

***INFORME DE GESTIÓN***  
**SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA**  
**CIUDADANÍA-SIAC-**  
**SUBSECRETARÍA**  
**PRIMER TRIMESTRE 2020**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA.....	4
1.1.	Canales de interacción .....	4
1.2	Tipologías.....	5
1.3	Comparativo.....	7
1.4	Traslado por no competencia.....	7
1.5	Temas y dependencias con mayor número de quejas y reclamos.....	10
1.5.2	Reclamos.....	11
1.6	Subtemas.....	12
1.7	Solicitudes de información pública .....	13
1.8	Calidad en las respuestas.....	13
1.9	Estado de los requerimientos .....	14
1.10	Oportunidad de respuesta .....	14
2.	CULTURA DE SERVICIO EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL – SDIS.....	17
2.1	Atención canal virtual.....	17
2.2	Atención presencial.....	19
2.2.1	Visitas de acompañamiento y seguimiento a Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC-.....	20
2.2.2	Apertura buzón de sugerencias.....	21
2.2.3.	Estrategia comunicativa y divulgativa .....	21
2.3	Atención telefónica.....	22
2.3.1	Resultados encuesta atención telefónica.....	23
3.	FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO .....	25
3.1	Sensibilización en cultura del servicio.....	25
3.2	Medición de percepción y satisfacción ciudadana.....	25
3.3.	Actualización de la información .....	26
3.3.1	Ruta de información en la SDIS.....	26
4.	CONCLUSIONES:.....	26
5.	RECOMENDACIONES:.....	27

## PRESENTACIÓN

El presente informe busca evidenciar las acciones y los resultados institucionales alcanzados durante el período reportado por el equipo de trabajo del Servicio Integral a la Ciudadanía-SIAC, dando cumplimiento a lo establecido en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía - Decreto 197 de 2014, "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.", y en la Resolución 1202 de 2019, "Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC- y se dictan otras disposiciones"

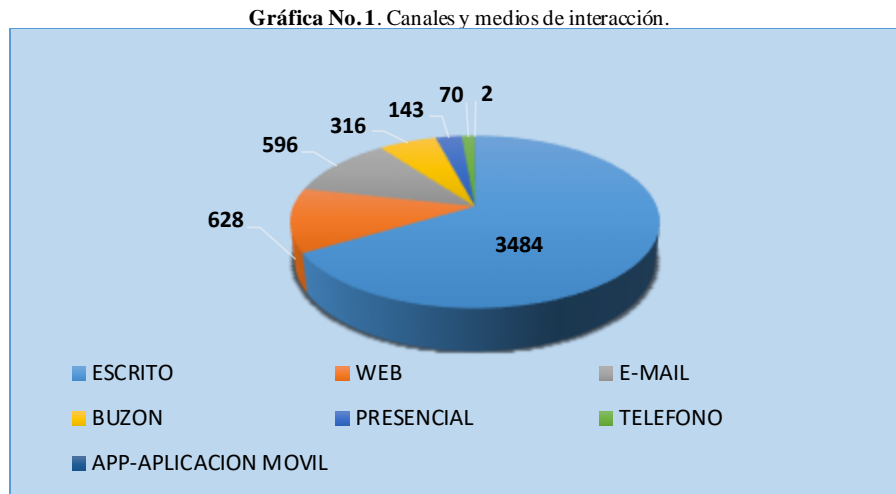
En este sentido se muestran resultados respecto a:

- Trámite de los requerimientos de la ciudadanía, en la entidad; en relación con la recepción, registro y gestión de las dependencias parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha, conforme al procedimiento definido por la Secretaría Distrital de Integración Social, para tal fin, y en el marco de la normativa vigente
- Atención ciudadana a través de los canales de interacción dispuestos por la entidad, con lo cual se busca la calidad en la prestación del servicio y la satisfacción de la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública
- Fortalecimiento en la cultura del servicio, por parte de servidores, servidoras, contratistas y colaboradores de esta Secretaría

## 1. TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

### 1.1. Canales de interacción

En la **gráfica No. 1**, se presentan los requerimientos de la ciudadanía allegados a la entidad por cada uno de los canales de interacción.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -.

Durante el primer trimestre de 2020, en la Secretaría Distrital de Integración Social (en adelante SDIS) se tramitaron cinco mil doscientos treinta y nueve (**5.239**) requerimientos a través de los diferentes canales y medios de interacción<sup>1</sup> dispuestos para la atención ciudadana, como se relaciona a continuación:

- A través del medio escrito se recibieron tres mil cuatrocientos ochenta y cuatro (**3.484**) peticiones, es decir, **el 67%**; este medio continúa siendo escogido por la ciudadanía para radicar sus peticiones
- Mediante el canal virtual (página web) fueron allegadas seiscientos veintiocho (**628**) peticiones lo que corresponde al **12%**, observándose un incremento<sup>2</sup> del **28%** en comparación con el trimestre anterior
- Por medio del correo electrónico fueron allegados quinientos noventa y seis (**596**) requerimientos, el **11%** del total
- A través del medio buzón de sugerencias, se recibieron trescientos dieciséis (**316**) peticiones, es decir, el **6%** del total
- Mediante el canal presencial fueron allegados ciento cuarenta y tres (**143**) requerimientos, representando el **2,8%** del total
- Por medio del canal telefónico, se recibieron **setenta (70)** requerimientos correspondientes al **1%**.

<sup>1</sup>

[https://sig.sdis.gov.co/images/documentos\\_sig/procesos/atencion\\_a\\_la\\_ciudadania/documentos\\_asociados/20191203\\_ins\\_atc\\_001\\_instructivo\\_canales\\_interaccion\\_atencion\\_ciudadania.docx](https://sig.sdis.gov.co/images/documentos_sig/procesos/atencion_a_la_ciudadania/documentos_asociados/20191203_ins_atc_001_instructivo_canales_interaccion_atencion_ciudadania.docx)

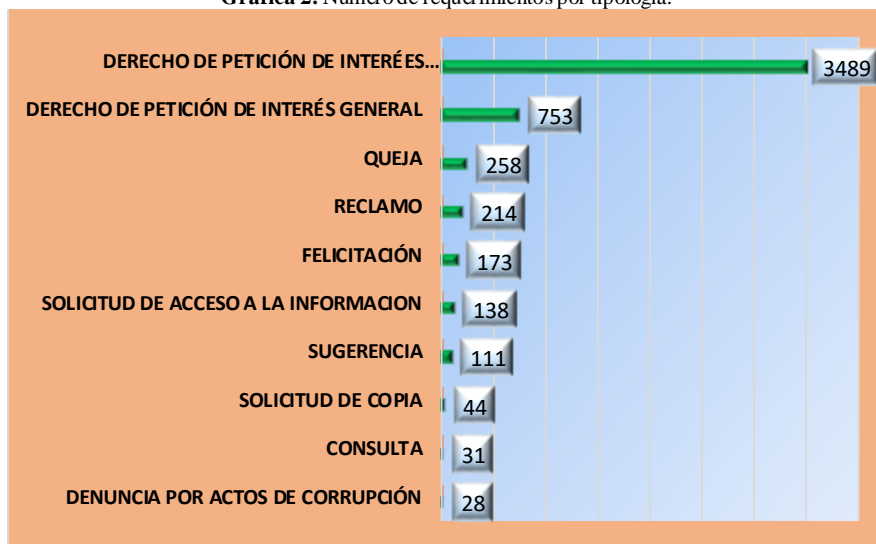
<sup>2</sup> Este aumento se debe a la situación de emergencia sanitaria generada por el COVID 19.

- A través de la aplicación móvil<sup>3</sup> fueron allegadas dos (2) peticiones, el 0,038% del total.

## 1.2 Tipologías

En la **gráfica No 2**, se relaciona en total de requerimientos por tipología, allegados a la entidad.

Gráfica 2. Numero de requerimientos por tipología.



Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

En relación con las tipologías, se evidencia que el derecho de petición de interés particular es presentado con mayor frecuencia por la ciudadanía; para el primer trimestre, fueron allegados **tres mil cuatrocientas ochenta y nueve (3489)** derechos de petición con esta tipología; es decir, el **67%** del total recibido. En relación con el trimestre anterior (4to. Trimestre 2019), se observa una leve disminución del **3%**, en los datos. El contenido de estos derechos de petición hace referencia a solicitudes de ingreso a los servicios sociales que presta la SDIS. Siguen, en menor cantidad **setecientos cincuenta y tres (753)** peticiones de interés general; es decir, el **14%** del total de requerimientos recibidos. Las quejas allegadas a la entidad durante el trimestre sumaron **doscientos cincuenta y ocho (258)**, es decir, el **5 %** de las peticiones recibidas; en las cuales, en comparación con el trimestre anterior, no se observa una variación significativa. Los reclamos, durante el trimestre sumaron **doscientos catorce (214)**, es decir, el **4%** de las peticiones recibidas.

Por otra parte, la ciudadanía radicó **ciento setenta y tres (173)** felicitaciones o reconocimientos positivos, correspondientes al **3%** del total de requerimientos, estos fueron atendidos desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (en adelante SIAC), los cuales se remiten a las dependencias correspondientes para ser fijados en cartelera.

<sup>3</sup><https://secretariageneral.gov.co/noticias/bogot%C3%A1-te-escucha-ahora-la-app-supercade-virtual>  
[https://play.google.com/store/apps/details?id=com.supercade&hl=es\\_CO](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.supercade&hl=es_CO)

A continuación, se presenta la información con requerimientos por dependencia y servicio que durante el trimestre recibieron reconocimientos. **Tabla No.1.**

**Tabla No.1.** Reconocimientos positivos.

DEPENDENCIA	CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	COMEDORES COMUNITARIOS	ENLACE SOCIAL	CENTROS INTEGRARTE	COMISARÍAS DE FAMILIA	APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO	CONTRATACIÓN	TRASLADO A ENTIDADES DISCIPLINALES	VEEDURÍA CIUDADANA	CANASTAS Y BONOS	C.A. TRANSITORIA CIUDADANOS	CENTROS CRECER	CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	CENTROS RENACER	CRECIENDO EN FAMILIA	INFRAESTRUCTURA Y ADECUACIONES	JARDÍN INFANTIL DIURNO	JARDÍN INFANTIL NOCTURNO	TOTAL
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	13	9	3	12	9	0	3	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	55
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	54	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	54
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	0	6	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	9
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	0	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	0	5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	0	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6
SUBDIRECCIÓN LOCAL CHAPINERO	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	5
SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUÉN	0	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
SUBDIRECCIÓN LOCAL TUNJUELITO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL LOS MÁRTIRES	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTÓBAL	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>39</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>173</b>

Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Por otra parte, fueron allegadas **ciento treinta y ocho (138)** solicitudes de acceso a la información, es decir, el **2,66%** del total. De igual manera, se recibieron **ciento once (111)** sugerencias, correspondientes al **2%** del total de requerimientos. Estos hacen referencia a mejoras en la atención en los servicios de comedores comunitarios, centros de protección para el adulto mayor, entre otros. Las solicitudes de copia fueron **cuarenta y cuatro (44)**, las cuales representan el **0,83%** del total de requerimientos relacionados en su mayoría con los procesos adelantados en comisarías de familia.

En menor proporción, la ciudadanía allega requerimientos con tipología consulta: durante el presente trimestre, fueron radicadas **treinta y una (31)**, es decir, el **0,59%** del total de requerimientos, estas hacen referencia a datos estadísticos y aclaración de dudas sobre los servicios sociales que presta la entidad. Finalmente, las denuncias por presuntos actos

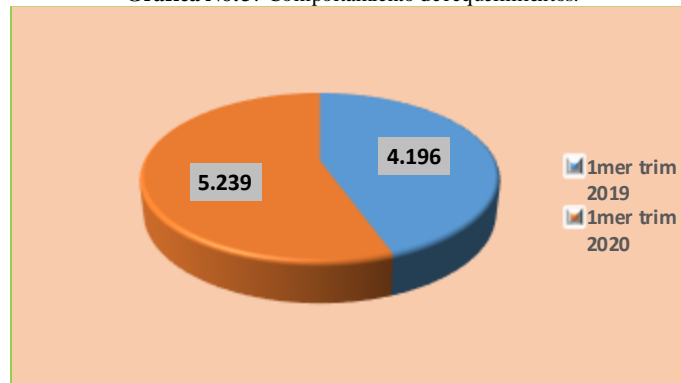
de corrupción fueron veintisiete (**27**), lo que representa el **0,53%**, las cuales hacen referencia a proselitismo en el manejo de la contratación, fraude en los recursos del Estado, extralimitación de funciones, en el caso de las Comisarías de Familia, y denuncias a entidades privadas como Jardines Infantiles y hogares geriátricos.

**ANEXO 1. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA, SUBTEMA Y TIPO.**

1.3 Comparativo

**La gráfica No. 3**, evidencia el aumento de los requerimientos allegados por la ciudadanía en relación con el mismo período en el año de 2019.

Gráfica No.3. Comportamiento de requerimientos.



Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Al realizar la comparación del total de los requerimientos allegados por la ciudadanía, durante el primer trimestre de 2019 y el mismo periodo del 2020, se observó un aumento significativo del **20%**, representado en **mil cuarenta y tres (1043)** requerimientos.

Cabe mencionar que, el comportamiento de las tipologías es estable ya que los de mayor frecuencia son peticiones de interés particular solicitando el ingreso a los servicios sociales de la SDIS, y entre los canales y medios de interacción utilizados por la ciudadanía, continúa siendo el canal presencial (medio escrito y medio buzón de sugerencias) el de su predilección.

1.4 Traslado por no competencia

Durante el trimestre en referencia, del total de requerimientos recibidos **cinco mil doscientos treinta y nueve (5.239)** se dio traslado a **doscientos ocho (208)**, el **3,97%**. Lo anterior, por tratarse de temas no relacionados con la misionalidad de la SDIS, como se muestra en la **tabla No. 2**.

Tabla No.2. Traslado de peticiones por no competencia

ENTIDAD	F	ENTIDAD	F
SECRETARÍA DE GOBIERNO	37	SECRETARÍA DE LA MUJER	3
ENTIDAD NACIONAL	23	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	3
IPES	22	UAESP	3
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	17	SECRETARÍA DE HACIENDA	2
SECRETARÍA DE SALUD	17	SECRETARÍA DEL HÁBITAT	2
SECRETARÍA GENERAL	13	CATASTRO	1
SECRETARÍA MOVILIDAD	11	FONCEP	1
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	9	IDEP - INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y PEDAGOGÍA	1
IDPYBA	7	IDIGER	1
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	5	IDRD	1
TRANSMILENIO	5	SECRETARÍA DE AMBIENTE	1
IDIPRON	4	SECRETARÍA DE CULTURA	1
IDPAC	4	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	1
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	4	SECRETARÍA JURÍDICA	1
CAPITAL SALUD EPS	3	SUBRED SUR	1
POLICÍA METROPOLITANA	3	UNIVERSIDAD DISTRITAL	1
<b>TOTAL</b>		<b>208</b>	

Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

El **17,78%** de requerimientos fue trasladado a Secretaría de Gobierno, por temas relacionados con inconvenientes entre vecinos y demora en el pago del subsidio C (adulto mayor). Se continúa recibiendo peticiones por temas de atención a la población venezolana. Con el **11%** están los a entidades nacionales como el ICBF, por temas relacionados con trata de menores, irregularidades en los jardines administrados por ellos. Otros se trasladaron a Alcaldías y Comisarías Municipales por solicitudes de ingreso a los servicios sociales, principalmente al de apoyo económico para adultos mayores que residen en municipios; además del manejo de procesos de violencia intrafamiliar. Adicionalmente, se trasladaron peticiones a la Defensoría del Pueblo, y Departamento Administrativo de Prosperidad Social, por temas de las solicitudes de familias y jóvenes en acción.

El **10,57%** se trasladó al Instituto Para la Economía Social IPES, por solicitudes de ayuda a vendedores ambulantes. El **8,17%** se trasladó a la Secretaría de Educación por inconformidad con la prestación del servicio de educación preescolar en jardines infantiles públicos y privados y a la Secretaría de Salud los requerimientos asociados a citas médicas, certificaciones de personas con discapacidad, seguimiento e inspección a ONG, entre otras.

El **6,25%** de peticiones, se trasladó a la Secretaría General, por temas de clasificación de los requerimientos; el **5,28%**, a la Secretaría de Movilidad, por solicitudes de rutas escolares para los y las estudiantes; al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público DADEP el **4,2%** por temas de defensa, inspección, vigilancia, regulación y control del espacio público del Distrito Capital; el **3,36%** se trasladó al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA, por temas de protección de animales cuyos dueños son habitantes de calle;

Finalmente, el **33,39%** de requerimientos se trasladó a la Secretaría de Seguridad y Policía Metropolitana (por asuntos de coordinación interinstitucional para mejorar las condiciones



de seguridad de todos los habitantes del Distrito Capital, a nivel preventivo y en la preservación del orden público en la ciudad, entre otros); al Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud (IDIPRON) por temas de jóvenes consumidores de Spa y en condición de habitabilidad en calle; a la Secretaría de la Mujer por temas de prostitución, asesorías e intervención jurídica; a la Secretaría de Planeación, por solicitud del puntaje del SISBEN; Secretaría de Ambiente; Secretaría del Hábitat por solicitudes de vivienda gratuita y ahorro programado. A Secretaría de Desarrollo Económico por solicitudes de empleo; y, al Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD), por temas de manejo del tiempo libre en casa para los niños y jóvenes.

#### Operación Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Durante el periodo reportado, se realizaron cuatrocientos setenta y nueve **(479)** seguimientos y acompañamientos a los designados responsables de operar el Sistema Distrital de Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, estos se realizan a través del canal telefónico, presencial y virtual (correo electrónico), con el fin de garantizar la atención oportuna y de calidad a las demandas ciudadanas.

**En la tabla No.3,** se relacionan las dependencias a las cuales se prestó mayor número de soporte.

**Tabla No.3.** Seguimiento y acompañamiento a designados Bogotá Te Escucha.

DEPENDENCIA
Comisaría de Familia Antonio Nariño
Oficina de Asuntos Disciplinarios
Subdirección Local Santafé- Candelaria
Subdirección Local Antonio Nariño-Puente Aranda
Subdirección de Contratación
Subdirección Local Usme-Sumapaz
Subdirección para la Infancia
Subdirección de Plantas Físicas
Comisaria de Familia Chapinero

Fuente: Matriz de datos de registro (Excel)/ Usuario: W Rojas

Los temas recurrentes sobre los cuales se brinda soporte se relacionan a continuación:

Reenvió de clave, creación de nuevos usuarios por cambio de designado, asignación a otra dependencia por competencia, registro de un peticionario, de una nueva petición, evento cierre por respuesta consolidada, trámite para el cargue de felicitaciones, fallas para el ingreso al Sistema, cargue de un documento después de cierre de la petición, cambio de tipología, cambio de datos a usuarios registrados en el Sistema Distrital Gestión de peticiones “Bogotá Te Escucha”, fechas para publicación de respuesta (por anónimo) y fecha para publicación de aviso, reenvió de clave, verificación por hoja de ruta, formatos de respuesta ( carta y formato de anónimo).

Cabe resaltar, que uno de los motivos recurrentes para brindar soporte es la rotación frecuente de designados, lo cual es una constante dado que las dependencias realizan cambio de estos, ya sea por retiro del servidor/a de esta Secretaría, por traslado a otra dependencia, por vacaciones o incapacidad.

A continuación se señalan las dependencias que socializaron con el SIAC los cambios de designados, a quienes se brindó acompañamiento a través del canal telefónico y por medio de correo electrónico, teniendo en cuenta que por la inestabilidad que presenta el sistema desde el 13 de febrero del presente año, se ha obstaculizado el proceso de inducción, no obstante, se lleva a cabo el acompañamiento, sobre la creación del usuario, el ingreso a Bogotá te escucha, cierre de respuestas definitivas que se encontraban en vencimiento y cargue de nuevos requerimientos ciudadanos:

Subdirección Local Ciudad Bolívar, Comisaría de Familia Kennedy 4, Comisaría de Familia Engativá 1, Subdirección de Contratación, Comisaría de Familia Puente Aranda, Comisaría de Familia Suba 4, Comisaría de Familia Teusaquillo, Dirección de Gestión Corporativa, Comisaría de Familia Usme 2, Subdirección para la Familia, Dirección Territorial, Subdirección de Gestión Integral Local, Subdirección para la Adulthood y Comisaría de Familia de Chapinero.

Por otra parte, se evidencia que las dependencias parametrizadas que han garantizado la permanencia de sus designados realizan el trámite de los requerimientos ciudadanos oportunamente, al igual que el cargue de los mismos en Bogotá Te Escucha. Mientras que algunas Comisarías de Familias continúan presentando dificultades para la atención de requerimientos, especialmente para el cargue de aquellos que son recepcionados directamente por estas dependencias.

## 1.5 Temas y dependencias con mayor número de quejas y reclamos

### 1.5.1 Quejas

Tiene como propósito dar a conocer a las autoridades pertinentes las conductas irregulares de servidores públicos o contratistas a quienes se les ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. **En la tabla No. 4**, se muestran las dependencias con mayor número de quejas:

**Tabla No. 4.** Relación de dependencias con mayor número de quejas.

DEPENDENCIA	QUEJAS
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	33
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	26
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	24
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	15
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	14
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	13
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	13
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	10
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	10
SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUÉN	9

Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Las quejas radicadas por la ciudadanía están relacionadas con la atención del personal de los proyectos y servicios, como son: maestras, coordinadoras de jardines infantiles, referentes de proyectos y servidores que operan en los servicios de comedores

comunitarios, centros de protección para adultos mayores, centros día, centros noche, centros integrales de protección a niños, niñas adolescentes y hogares de paso.

Se aclara que, los requerimientos cargados a la Subsecretaría en su mayoría hacen referencia a quejas relacionadas con jardines Infantiles privados y hogares geriátricos, asignadas al equipo de inspección y vigilancia, encargado de realizar visitas de seguimiento.

### 1.5.2 Reclamos

Tiene como propósito dar a conocer a las autoridades pertinentes las deficiencias e irregularidades en la prestación del servicio. Definidos como la manifestación presentada por la ciudadanía a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio por mora en el ingreso a los servicios.

A continuación, en la **tabla No. 5**, se relacionan las dependencias con mayor número de reclamos:

**Tabla No. 5.** Relación de Subdirecciones Locales con mayor número de reclamos.

DEPENDENCIA	RECLAMOS
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	29
SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	25
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	12
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	12
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	12
SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA	12
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	11
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	11
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	8

Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Las reclamaciones reiteradas se relacionan con demoras en el ingreso a los servicios, por egreso de estos, por dificultades presentadas dentro de los hogares de paso, noche, día de adultos mayores y habitantes de calle, por la falta de atención presencial y telefónica presentada por la emergencia sanitaria generada por COVID-19.

Es de aclarar que, aunque se observa un número importante de reclamos en la Subsecretaría, no son propiamente de esta dependencia; al igual que las quejas son requerimientos interpuestos por la ciudadanía a jardines, centros de protección privados para adultos mayores que se asignan al equipo de inspección y vigilancia para las respectivas visitas de seguimiento y verificación de cumplimiento de requisitos para su funcionamiento.

También es importante informar que cuando las peticiones son cargadas directamente por la ciudadanía al Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas -Bogotá te escucha-, son ellos los que eligen la tipología, escogiendo casi siempre queja o reclamo, aunque en su mayoría son peticiones de interés particular.

## 1.6 Subtemas

En la **tabla No. 6**, se evidencian los requerimientos clasificados por subtemas.

**Tabla No.6.** Relación de requerimientos por subtemas.

SUBTEMAS	F	%
Contacto Y Atención En Calle A Los Ciudadanos Habitantes De Calle	865	17%
Apoyos Económicos Adulto Mayor	807	15%
Enlace Social	779	15%
Comedores Comunitarios	459	9%
Centros De Protección Para Adulto Mayor	368	7%
Jardín Infantil Diurno	242	5%
Creciendo En Familia	196	4%
Centros Integrarte	187	4%
Canastas Y Bonos	166	3%
Contratación	159	3%
Comisarías De Familia	153	3%
Gestión Del Talento Humano	151	3%
Jardines Infantiles Y Centros De Protección Para Adulto Mayor Privados	115	2%
Veeduría Ciudadana	89	2%
Centros De Desarrollo Comunitario	76	1%
Comisarías De Familia Atención Acceso A La Justicia Conciliaciones	72	1%
Centros Crecer	61	1%
Otros Subtemas: Emergencia Social Antrópica, Infraestructura Y Adecuaciones, Centros Noche Para Adulto Mayor, Traslado A Entidades Distritales, Jardín Infantil Nocturno, Atención Integral A La Diversidad Sexual Y De Genero, Servicios Tercerizados, Temas Financieros, Centros Proteger, Centros Avanzar, Unidad Contra Discriminación De Los Sectores LGBT, Centro De Atención Transitoria Para Ciudadanos Habitantes De Calle, Casas De La Juventud, Centros Para Menores En Riesgo O En Condición De Trabajo Infantil, Centros Renacer.	294	5%

Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Como se evidencia en la **tabla No. 6**, el **17%** de requerimientos se relaciona con el subtema de habitabilidad en calle, los peticionarios, manifiestan su inconformidad por la presencia de estos ciudadanos en los diferentes sectores de la ciudad, construcción de cambuches, inseguridad, y desaseo; por tal razón, solicitan su retiro de los espacios ocupados; a la vez que, requieren conocer las acciones adelantadas por la entidad, para superar la situación.

El **15%** de los requerimientos hace referencia a las peticiones del subtema apoyo económico para adulto mayor, entre ellas solicitudes del subsidio y reclamaciones por egreso del servicio a raíz de la re- focalización (verificación de condiciones de los beneficiarios de apoyo económico), bloqueo de la tarjeta para retirar el subsidio, entre otros. Con el mismo porcentaje, **15%**, se encuentran los requerimientos para el subtema enlace Social, que hacen referencia a las personas y grupos familiares que se encuentran atravesando situaciones de desplazamiento, pérdida de vivienda, desempleo, y solicitudes de servicios de migrantes venezolanos; las cuales, durante este periodo aumentaron por la emergencia sanitaria. El **9%** son peticiones de usuarios por cierre o demora en la

continuidad de comedores comunitarios e inconformidad por las raciones recibidas. El **7%** de los requerimientos hace referencia a solicitudes de cupo para ingreso a centros de protección social; ya sea por abandono de estas personas o porque las familias refieren que no cuentan con las condiciones para hacerse cargo de ellos.

El **5%** de los requerimientos se relacionan con el subtema de jardines infantiles (demora en el acceso a un cupo, horario de las jornadas pedagógicas, interrupción en la atención a los niños debido a los recurrentes cortes de agua en las unidades operativas, negligencia en el cuidado de los niños, niñas, entre otros). Con **4%** se evidencian los subtemas, Creciendo en familia (se solicita orientación individual y grupal acerca de la crianza, cuidado, protección y desarrollo infantil en el hogar y espacios comunitarios, asesoría psicosocial y nutricional) y las solicitudes de cupo en Centros Integrarte y Avanzar, para personas mayores de 18 años con discapacidad en modalidad interna y externa y subsidios del proyecto.

El **24%** de las peticiones restantes hacen referencia a subtemas como: solicitudes de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos; inconformidad de los contratistas por terminación de los contratos sin justificación, y demora en la entrega de certificaciones por parte de la Subdirección de Contratación; los requerimientos asignados a comisarías de familia son solicitudes de copia de las medidas de protección adelantadas en las mismas y por inconformidad por parte de los ciudadanos en los procesos de atención; gestión del talento humano (certificaciones, reclamaciones laborales, capacitación, conductas indebidas de los servidores; Centros crecer (solicitud de cupos para niños, niñas y adolescentes con discapacidad cognitiva menores de 18 años)

#### 1.7 Solicitudes de información pública

Durante el período comprendido entre el 1 de enero a 31 de marzo de 2020, se gestionaron en la Secretaría Distrital de Integración Social un total de **cinco mil doscientas treinta y nueve (5.239) peticiones** con respuesta, de las cuales el **3,47%**, corresponde a solicitudes de acceso a la información pública y solicitudes de copia; es decir, **ciento ochenta y dos (182)**, discriminados así: solicitudes de información **ciento treinta y ocho (138)** y solicitudes de copias **cuarenta y cuatro (44)**, tal como se referencia en el anexo 2.

### ANEXO 2. REPORTE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

#### 1.8 Calidad en las respuestas<sup>4</sup>

El equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía realiza seguimiento a los requerimientos ciudadanos con el fin de identificar el cumplimiento de los atributos de calidad que deben cumplir las respuestas entregadas a la ciudadanía, como son: oportunidad, coherencia, claridad y calidez. Así las cosas, se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de 67 requerimientos con corte, 1 de enero a 31 de marzo de 2020, encontrando los siguientes resultados:

<sup>4</sup> El análisis del criterio de oportunidad se realizó a partir de la base de datos del total de requerimientos correspondiente al primer trimestre de 2020. A diferencia de los criterios de calidez, coherencia y claridad, los cuales se analizan a partir de una muestra aleatoria.

Del total de requerimientos analizados, el 3% de la muestra, no cumple con los criterios de coherencia, claridad y calidez de la respuesta. **En la tabla No. 7**, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento, y no cumplimiento en la evaluación de los criterios de calidad.

**Tabla No.7.** Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas.

Requerimientos	Coherencia		Claridad		Calidez	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
67	97%	3%	97%	3%	97%	3%
	65	2	65	2	65	2

Fuente: Plataforma Epi Info

### ANEXO 3. REQUERIMIENTOS CON EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LA RESPUESTA

En el anexo 3, se analizan las respuestas entregadas por la entidad, a la ciudadanía identificando puntualmente aspectos a mejorar frente a los criterios que legalmente deben cumplir las respuestas definitivas; además de aspectos relacionados con la operatividad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha -.

#### 1.9 Estado de los requerimientos

La información reportada en el presente informe se tomó de los requerimientos con respuesta definitiva, tramitados del 1 enero a 31 de marzo de 2020. **En la tabla No. 8**, se presenta el estado de los requerimientos ciudadanos para el primer trimestre de 2020.

**Tabla No.8.** Estado de los requerimientos.

ESTADO	TOTAL
Solucionado - Por respuesta definitiva*	5.239
Total	5.239

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha -.

#### 1.10 Oportunidad de respuesta

Una vez exportada la base de datos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha", se encuentra que el **5,23%**, es decir, 274 de los requerimientos fueron respondidos extemporáneamente; alcanzando el **94,77%** en oportunidad de respuesta. Es importante, aclarar que las fallas presentadas en el sistema, fueron una de las causas para que en el trimestre se evidencie un alto número de peticiones fuera de términos.

**En la tabla No. 9**, se muestra el **número de días promedio** utilizado por cada una de las dependencias para dar respuesta a los requerimientos de acuerdo con su tipología.

**Tabla No.9.** Días promedio utilizados para respuesta a requerimientos.

Dependencia	Consulta	Petición De Interés General	Reclamo	Sugerencia	Petición De Interés Particular	Queja	Solicitud De Información	Solicitud De Copia	Denuncias Por Actos De Corrupción	Felicitación	Promedio De Días Utilizados
Comisaría De Familia Ciudad Bolívar 2 Turno 2	0	0	0	0	96	0	0	0	0	0	96
Comisaría De Familia Engativá 1	0	0	0	0	42	39	49	24	0	0	41
Comisaría De Familia Bosa 1 Turno 2	0	0	0	0	27	0	0	0	0	0	27
Dirección De Análisis Y Diseño Estratégico	31	0	0	0	14	0	0	0	0	0	20
Subdirección De Investigación E Información	0	8	15	0	22	0	6	0	0	0	15
Comisaría De Familia Fontibón 1 Turno 2	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0	14
Comisaría De Familia Rafael Uribe Uribe Turno 1	0	0	0	0	14	13	0	0	0	0	14
Dirección Población Proyecto 1113	0	10	11	14	13	0	0	0	0	0	13
Subdirección Administrativa Y Financiera Apoyo Logístico	0	16	15	0	14	9	0	0	0	0	13
Subdirección De Gestión Y Desarrollo Del Talento Humano	20	13	11	11	13	24	10	0	0	0	13
Subdirección Local Antonio Nariño - Pte. Aranda	19	12	12	15	12	14	8	0	0	0	12
Comisaría De Familia Bosa 2	0	0	11	0	0	11	0	0	0	0	11
Dirección De Nutrición Y Abastecimiento	0	0	14	0	10	11	0	0	0	0	11
Subdirección Para Asuntos LGBT	0	12	12	0	11	0	10	0	0	0	11
Subdirección Para La Adultez	20	12	10	11	11	11	8	0	9	1	11
Capiv	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	10
Subdirección De Plantas Físicas	8	9	13	0	10	11	8	0	0	0	10
Subdirección Local Fontibón	0	0	0	0	9	19	11	0	0	0	10
Subdirección Local San Cristóbal	16	0	10	0	9	14	10	0	0	1	10
Subdirección Local Usme - Sumapaz	7	8	9	0	11	9	8	8	0	1	10
Subdirección Para La Familia	0	7	10	5	11	11	9	3	11	0	10
Subdirección Para La Identificación Caracterización E Integración	13	14	10	14	9	9	5	0	0	0	10
Subdirección Para La Vejez	15	11	10	8	9	10	7	0	0	11	10
Comisaría De Familia Tunjuelito	0	0	9	0	9	0	0	0	0	0	9
Comisaría De Familia Usme 2	0	10	0	0	0	8	0	0	0	0	9
Subdirección Administrativa Y Financiera	0	0	13	1	9	11	0	0	0	0	9
Subdirección De Contratación	11	0	4	0	10	0	7	7	0	0	9
Comisaría De Familia Usaquén 1 Turno 1	0	0	8	0	8	0	0	0	0	0	8
Subdirección De Abastecimiento	0	0	0	0	9	3	0	0	0	0	8
Subdirección De Gestión Integral Local	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	8
Subdirección Local Bosa	0	11	11	8	8	9	6	0	0	1	8
Subdirección Local Kennedy	12	10	8	0	9	7	9	0	0	1	8
Subdirección Local Suba	0	6	8	0	9	9	5	0	0	1	8
Subdirección Local Tunjuelito	0	8	8	9	7	14	9	0	0	1	8

Dependencia	Consulta	Petición De Interés General	Reclamo	Sugerencia	Petición De Interés Particular	Queja	Solicitud De Información	Solicitud De Copia	Denuncias Por Actos De Corrupción	Felicitación	Promedio De Días Utilizados
Subdirección Para La Infancia	6	10	10	10	7	11	4	5	0	0	8
Subdirección Para La Juventud	16	7	0	7	6	9	6	2	0	0	8
Subsecretaría Distrital De Integración Social	0	1	7	7	8	9	7	6	0	0	8
Comisaría De Familia Usaqué 1 Turno 2	0	0	7	0	0	7	0	0	0	0	7
Subdirección De Nutrición	1	0	11	8	0	0	0	0	0	0	7
Subdirección Local Ciudad Bolívar	0	9	8	9	7	8	5	7	0	1	7
Subdirección Local Engativá	3	8	9	12	7	8	6	0	0	2	7
Subdirección Local Usaqué	8	7	7	8	7	8	4	0	0	3	7
Comisaría De Familia Suba 3	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	6
Subdirección Local Barrios Unidos Teusaquillo	0	8	2	12	6	11	3	0	0	1	6
Subdirección Local Chapinero	0	4	0	7	8	6	0	0	0	1	6
Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	0	12	7	9	6	9	5	0	0	1	6
Comisaría De Familia Suba 1 Turno 1	0	0	5	0	7	4	0	0	0	0	5
Comisaría San Cristóbal 1 Turno 2	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
Oficina Asesora De Asuntos Disciplinarios	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
Subdirección Local Santa Fe-Candelaria	0	4	3	7	6	5	0	0	0	1	5
Comisaría De Familia Suba 1 Turno 2	0	0	10	0	0	2	0	0	0	2	4
Comisaría De Familia Engativá 2 Turno 2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Servicio Integral De Atención A La Ciudadanía	5	3	3	1	2	2	3	2	0	7	3
Comisaría De Familia Engativá 2 Turno 1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Subdirección Local Los Mártires	0	2	0	0	7	1	14	0	0	1	2
Comisaría De Familia Chapinero	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Dirección Poblacional	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
<b>Promedio de días utilizados por tipología</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8</b>

Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Durante el primer trimestre de 2020, se observó que la oportunidad en los tiempos de respuesta a los requerimientos por tipología continúa estando en menor tiempo del establecido en los términos legales. Requerimientos con tipología queja, reclamo, sugerencia, peticiones de interés particular, general y felicitaciones están utilizando un tiempo promedio de 8 días de los 15 días legales establecidos para la proyección de respuestas. De igual manera, las solicitudes de copia y las solicitudes de acceso a la información fueron respondidas en 6 días de los 10 días legales establecidos.

Es de resaltar, que la entidad avanza en la oportunidad de respuesta ya que se están utilizando menos días de los establecidos legalmente para responder a la ciudadanía, de acuerdo con la tipología, aunque con algunas excepciones. Como se relaciona en la **tabla No. 10**.



**Tabla No.10.** Número total de requerimientos respondidos extemporáneamente y días promedios utilizados fuera de términos legales.

TIEMPO LEGAL DE RESPUESTA (DÍAS)	TIPO DE REQUERIMIENTOS	DÍAS PROMEDIO FUERA DE TÉRMINOS
10	Solicitudes de información (SI); Solicitudes de Copia (SC)	Seis (6)
15	Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG), Peticiones de Interés particular (PIP), Peticiones de Interés general (PIG), Felicidades (F). (15 días hábiles)	Ocho (8)

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. - Bogotá te Escucha-

**ANEXO 4. INFORME DE REQUERIMIENTOS FUERA DE TÉRMINOS**

**2. CULTURA DE SERVICIO EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL – SDIS.**

**2.1 Atención canal virtual**

Durante el período reportado, se realizó la administración y gestión del correo institucional ([integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)) y Contáctenos<sup>5</sup> evidenciando lo relacionado en la **tabla No. 11**.

Consolidado Total:

**Tabla No.11.** Consolidado por mes.

Mes	Correos electrónicos
Enero	1247
Febrero	787
Marzo	306
<b>Total</b>	<b>2340</b>

Fuente: Base de datos de registro (Excel)/ Usuario: Farfán

De manera diaria se realiza la atención a las distintas solicitudes ciudadanas y/o de entidades de carácter público y privado allegadas por medio del correo: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) y del Contáctenos de la Entidad, este último direcciona las solicitudes al correo en mención.

Se evidencia un mayor número de solicitudes en el mes enero, lo cual indica que este canal de interacción y el Contáctenos está siendo reconocido por ciudadanos (as) y Entidades como medio oficial de notificaciones electrónicas. Dado el contenido y análisis de las solicitudes se puede presentar un mínimo de tres mecanismos de respuesta, a saber:

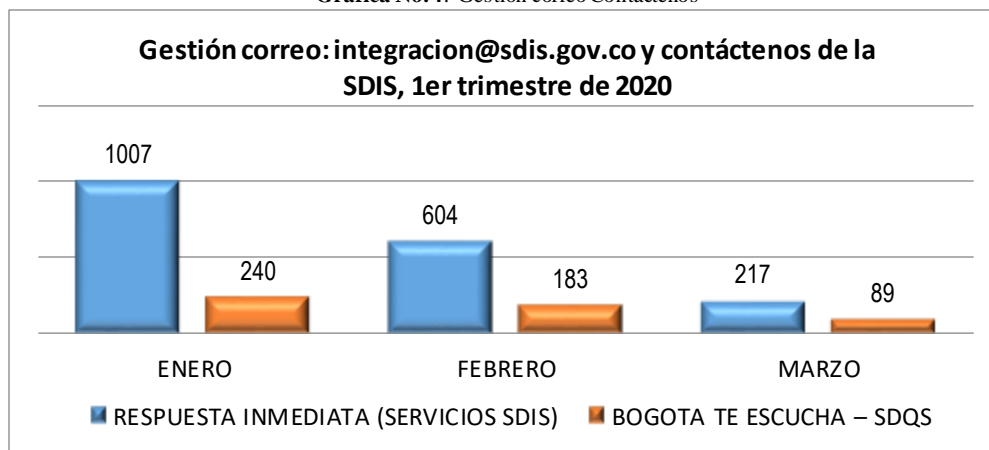
<sup>5</sup> Este canal hace referencia a un banner de acceso para la interacción con la ciudadanía, el cual se encuentra en la página web de la SDIS. Vínculo de acceso. <http://aplicativos.sdis.gov.co/contactenos/>

- Respuesta inmediata (por competencia).
- Cargue en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Respuesta y direccionamiento (no competencia)

Desagregado de atención por mes:

Como se evidencia en la **gráfica No. 4**, durante el trimestre reportado predomina la gestión que se realiza mediante la respuesta inmediata, lo cual permite a la ciudadanía y/o las entidades un trámite ágil y oportuno a sus solicitudes; aquellas solicitudes sujeto de registro son gestionadas por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Gráfica No. 4. Gestión correo Contáctenos



Fuente: Base de datos de registro (Excel) / Usuario: Farfán

En la **gráfica No 5**, se relaciona el desagregado del canal web, es decir correos recibidos a través del contáctenos o de forma directa al correo: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co).

Desagregado por medio, correo: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) y Contáctenos de la SDIS.

Gráfica No. 5. Desagregado correo institucional y Contáctenos



Fuente: Base de datos de registro (Excel) / Usuario: Farfán

La gráfica anterior, permite visibilizar que predomina el ingreso de solicitudes ciudadanas y/o de entidades de forma directa al correo institucional: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co), seguido del Contáctenos.

## 2.2 Atención presencial

Durante el primer trimestre de 2020 y conforme al reporte de atención mensual generada desde el Sistema de Registro de Beneficiarios (SIRBE), se contó con un total de cincuenta y cinco mil ciento treinta y seis (**55.136**) atenciones a la ciudadanía, en los puntos SIAC, como se presenta en la **tabla No. 12**.

**Tabla No. 12.** Número de atenciones a ciudadanos/as en puntos SIAC.

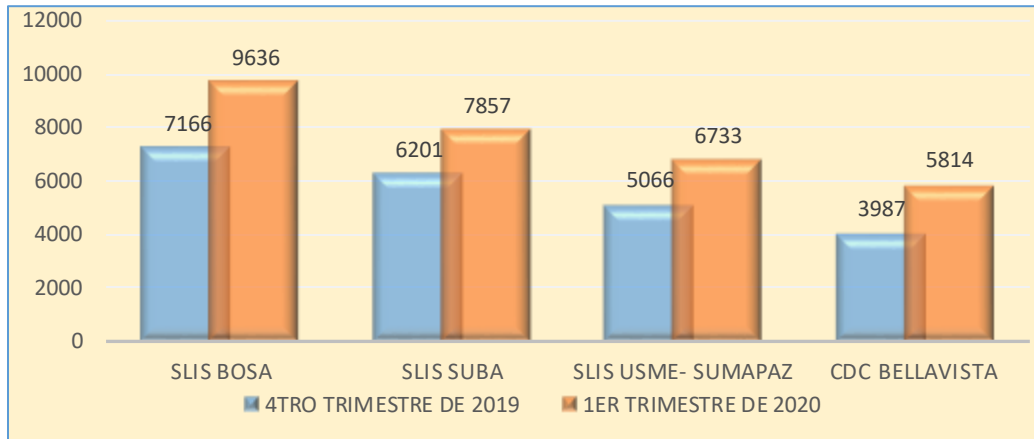
DEPENDENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SLIS BOSA	3637	3881	2118	9636
SLIS SUBA	3529	3232	1096	7857
SLIS USME- SUMAPAZ	2560	2590	1583	6733
CDC BELLA VISTA	2405	2245	1164	5814
SLIS SAN CRISTÓBAL	819	1730	946	3495
SLIS CIUDAD BOLÍVAR	727	1551	807	3085
SLIS RAFAEL URIBE URIBE	833	1089	855	2777
CDC KENNEDY	888	986	504	2378
CDC MOLINOS II SECTOR	496	1200	403	2099
SLIS LOS MÁRTIRES	446	654	461	1561
SLIS ENGATIVÁ	519	495	259	1273
SLIS TUNJUELITO	521	225	472	1218
CDC SAMORÉ	398	477	316	1191
SLIS BARRIOS UNIDOS	143	297	436	876
SIAC NIVEL CENTRAL	210	287	261	758
SLIS PUENTE ARANDA	216	192	192	600
CDC PORVENIR	132	272	187	591
SLIS SANTAFE-CANDELARIA	138	269	129	536
SLIS KENNEDY	98	184	236	518
SLIS CHAPINERO	97	307	103	507
SLIS USAQUÉN	101	255	115	471
SLIS FONTIBÓN	141	67	225	433
TEUSAQUILLO	126	138	110	374
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN, CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN.	104	200	51	355
<b>TOTAL</b>	<b>19.284</b>	<b>22.823</b>	<b>13.029</b>	<b>55.136</b>

Fuente: Aplicativo SIRBE.

Los datos registrados en la tabla anterior evidencian que los puntos SIAC, en los cuales se presentó mayor demanda en la atención ciudadana, continúan siendo los ubicados en las Subdirecciones Locales de: Bosa, Suba, Usme-Sumapaz y Centro de Desarrollo

Comunitario Bellavista; tal y como se identificó durante el cuarto trimestre de 2019<sup>6</sup>; observándose un aumento de un período a otro en el número de atenciones en cada uno de ellos, como se observa en la **gráfica No.6**.

**Gráfica No.6.** Puntos SIAC, con mayor demanda del servicio de atención.



Fuente: Aplicativo SIRBE

### 2.2.1 Visitas de acompañamiento y seguimiento a Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC-

Con el objeto de identificar la apropiación de las actividades relacionadas con la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (lineamientos institucionales, protocolos de atención, canales de interacción, portafolio de servicios) normativa vigente, entre otras), en los puntos de atención, dispuestos en las Subdirecciones Locales y Centros de Desarrollo Comunitario -CDC-, se realizaron visitas de acompañamiento y seguimiento<sup>7</sup> a los servidores, servidoras y contratistas responsables de la atención en los puntos SIAC.

En consecuencia, durante el trimestre en referencia, se adelantaron trece (13) visitas de acompañamiento a los puntos de atención ubicados en las Subdirecciones locales de: Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Teusaquillo, Barrios Unidos, Fontibón, Puente Aranda, Tunjuelito, Bosa, CDC Porvenir, Usaquén, Chapinero, Subdirección ICI y Usme; en las cuales se verificó el cumplimiento de los protocolos de atención ciudadana, canales de interacción y portafolio de servicios encontrando fortalezas y debilidades para lo cual se efectuaron sugerencias y/o recomendaciones de mejora, siendo éstas actualmente objeto de seguimiento por parte de SIAC central. Durante el período, se adelantaron dos (2) visitas de seguimiento; la primera a la SLIS de Bosa y la segunda al CDC Porvenir.

<sup>6</sup> Datos registrados en el informe de gestión del SIAC, cuarto trimestre de 2019, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad: se relaciona vínculo de acceso.

[http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2019documentos/siac/07022020\\_Informe\\_4\\_trimestre\\_2019\\_V03022020.docx](http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2019documentos/siac/07022020_Informe_4_trimestre_2019_V03022020.docx)

<sup>7</sup> Cabe aclarar que, en caso de identificarse debilidades en la atención a la ciudadanía, y temas relacionados, se establecen acciones de mejora, a las cuales se les hace seguimiento hasta que se cumpla a cabalidad con la calidad en la prestación del servicio.

### 2.2.2 Apertura buzón de sugerencias.

En el marco del cumplimiento del contrato 9128 de 2019 (para la compra e instalación de buzones de sugerencias), entre la tercera semana de enero y el 10 de marzo de 2020 fueron instalados 437 buzones de sugerencias de 454 esperados. Una vez terminada la emergencia sanitaria por COVID-19, se iniciará un proceso de transferencia de conocimiento con responsables de los servicios o delegados para la apertura del buzón de sugerencias, para socializar el instructivo de canales de interacción para la atención ciudadana (medio buzón de sugerencias), y formatos asociados; con el fin de, garantizar el adecuado uso de este medio de interacción con la ciudadanía.

### 2.2.3. Estrategia comunicativa y divulgativa

Dando cumplimiento a la Ley 1437 de 2011, por la cual expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, artículo 8: *“Deber de información al público. Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga.”*, se solicitó a la Oficina Asesora de Comunicaciones -OAC-, lo siguiente:

- Actualización de piezas comunicativas con logo de la nueva administración, entre los cuales se encuentran: afiche medios de contacto, afiche buzón de sugerencias, carta de trato digno y formato YO Opino.
- Publicación en página Web del informe “información pública” cuarto trimestre 2019.
- Publicación en página Web del informe de gestión SIAC cuarto trimestre 2019, con sus respectivos anexos.
- Diseño en banner principal, campaña cupos disponibles jardines infantiles.
- Publicación preguntas frecuentes de nutrición y abastecimiento en la página Web de la SDIS.

#### 2.2.3.1 Actividad Infórmate:

Durante el primer trimestre de 2020, en el desarrollo de la actividad INFÓRMATE<sup>8</sup>, implementada por los responsables de los puntos de atención SIAC, se contó con la participación tres mil novecientos diecinueve (**3.919**) ciudadanos y ciudadanas; los temas socializados en este período fueron: la figura del defensor a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Integración Social y los canales de interacción ciudadana dispuestos por la entidad; como se evidencia en la **tabla No. 13**.

---

<sup>8</sup> El objetivo de la actividad Infórmate, es brindar información de interés para la ciudadanía en general, y participantes de los servicios sociales de la SDIS.

**Tabla No.13.** Actividad Infórmate – Jomadas de socialización - primer trimestre de 2020

No.	PUNTO DE ATENCIÓN SIAC	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
		FIGURA DEL DEFENSOR A LA CIUDADANÍA- SDIS.	CANALES DE INTERACCIÓN	CANALES DE INTERACCIÓN	
		No. PARTICIPANTES	No. PARTICIPANTES	No. PARTICIPANTES	
1	SUB. LOCAL BOSA	248	410	346	1004
2	SUB. LOCAL USME SUMAPAZ	104	211	145	460
3	SUB. LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	141	142	166	449
4	SUB. LOCAL SUBA	135	144	24	303
5	CDC BELLAVISTA	90	99	40	229
6	CDC KENNEDY	13	96	78	187
7	SUB. LOCAL FONTIBÓN	10	85	82	177
8	CDC MOLINOS II SECTOR	0	96	53	149
9	SUB. LOCAL SANTA FE - CANDELARIA	58	66	10	134
10	SUB. LOCAL BARRIOS UNIDOS	3	41	73	117
11	SUB. LOCAL USAQUÉN	38	55	21	114
12	SUB. LOCAL LOS MÁRTIRES	68	35	6	109
13	SUB. LOCAL SAN CRISTÓBAL	21	44	32	97
14	SUB. LOCAL PUENTE ARANDA	36	26	33	95
15	SUB. LOCAL KENNEDY	36	47	12	95
16	SUB. LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	0	47	16	63
17	TEUSAQUILLO	5	31	20	56
18	SUB. LOCAL CHAPINERO	10	10	12	32
19	CDC SAMORÉ	0	27	0	27
20	CDC PORVENIR	0	0	14	14
21	SUB. LOCAL TUNJUELITO	0	0	8	8
22	SUB. LOCAL ENGATIVÁ	0	0	0	0
23	SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN, CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN.	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>1016</b>	<b>1712</b>	<b>1191</b>	<b>3919</b>

Fuente: Formato Planilla Asistencia socializaciones Infórmate.

**ANEXO 5. AVANCES ESTRATEGIA COMUNICATIVA Y DIVULGATIVA**
**2.3 Atención telefónica**

Los responsables de los puntos SIAC, además de atender el canal presencial en la entidad, brindan atención telefónica, a través del aplicativo DENWA, acorde con las necesidades de información de la ciudadanía.

En consecuencia, desde el SIAC central se realiza periódicamente seguimiento a la atención brindada a través de este canal, a fin de verificar el cumplimiento del protocolo de atención (numeral 3.4, Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Integración Social); a través de estrategias como el cliente oculto, y seguimiento telefónico individual a la oportunidad de la contestación, en el cual se verifican tiempos de logueo, llamadas contestadas durante este tiempo y transferencia a encuestas. Lo anterior, permite llevar a cabo acciones de mejora continua para garantizar la calidad en la prestación del servicio.

A continuación, se presenta el informe de la atención telefónica para el primer trimestre de 2020:

- Recepción de **51.365** llamadas telefónicas, en los puntos SIAC de las Subdirecciones Locales, a través de la línea 3808330 opción 1 (atención ciudadana), de las cuales se completaron **29.618** respondiendo a solicitudes de información ciudadana. De acuerdo con los reportes arrojados por el sistema DENWA se dejaron de atender **21.747** llamadas. Sin embargo, es importante precisar que durante los meses de febrero y marzo el sistema en mención presentó fallas; por lo tanto, inconsistencias en los reportes arrojados, por lo cual, no es posible identificar con precisión el número de llamadas abandonadas
- Recepción de **15.975** llamadas a través de la opción 0 (administrativa), de las cuales se atendieron **10.681** y se perdieron **5.294**; situación que se continúa presentando por falta de agentes para atender el alto volumen de llamadas entrantes a nivel central. Adicionalmente, durante el mes de enero y parte de febrero, solo se contó con un agente para la atención por esta opción.
- Recepción de **2.938 llamadas** a través de la opción 2 (PQRS), de las cuales fueron abandonadas **1.319**; estas llamadas pueden perderse debido a que a través de esta opción, se registran PQRS en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha-, este registro puede tardar entre 20 y 30 minutos aproximadamente, ocasionado pérdida de las llamadas entrantes. Por otra parte, se completaron **1.619** llamadas de las cuales solo **67** fueron requerimientos ciudadanos, tramitados a través de Bogotá te escucha.
- Recepción de **309** llamadas a través de la opción 3 (denuncias por presuntos actos de corrupción) de las cuales se atendieron 131 y, ninguna correspondía a denuncia por presunto hecho de corrupción, las restantes estaban relacionadas con solicitudes de información y PQRS.

<b>ANEXO 6. REPORTE TRIMESTRAL ATENCIÓN TELEFÓNICA</b>
--

### 2.3.1 Resultados encuesta atención telefónica.

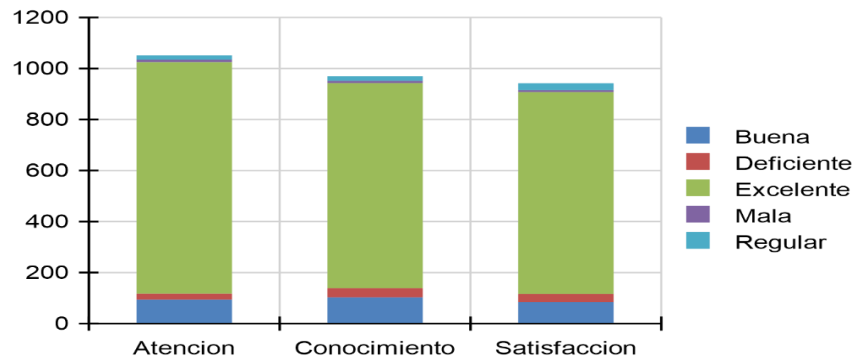
Durante el primer trimestre de 2020, desde los puntos de atención a la ciudadanía -SIAC, se transfirieron **2.963** llamadas a la extensión 88888,<sup>9</sup> para la evaluación del servicio por parte de la ciudadanía; la gráfica No. 7, evidencia los resultados cualitativos de los ítems de calidad evaluados: el nivel de atención, nivel de conocimiento y nivel de satisfacción:

#### **Análisis gráfico de resultado de encuestas**

---






<sup>9</sup> Esta extensión deriva en la encuesta que responde la ciudadanía para evaluar el servicio de atención telefónico.

Gráfica No.7. Resultados encuesta telefónica.



Fuente. Plataforma Denwa.

La gráfica anterior, muestra en el eje vertical (eje Y) el número de llamadas transferidas a encuestas, y en el eje horizontal o eje (X) se identifican los tres ítems o criterios de calificación: atención, conocimiento y satisfacción. La calificación dentro de estos tres ítems se evalúa como:

Buena, color azul oscuro,   
 Deficiente, color rojo,   
 Excelente, color verde,   
 Mala, color violeta   
 Regular, color azul claro. 

En la tabla No.14, se representan los datos obtenidos en la encuesta, discriminados por pregunta, a saber:

Tabla No. 14. Resultados encuesta telefónica.

Pregunta	Respuesta	Total	%
Atencion	Buena	94	8,94%
	Deficiente	24	2,28%
	Excelente	907	86,2%
	Mala	9	0,85%
	Regular	17	1,61%
	<b>Total</b>	<b>1051</b>	<b>100%</b>
Conocimiento	Buena	103	10,6%
	Deficiente	36	3,71%
	Excelente	804	82,8%
	Mala	9	0,92%
	Regular	18	1,85%
	<b>Total</b>	<b>970</b>	<b>100%</b>
Satisfaccion	Buena	84	8,91%
	Deficiente	32	3,39%
	Excelente	792	84,0%
	Mala	7	0,74%
	Regular	27	2,86%
	<b>Total</b>	<b>942</b>	<b>100%</b>
	<b>Total</b>	<b>2963</b>	

Fuente. Plataforma Denwa.

Para el primer trimestre de 2020, del total de llamadas transferidas a encuestas, el **86.2%** de las llamadas fue calificada como excelente en el nivel de atención; **el 82.8%** de las llamadas fue calificado con excelente en el nivel de conocimiento de los agentes, y



finalmente el **84.0%** de las llamadas fue calificado como excelente en el nivel de satisfacción. Lo que permite inferir, que la ciudadanía se encuentra satisfecha con la atención e información recibida a través del canal telefónico. No obstante, se continuará trabajando para aumentar el nivel de satisfacción ciudadana.

### 3. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO

#### 3.1 Sensibilización en cultura del servicio

Durante el primer trimestre de 2020, se realizaron dos (2) sesiones en cultura del servicio, y se contó con veintiséis (26) participaciones, entre servidores, servidoras y contratistas de la SDIS. Una de las jornadas se llevó a cabo en la SLIS Engativá (segunda sesión), y otra en la Subdirección Local Santa Fe-La Candelaria (única sesión).

El informe de avance del plan de sensibilización en cultura del servicio se adjunta como anexo a este documento. En el mes de febrero, se concertó con la Dirección de Calidad del Servicio (Secretaría General) el cronograma para implementar las jornadas de sensibilización en cultura del servicio para la vigencia 2020, el cual se ajustó, a causa de la emergencia sanitaria generada por el COVID 19, y tiene inicio en julio de 2020.

#### ANEXO 7. INFORME DE AVANCE PLAN DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO

#### 3.2 Medición de percepción y satisfacción ciudadana

Durante el primer trimestre de 2020, los responsables de los diferentes puntos SIAC implementaron un total de mil setecientos sesenta y seis (**1.766**) encuestas de percepción ciudadana de manera presencial, respecto a la atención recibida en los servicios prestados por la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS)<sup>10</sup>. Para la aplicación de la encuesta se realizó una muestra aleatoria con un margen de error del 10% y un nivel de confiabilidad del 90%.

De igual manera, en el mes de enero la firma Proyectamos Colombia S.A.S, entregó los resultados de la encuesta para la medición del nivel de satisfacción y percepción de la ciudadanía, frente a los servicios sociales prestados por la Secretaría (contrato 8966 de noviembre de 2020); se adjunta como anexo a este informe.

#### ANEXO 8. INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA RESPECTO A LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA SDIS.

#### ANEXO 9. INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN FRENTE A LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SDIS (FIRMA PROYECTAMOS COLOMBIA S.A.S).

<sup>10</sup> El formato implementado para obtener información de la ciudadanía respecto a la atención en los servicios prestados por la entidad puede ser visibilizado en el siguiente enlace: <http://gencu.sdís.gov.co/index.php/662362/lang-es>

### 3.3. Actualización de la información

La Guía de Trámites y Servicios, se actualiza los primeros cinco días de cada mes, y se expide certificado de confiabilidad en el mismo período, el cual se remite a la Alcaldía Mayor, como constancia de la actualización de la información de los servicios brindados por la entidad en la página web, de la Guía<sup>11</sup>. La comunicación con los administradores de la Guía (Alcaldía mayor) es constante, con el fin de mantener actualizada la información que será consultada por la ciudadanía.

#### 3.3.1 Ruta de información en la SDIS.

El equipo SIAC, cuenta con una ruta cuyo objetivo es unificar información relacionada con el funcionamiento de los servicios sociales que presta la entidad (directorios, números de teléfono, nombres de responsables de servicios, fechas de entrega de bonos, de apoyos económicos, inscripciones para acceder a los servicios, entre otros); esta información es un insumo imprescindible para que los responsables de los puntos de atención brinden un servicio de calidad, efectivo veraz y oportuno a la ciudadanía.

Es importante fortalecer la articulación y coordinación con las Direcciones, Subdirecciones Técnicas y Subdirecciones Locales, a fin de contar con información actualizada o vigente para garantizar el derecho de la ciudadanía al acceso a la información.

## 4. CONCLUSIONES:

- El recurso humano disponible para la atención telefónica no es suficiente para atender el volumen de llamadas que ingresan por este canal; lo anterior se infiere a partir del reporte de la atención telefónica en la entidad, extraído del aplicativo DENWA, en el cual se evidencia que las llamadas abandonadas en el período reportado corresponden a un total de **28.538**, de **70.587** llamadas recibidas a través de las diferentes opciones de atención dispuestas por esta Secretaría
- Dado el volumen de llamadas a través del call center, se considera imperioso la necesidad de centralizarlo, puesto que, los responsables de los puntos SIAC tienen a su cargo la atención telefónica y presencial simultáneamente afectando de esta manera la calidad en la prestación del servicio, en términos de oportunidad, eficacia y efectividad
- En la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha -, se observó que la rotación de los designados influye negativamente, tanto en el manejo operativo de la plataforma, como en la implementación del procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS
- Es importante que desde el momento del cargue del requerimiento, los designados de la operación de Bogotá Te Escucha, y en general los servidores y contratistas que cargan peticiones, registren el mayor número de variables posibles, con el fin

---

<sup>11</sup> <https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidades/>

de obtener información fidedigna de los ciudadanos que interponen sus peticiones ante la SDIS

- Las fallas reiteradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha-, influyó significativamente en la obtención de la información fidedigna y veraz, tanto de los requerimientos ciudadanos, como en el uso eficiente del mismo
- Los seguimientos realizados por el equipo SIAC de Nivel Central denominados alertas tempranas han arrojado resultados satisfactorios, en cuanto a, que se ha observado un compromiso mayor por parte de los servidores encargados de atender los requerimientos ciudadanos, tanto en el cumplimiento de los criterios de calidad en la respuesta como en el uso eficiente de la operación de Bogotá Te Escucha-SDQS
- A pesar de que, en las Subdirecciones Locales se asignaron servidores de apoyo en el marco de la circular 025 de 2019, aún se continúa presentando dificultad para que las personas que recibieron la inducción asuman la atención ciudadana acorde a las obligaciones o tareas que se deben cumplir en estos puestos de trabajo. Es por ello que se reitera a las Subdirecciones Locales que se garantice la continuidad en la prestación del servicio en ausencia de los responsables de los puntos SIAC; con los servidores asignados y quienes ya participaron en los espacios de inducción.

#### 5. RECOMENDACIONES:

- Registro del total de los requerimientos ciudadanos allegados a través de los diferentes canales de atención a la ciudadanía, dispuestos por la SDIS, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha-, en cumplimiento al Decreto 371 de 2010
- Informar a tiempo al equipo SIAC, los cambios de designados para la operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS- "Bogotá te escucha", asignando una persona responsable para esta función
- Continuar con el apoyo de la alta dirección en el posicionamiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la SDIS
- Las Subdirecciones Locales, garanticen la atención continua en los puntos SIAC, con los servidores que cuentan con el entrenamiento para asumir con las obligaciones y tareas en ausencia de los responsables de la atención ciudadana
- Revisar los criterios de selección del recurso humano para la atención ciudadana, toda vez, que se asigna personal que no cumple con el perfil para garantizar la atención con calidad
- Continuar con la articulación entre el SIAC, las Direcciones, Subdirecciones Técnicas y Subdirecciones Locales, con el fin de fortalecer la ruta de información, como garantía del derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública
- Avanzar en la integración (INTERFACE) del sistema de gestión documental de la SDIS, AZDigital, y el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha.

Nota. Se adjuntan 9 anexos, y acta de aprobación del informe.

Elaboró	Aidee Morales Guerrero. Profesional SIAC
	Esperanza Guantiva Cruz. Profesional SIAC
	Irma Consuelo Quiceno M. Profesional SIAC
	Luz Angélica Bustos Martínez. Profesional SIAC
Revisó	Irma Consuelo Quiceno Machado. Profesional SIAC.
Revisó y aprobó	Erwin Gaeth Mera- Líder equipo SIAC.
Aprobó	Rodrigo Sandoval Araujo-Asesor Subsecretaría.