creación de un laboratorio de innovación pública para el acceso a la información para Co-construir alternativas de innovación pública con las servidoras y servidores de la entidad, y mejorar el acceso de la ciudadanía a la información con transparencia.

Referencias Bibliográficas

Álvarez, A & Chica, S (2017). *Gestión y organización de las organizaciones públicas*. Escuela Superior de Administración Pública. <https://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/3-Gestion-de-las-Organizaciones-publicas.pdf>

Caballero F (2016). *Sector terciario o Servicios. Haciendo facil la economía*. <https://economipedia.com/definiciones/sector-terciario-servicios.html>

Carmona, C (2016). *¿Cuál es la importancia de implementar estrategias en las organizaciones?* Revista Científica Anfibios, 1(1), 71-79. <https://doi.org/10.37979/afb.2018>

Católico, D., Cano, J., & Camacho, J. (2017). *Transparencia activa, su relación con el ámbito de gobierno: caso administraciones públicas territoriales en Colombia*. Logos, Ciencia & Tecnología, 172.

Cerrillo-i-Martínez, A. (2012). *European Law Journal* 18(6). pp. 770-792. Base de datos Scopus.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2018). *Recuperar la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas es fundamental para retomar una senda de crecimiento inclusivo y de mayor bienestar para todos en América Latina y el Caribe*. <https://www.cepal.org/es/comunicados/recuperar-la-confianza-ciudadanos-instituciones-publicas-es-fundamental-retomar-senda>

Concepto. De (2020). *Estrategia*. <https://concepto.de/estrategia/>

Congreso de la República. (2014). *Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*. Bogotá D.C.

Congreso de la República. (2015). *Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=61933>

Congreso de la República. (2020). *Ley 2052 del 25 de agosto de 2020 , por medio de la cual se establecen disposiciones , transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y10 administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones*.

<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%202052%20DEL%2025%20DE%20AGOSTO%20DE%202020.pdf>

Constitución Política de Colombia. (1991). Colombia. Contreras, E (2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica*. Pensamiento & Gestión, núm. 35, julio-diciembre, 2013, pp. 152-181

Cortés, G. (2021). *Portafolio de Servicios. Resolución 0509/20 DE ABRIL DE 2021. “Por la cual se definen las reglas aplicables a los servicios sociales, los instrumentos de . Bogotá : Secretaría Distrital De Integración Social .*

David, F. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson Prentice Hall.

DAFP. (2021). *Modelo Integrado de Planeación y Gestión*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

Departamento Nacional de Planeación (s.f). *Gestión Pública efectiva*.

<https://www.dnp.gov.co/DNP/gestion/buen-gobierno/Paginas/gestion-publica-efectiva.aspx>

Doria, J (2019). *La adopción de buenas prácticas administrativas en los sectores públicos y privado como estrategia de prevención de actos de corrupción*. Revista digital de Derecho Administrativo, Universidad Externado de Colombia N. ° 21, 2019, pp. 429-450.

<https://doi.org/10.18601/21452946.n21.17>

Espinosa, M. (2008) *La participación ciudadana como una relación socio-estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía*. Andamios, 5(10), 71-109.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-

Fundación Universitaria Católica del Norte (2010). *Curso de Investigación para Docentes de la Católica del Norte Fundación Universitaria*.

<https://www.ucn.edu.co/Biblioteca%20Institucional%20Cemav/Curso-basico-investigacion/1InfoGeneral.html>

Función pública (S.f). *Plan de acciones de mejora*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/actividad-24>

Home, P., & Arévalo, J. (2021). *La transparencia y la rendición de cuentas mecanismos del “Gobierno Abierto” como instrumento de compromiso público y responsabilidad democrática en las organizaciones públicas*. Documentos De Trabajo ECACEN, (1). <https://doi.org/10.22490>.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC (2006). *Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000*

Guelmes, E & Carballo, M (2016). *Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación*. Revista Universidad y Sociedad.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100021

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. México McGraw Hill, Sexta edición. Base de datos Ebooks 7-24 Ean.

Jiménez, W y Ramírez, C (2008). *Gobierno y Políticas Públicas*. Escuela Superior de Administración Pública. <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/1-Gobierno-y-Politica-Publica.pdf>

Ministerio de Vivienda (2021). *Gestión del plan de mejoramiento suscrito con la contraloría General de la República*. <https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/procesos/eia-p-05-gestion-del-plan-mejoramiento-suscrito-con-la-cgr-7.0.pdf>

Ministerio De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones. (2020). *Resolución N° 001519 De 24 De Agosto De 2020*. “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.” https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-160770_resolucion_1519_2020.pdf

OEA. (2016). *Programa Interamericano Sobre Acceso A La Información Pública*. http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/acceso_a_la_informacion_programa_interamericano.pdf

Pérez, E. (2020). *El derecho de acceso a la información pública en el marco del constitucionalismo multinivel y de la actual crisis sanitaria*. *Revista De Derecho Político*, 1(109), 229–260. Base de datos scopus <https://doi.org/10.5944/rdp.109.2020.29059>

Pertuzé, C. (2015). *Nuevos tiempos para la gestión pública: potenciando la transparencia*. *Revista Enfoques*, 1(1), 19 - 27. <http://www.revistaenfoques.cl/index.php/revista-uno/article/view/292/268>

Procuraduría General de la Nación. (2014). *Preguntas frecuentes de la ley de transparencia y del derecho al acceso a la información 1712 de 2014*. <https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/PREGUNTAS.pdf>

Pulido, N., Arce, J., & Silva, A. (2012). *El derecho a la información en Colombia: una aproximación al estado de la información desde el derecho y los archivos*. *Equidad Desarrollo*, ISSN 1692-7311 • N. ° 19: 161-190

Revista Logos, Ciencia & Tecnología, vol. 10, núm. 1. (2018). *Transparencia activa, su relación con el ámbito de gobierno: caso administraciones públicas territoriales en Colombia*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=517754458013>

Rincón, M. (2021). *Colombia no logra avances significativos en percepción de corrupción*. Obtenido de *Transparencia por Colombia*. Capítulo *Transparencia Internacional*. : <https://transparenciacolombia.org.co/2021/01/28/colombia-no-logra-avances-significativos-en-percepcion-de-corrupcion/>

Ríos, A., & Cejudo, G. (2020). *El acceso a la información gubernamental: análisis empírico de políticas de transparencia en cuatro países centroamericanos*. *Revista de Gestión pública*, 2(2), 335-381. <https://doi.org/10.22370/rgp.2013.2.2.2314>

Rodríguez, C. &. (2020). *La regulación constitucional del derecho de acceso a la información en Cuba*. *Revista Española de La Transparencia* 11.

Rodríguez, L. (2012). *El principio de transparencia en el ordenamiento jurídico colombiano y su conexión con el derecho a la libertad de expresión en el sistema interamericano de derechos humanos*. *Revista ciencias humanas*, Vol. 9 Núm. 1
<https://revistas.usb.edu.co/index.php/CienciasHumanas/article/view/1746>.

Rojas, C (2011). *El acceso a la información pública en Colombia*. Fundación para la Libertad de Prensa. Bogotá.

Ruiz, E. (2019). *La gestión documental (GD) como herramienta de desarrollo relacionada entre la transparencia y el acceso a la información en Colombia*, *Dictamen Libre*, 13(25).
<https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.25.5691>.

Sánchez, J. (2015). Los antecedentes del gobierno abierto: una mirada retrospectiva en la evolución de la administración pública. *Revista Enfoques*, 13(23), 67–84.
<https://www.redalyc.org/pdf/960/96043202005.pdf>.

Sánchez, M. (2018). *Acciones y Requerimientos para Implementar la Ley 1712 de 2014 en el Ministerio de Salud y Protección Social*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Obtenido de Acciones y Requerimientos para Implementar la Ley 1712 de 2014 en el Ministerio de.

Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá. (2020). *Informe Gerencial. Sector Integración Social*. Bogotá: Alcaldía Mayor De Bogotá.

Secretaría de la transparencia, P. (2015). *ABC de la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional*. Bogotá.

Secretaría Distrital De Integración social SDIS. (2020). *6128122210 - Atención psicosocial a personas de los sectores sociales lgbti, sus familias y redes de apoyo*.

<https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/tramite-servicio/centros-de-proteccion-social-opa/>

Secretaría distrital de integración social Bogotá (2020). *Manual específico de funciones y competencias laborales*. Alcaldía Mayor de Bogotá.

http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2019documentos/29072019_Manual%20de%20Funciones%20SDIS.pdf

Secretaria Distrital de Integración Social. (2021). *¿Quiénes Somos? Integración Social*: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/entidad/integracion-social/quienes-somos>.

Secretaria de Integración Social de Bogotá (2021). *Portafolio de servicios SDIS*. Alcaldía mayor de Bogotá.

Secretaria Distrital de Integración Social. (2021). *Normograma*. <http://aplicativos.sdis.gov.co/normograma/>

Secretaria Distrital de Integración Social. *Entidad*. (2021). <https://www.integracionsocial.gov.co/#>

Secretaría Distrital de Integración Social. (2021). Informes de Gestión Servicio Integral de atención a la ciudadanía SIAC.

https://www.integracionsocial.gov.co/images/_docs/2021/gestion/20210426_Informe_de_gestin_SIAC-1er__trime__2021_Aidee.pdf

Sierra, J. (2018). *Apuntes básicos sobre la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno*. Madrid.

Transparencia Internacional. (2009). *Guía de lenguaje claro sobre lucha contra la corrupción*. <https://transparencia.org.es/wp-content/uploads/2014/10/Gu%C3%ADa-de-lenguaje-claro-sobre-lucha-contra-la-corrupci%C3%B3n.pdf>

Transparencia Colombia. Comunicado de Prensa 001-2020. (2020). *Colombia: entre los países donde esfuerzos anticorrupción están estancados*.

<https://transparenciacolombia.org.co/2020/01/22/colombia-entre-los-paises-donde-esfuerzos-anticorrupcion-estan-estancados/>

Transparencia internacional. (2020). *Índice De Percepción De La Corrupción 2019: Resumen Global*. <https://www.transparency.org/es/news/cpi-2019-global-highlights>

Trigueros, J(2015). Los antecedentes del gobierno abierto: una mirada retrospectiva en la evolución de la administración pública, *Revista Enfoques*, 13(23), 67–84.

<https://www.redalyc.org/pdf/960/96043202005.pdf>

Villanueva, E. (2005). *Aproximaciones conceptuales a la idea de transparencia*. México: IFAI-CIDE.nexos

ENCUESTA SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PARA FUNCIONARIOS DE LA SDIS

Nombre de la Subdirección a la que pertenece_____

Dependencia_____

Lo invitamos a diligenciar la presente encuesta, seleccionando la opción con la que esté de acuerdo, teniendo en cuenta su experiencia como servidor/ra de la entidad.

1. De acuerdo con la dependencia en la que desarrolla su labor, ¿Qué información es la que más solicita la ciudadanía?
Tipo de Servicios que ofrece la entidad
Requisitos para el ingreso a los servicios
Ubicación de las diferentes Unidades Operativas
Tiempo de espera para acceder al servicio
Información sobre servicios que ofrecen otras entidades del Distrito
Otro ¿Cuál?
No tengo interacción directa con la ciudadanía

2. ¿Cuál es el canal que más utiliza la ciudadanía para hacer solicitudes de información a la entidad?
Punto SIAC u oficinas de los diferentes servicios
Línea de atención telefónica
Aplicativo de Peticiones, Quejas y Reclamos publicado en la web de la entidad
Desconozco esta información

3. Desde su rol como servidor(a) público(a), considera que la información que circula de forma activa en la entidad es (Marque las opciones que sean necesarias):

Veraz (Información real y cierta)
Completa (Tiene todos los elementos necesarios)
Oportuna (Es conveniente y favorable para un momento determinado)
Comprensible (Que usa un lenguaje claro y adecuado para la ciudadanía)
Accesible (Información a la que se puede llegar fácilmente)
Ninguna de las anteriores

4. El flujo de la información acerca de los cambios, novedades y últimas disposiciones acerca del servicio social o proyecto en el que labora es:

Oportuna
Eficaz
Clara
Coherente
Ninguna de la anteriores

5. ¿El flujo de la información al interior del proyecto o servicio social para el que trabaja presenta algunos de estos obstáculos? (Marque las opciones que considere necesarias)

El flujo de la información desde las dependencias del nivel central a las oficinas o centros del nivel local, no es oportuno e impide el desarrollo de las orientaciones técnicas

y operativas.
El tiempo de respuesta a solicitudes o petición de aclaraciones técnicas u operativas a la dependencia respectiva es muy extenso.
La información y orientaciones dadas son confusas
Hay sobrecarga de información, lo que hace difícil establecer prioridades sobre la misma.
El conducto regular para acceder a la información es extenso.

6. La información que se presenta en los diferentes canales de divulgación ha sido para usted:
Útil ya que informa de manera clara sobre la naturaleza y acceso a los servicios sociales de la entidad
Confusa por su lenguaje y formas de acceso
Incompleta en sus contenidos y limita el acceso a los mismos.
No conozco a profundidad los canales de divulgación.

7. Al momento de ingresar a la entidad recibió inducción respecto al acceso a la información (ley 1712/2014, ley de transparencia)
Si
No
No estoy seguro

NC
UES
TA
SOB
RE
AC

E

ACCESO A LA INFORMACIÓN PARA CIUDADANOS

Fecha _____ **Localidad** _____

Rango de edad

Entre 18 - 30 Entre 31 - 45 Entre 46 - 60 Mayor de 61

Lo invitamos a diligenciar la presente encuesta, seleccionando la opción con la que esté de acuerdo.

1. El tiempo de espera para ser atendido fue de:
De 1 a 5 minutos
De 1 a 15 minutos
De 16 a 25 minutos
Más de 30 minutos
No fue atendido

2. La información suministrada fue completa, clara y precisa.
SI
NO

3. ¿Fue remitido al profesional de atención al servicio?
SI
NO

4. La información suministrada por el profesional del servicio fue completa, clara y
--

precisa.
SI
NO

5. Califique de forma general como percibió la atención y calidad de la información suministrada.
Excelente
Buena
Regular

SOBRE LA PAGINA WEB

6 ¿Encontró fácilmente la información de su interés en la página Web de la Secretaría Distrital de Integración Social?
SI
NO

7. ¿Cuánto tiempo tardó en encontrar la información en la página Web?
6 a 5 minutos
6 a 15 minutos
16 a 25 minutos
Más de 30 minutos
No se encontró la información

8. La información encontrada es:
Completa
Concisa
Clara
Incompleta
Otra