

INFORME DE GESTIÓN
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA-SIAC-.

SUBSECRETARÍA

PRIMER TRIMESTRE 2021
Corte. 16 de diciembre del 2020 al 31 de marzo del 2021

TABLA DE CONTENIDO

1. TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS.....	5
1.1 Canales de interacción.....	5
1.2 Tipologías.....	6
1.3 Comparativo.....	8
1.4 Operación Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.....	11
1.5 Temas y dependencias con mayor número de quejas y reclamos.....	13
1.5.1 Quejas.....	13
1.5.2 Reclamos.....	14
1.6 Subtemas.....	15
1.9 Estado de las peticiones.....	18
2. CULTURA DE SERVICIO EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL.....	23
2.2 Atención presencial.....	25
2.2.1 Visitas de acompañamiento y seguimiento a Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC-.....	27
2.2.2 Apertura buzón de sugerencias.....	28
2.4 Atención telefónica.....	30
2.4.1 Resultados encuesta atención telefónica.....	31
3 SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO.....	33
3.1 Medición de percepción y satisfacción ciudadana.....	34
3.2 Ruta de información en la SDIS.....	34
3.3 Actualización de la información – Guía de Trámites y Servicios.....	34

ANEXOS

- Anexo 1. Peticiones por dependencia, subtema y tipología.
- Anexo 2. Reporte solicitudes de información pública.
- Anexo 3. Respuestas a peticiones con análisis de criterios de calidad (coherencia, calidez y claridad).
- Anexo 4. Reporte de respuestas a peticiones ciudadanas fuera de términos.
- Anexo 4.1. Respuestas a peticiones fuera de términos, por dependencia y tipología.
- Anexo 5. Estrategia comunicativa y divulgativa.
- Anexo 6. Reporte atención telefónica.
- Anexo 7. Reporte implementación plan de sensibilización en cultura del servicio.
- Anexo 8. Reporte resultados encuestas.

TABLAS

- Tabla No.1. Reconocimientos positivos.
- Tabla No.2. Traslado de peticiones por no competencia de la SDIS.
- Tabla No.3. Seguimiento y acompañamiento a designados Bogotá Te Escucha.
- Tabla No. 4. Relación de dependencias con mayor número de quejas.
- Tabla No. 5. Relación de Subdirecciones Locales con mayor número de reclamos.
- Tabla No.6. Relación de requerimientos por subtema.
- Tabla No.7. Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas.
- Tabla No.8. Estado de las peticiones.
- Tabla No.9. Días promedio utilizados para responder a los requerimientos de la ciudadanía, acorde con la tipología.
- Tabla No.10. Tiempo legal de respuesta utilizado y días promedio de peticiones que se respondieron fuera del término legal.
- Tabla No.11. Consolidado peticiones ciudadanas atendidas a través del canal virtual.
- Tabla No.12. Desagregado de atención por mes.
- Tabla No.13. Consolidado de atenciones presenciales.
- Tabla No.14. Consolidado de atenciones presenciales SuperCade Manitas.
- Tabla No.15. Consolidado socialización actividad Infórmate
- Tabla No.16. Resultados encuesta telefónica, por respuesta.
- Tabla No.17. Cronograma, jornadas de sensibilización en cultura del servicio.

GRÁFICAS

- Gráfica No. 1. Canales y medios de interacción.
- Gráfica No. 2. Número de peticiones por tipología.
- Gráfica No. 3. Comportamiento de requerimientos.
- Gráfica No.4. Consolidado peticiones ciudadanas atendidas a través del canal virtual.
- Gráfica No. 5. Desagregada atención por mes.
- Gráfica No. 6. Resultados encuesta de satisfacción atención telefónica.

PRESENTACIÓN

El presente informe tiene como propósito evidenciar los resultados alcanzados durante el primer trimestre de 2021¹, respecto a las acciones realizadas 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 lo señalado 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 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-, conforme con lo establecido en el procedimiento definido por la Secretaría Distrital de Integración Social (en adelante SDIS) para tal fin, y en el marco de la normativa vigente.
- Cumplimiento de los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) de las respuestas a peticiones ciudadanas.
- 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 en la entidad.

Cabe señalar, que el documento incluye ocho anexos los cuales amplían y soportan la gestión del SIAC, durante el período reportado.

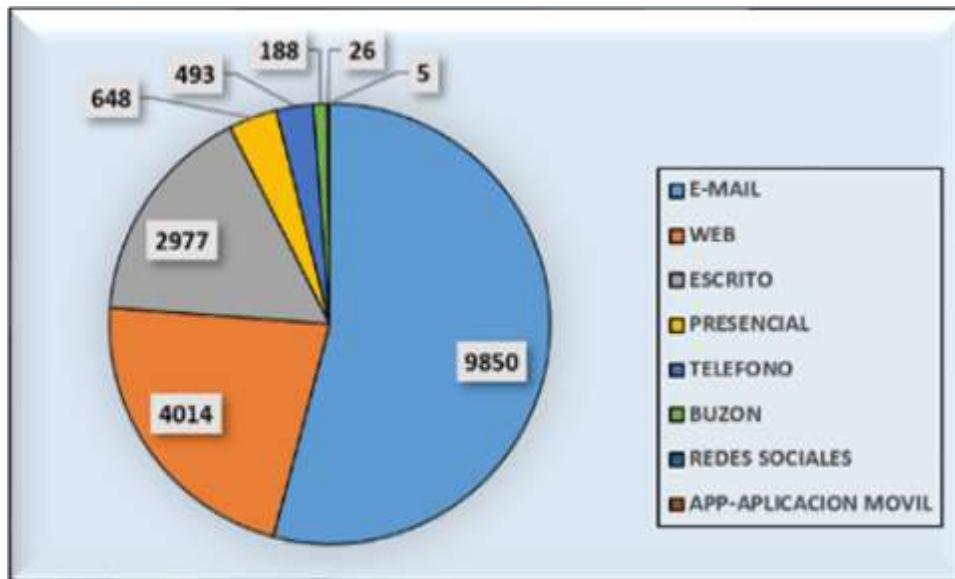
¹ Se aclara que el presente informe contiene los 15 días de diciembre de 2020 no incluidos en el informe de gestión del SIAC del cuarto trimestre de 2020, acorde con las fechas programadas para presentar el reporte de cumplimiento de metas de la entidad.

TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS

1.1 Canales de interacción.

En la gráfica No. 1, se presentan las peticiones de la ciudadanía allegadas a la entidad a través de los diferentes canales de interacción dispuestos para tal fin.

Gráfica No. 1. Canales y medios de interacción.



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

Durante el período reportado, en la Secretaría Distrital de Integración Social, se gestionaron dieciocho mil doscientas una (**18.201**) peticiones a través de los diferentes **canales y medios de interacción**² dispuestos para la atención ciudadana, (en el numeral 1.10. Estado de las peticiones, de este documento, se amplía la información), es decir el **100%** de las allegadas por la ciudadanía a la entidad, como se relaciona a continuación:

- Mediante el canal virtual, medio E-mail, correo electrónico, fueron allegadas nueve mil ochocientos cincuenta (**9850**) peticiones, correspondiente al **54,11%**.
- A través de la página web fueron allegadas cuatro mil catorce (**4.014**) peticiones lo que corresponde al **22.05%**, observándose un leve aumento en los datos en comparación con el trimestre anterior.
- A través del medio escrito se recibieron dos mil novecientos setenta y siete (**2.977**) peticiones, es decir, el **16,35%**; en la utilización de este medio se observa una leve disminución de los datos en comparación con el trimestre anterior.

² H

https://sig.sdis.gov.co/images/documentos_sig/procesos/atencion_a_la_ciudadania/documentos_asociados/20191203_ins_atc_001_instructivo_canales_interaccion_atencionciudadana.docx

- Mediante el canal presencial fueron allegadas seiscientos cuarenta y ocho (**648**) peticiones, lo que equivale al **3,56%** del total, el uso de este canal se continúa observando aumento en comparación con el trimestre anterior.
- Por medio del canal telefónico se recibieron cuatrocientas noventa y tres (**493**) peticiones correspondientes al **2,70%**.
- A través del medio buzón de sugerencias fueron allegadas a la Secretaría, ciento ochenta y ocho (**188**) peticiones, representando el **1,03%** del total.
- Por medio de las redes sociales se recibieron veintiséis (**26**) peticiones, lo que representa **0,14%**.
- A través de la aplicación móvil³ se recibió una (**5**) petición, es decir, el **0,014%** del total.

De igual manera, se observa que, durante este trimestre, aunque continúa el canal virtual siendo el más utilizado por la ciudadanía, a medida que se ha ido activando la atención presencial en la entidad, también la ciudadanía ha comenzado a utilizar los demás canales.

1.2 Tipologías

En la gráfica No 2, se relaciona el total de peticiones por tipología, allegadas a la entidad.

Se evidencia que durante el período reportado hubo un aumento del **40%** de las peticiones ciudadanas allegadas a la entidad, en relación con las recibidas durante el trimestre anterior (cuarto trimestre de 2020), período en el cual se recibieron 10992 peticiones.

Gráfica No. 2. Número de peticiones por tipología.



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

³<https://secretariageneral.gov.co/noticias/bogot%C3%A1-1-te-escucha-ahora-la-app-supercade-virtual>
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.supercade&hl=es_CO

En relación con las tipologías, se evidencia que el derecho de petición de interés particular fue presentado con mayor frecuencia por la ciudadanía. La entidad recibió catorce mil novecientos diez (**14.910**) peticiones con esta tipología, es decir, el **82.38%** del total. Le siguen los derechos de petición de interés general, de los cuales se recibieron novecientos cuarenta y nueve (**949**), es decir, el **5.21%** del total.

Por otra parte, se recibieron seiscientos ochenta y seis (**686**) reclamos, cifra que representa el **3.76%**. Las peticiones recibidas con tipología, consultas, quinientas setenta y cuatro (**574**), representando el **3,15%**; las quejas, sumaron en total cuatrocientas setenta y cinco (**475**), es decir, el **2.60%**;

Cabe aclarar que, las peticiones con tipología queja, reclamo, consulta y solicitudes de acceso a la información, en su mayoría, hacen referencia a derechos de petición de interés particular relacionados con la emergencia sanitaria, por COVID 19, lo cual se puede verificar en el asunto de las peticiones en mención.

Así mismo, se recibieron trecientas treinta (**330**) solicitudes de acceso a la información, representando el **1,81%**. Ciento seis (**106**) solicitudes de copia, felicitaciones o reconocimientos positivos que representan el **0.58%** del total de peticiones; la ciudadanía radicó (**52**) sugerencias correspondientes al **0.28%**; .Finalmente, se recibieron cuarenta y dos (**42**), denuncias por posibles actos de corrupción, es decir el **0.23%**, las cuales hacen referencia a proselitismo en el manejo de la contratación, fraude en los recursos del Estado y extralimitación de funciones, en el caso de las comisarías de familia.

En la tabla No. 1, se presenta la información con requerimientos por dependencia y servicio que durante el trimestre recibieron reconocimientos positivos.

Tabla No. 1. Reconocimientos positivos.

Dependencia	Subtema														
	Centros integrarte	Apoyos económicos adulto mayor	Atención integral a la diversidad sexual y de genero	Centro de atención transitoria para CHC.	Centros proteger	Comedores comunitarios	Comisarías de familia	Contacto y atención en calle a los ciudadanos HC.	Traslado a entidades privadas	Centros de protección para adulto mayor	Enlace social	Gestión del talento humano	Traslado a entidades distritales	Otros	TOTAL
SUBDIRECCIÓN LOCAL CHAPINERO	0	0	0	0	7	5	0	0	0	0	1	0	0	1	14
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	0	0	0	1	1	0	0	10	0	0	0	0	0	1	13
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE -LA CANDELARIA	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	4	0	0	0	10
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	2	2	8

Dependencia	Subtema													TOTAL	
	Centros integrante	Apoyos económicos adulto mayor	Atención integral a la diversidad sexual y de genero	Centro de atención transitoria para CHC.	Centros proteger	Comedores comunitarios	Comisarías de familia	Contacto y atención en calle a los ciudadanos HC.	Traslado a entidades privadas	Centros de protección para adulto mayor	Enlace social	Gestión del talento humano	Traslado a entidades distritales		Otros
SUBDIRECCIÓN LOCAL LOS MÁRTIRES	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	2	0	0	0	6
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	4
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	4
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
DIRECCIÓN POBLACIONAL PROYECTO 721	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL ANTONIO NARINO PTE. ARANDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
COMISARÍA DE FAMILIA CHAPINERO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVA 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTOBAL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUÉN	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	1	1	1	1	1 3	19	4	10	1	1	12	2	3	8	77

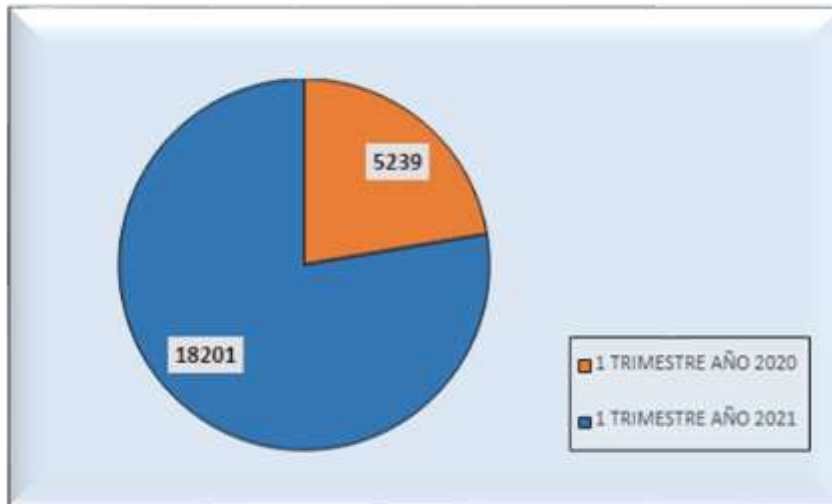
Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Anexo 1. Peticiones por dependencia, subtema y tipología.

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

Al realizar la comparación del total de los requerimientos allegados por la ciudadanía, durante el primer trimestre de **2021** y el mismo período del 2020, se observó un aumento significativo de más del **71.21%**, representado en trece mil trescientos sesenta y dos (**13.362**) peticiones.

Cabe mencionar que, el comportamiento de las tipologías es estable ya que las allegadas con mayor frecuencia son peticiones de interés particular, a través de las cuales la ciudadanía solicita el ingreso a los servicios sociales de la SDIS, adicionalmente, de ayudas económicas y alimentarias relacionadas con la emergencia sanitaria por COVID 19.

Respecto a los canales y medios de interacción utilizados por la ciudadanía, se observa que se mantiene el cambio significativo, dado que durante el período reportado canal más utilizado continúa siendo el virtual (página web y Contáctenos-correo institucional), debido a la alternancia de la atención presencial, como consecuencia de la emergencia sanitaria declarada en el país, por COVID 19; la cual al irse reactivando ha llevado a que la ciudadanía vuelva a utilizar el medio escrito, verbal y el buzón de sugerencias.

Traslado por no competencia

Del total de peticiones ciudadanas recibidas, se dio traslado a dos mil trescientos trece (**2.313**) por no ser de competencia de la entidad. En la tabla No. 2, se relacionan las entidades a las cuales se trasladaron las peticiones en mención:

Tabla No.2. Traslado de peticiones por no competencia de la SDIS.

SOLUCIONADO - POR TRASLADO			
ENTIDAD	F	ENTIDAD	F
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1064	IDIPRON	4

SOLUCIONADO - POR TRASLADO			
ENTIDAD	F	ENTIDAD	F
SON PETICIONES QUE AL MOMENTO DE EXPORTAR LA BASE DE LA PLATAFORMA BOGOTÁ TE ESCUCHA, SE ENCUENTRAN PENDIENTES POR REALIZAR EL TRASLADO.	410	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	4
ENTIDAD NACIONAL	199	SERVICIO CIVIL	4
SECRETARÍA DE HACIENDA	130	CODENSA	4
SECRETARÍA DEL HABITAT	99	ACUEDUCTO - EAB	4
SECRETARÍA DE SALUD	87	IDU	3
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	71	TRANSMILENIO	3
SECRETARÍA DE GOBIERNO	65	IDIGER	3
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	28	UAESP	2
SECRETARÍA GENERAL	27	SECRETARÍA DE LA MUJER	2
IPES	18	SECRETARÍA JURÍDICA	2
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	13	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	2
CAPITAL SALUD EPS	13	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	2
SECRETARÍA MOVILIDAD	9	SECRETARÍA DE AMBIENTE	1
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	8	IDPC	1
IDPYBA	7	SECRETARÍA DE CULTURA	1
IDPAC	6	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO IDEP	1
CATASTRO	5	CONCEJO DE BOGOTÁ	1
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	5	SUBRED SUR OCCIDENTE	1
IDRD	4		
TOTAL		2313	

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

Del total de peticiones trasladadas, el **46%** se envió a la Secretaría de Planeación por ser la entidad competente de administrar las bases de datos para la identificación de personas vulnerables a quienes se asignarán ayudas en el marco de la emergencia sanitaria; además de los trámites relacionados con puntaje SISBEN.

El **17,72%** de las peticiones en el momento se encuentran pendientes por realizar el traslado.

El **8,60%** se trasladó a entidades nacionales como: Ministerio del Trabajo, por despidos y cierre de pequeñas y medianas empresas, entre otros; Unidad de Víctimas, por peticiones de ciudadanos/as, quienes refieren haber dejado de recibir las ayudas entregadas por esta entidad. Al ICBF, por temas relacionados con los jardines coordinados por esta entidad. Alcaldías municipales y departamentales, por solicitud de servicios sociales de personas que viven fuera del Distrito Capital, además de solicitudes relacionadas con procesos de

violencia intrafamiliar. Adicionalmente, se trasladaron peticiones a la Defensoría del Pueblo, y al Departamento Administrativo de Prosperidad Social, por temas asociados con solicitudes de ingreso al proyecto familias y jóvenes en acción y personas desplazadas. Finalmente, a Cajas de Compensación Familiar por solicitudes del subsidio al desempleo.

El **5,62%** se trasladó a la Secretaría de Hacienda por temas relacionados con dificultades con la consignación del subsidio monetario en las cuentas de los ciudadanos.

El **3,76%** se trasladó a la Secretaría de Salud por temas relacionados adjudicación y demora de citas médicas, solicitud de certificaciones para personas con discapacidad, seguimiento e inspección a ONG, entre otras.

El **4,28%** se trasladó a Secretaría del Hábitat por solicitudes de subsidios para pago de arriendo y adquisición de vivienda nueva.

El **2,81%** de las peticiones se trasladó a la Secretaría de Gobierno, por temas relacionados con inconvenientes entre vecinos, garantía de los derechos humanos, convivencia pacífica, dificultades entre arrendatarios y arrendadores, demora en el pago del subsidio de adulto mayor (modalidad C), entre otros.

El **3,06%** se trasladó a la Secretaría de Educación por solicitudes de refrigerio escolar, de computadores y red de internet para facilitar el acceso de los y las estudiantes a las clases virtuales.

El **1.21%** de peticiones se trasladó a la Secretaría de Desarrollo Económico por solicitudes de empleo.

Finalmente, el **6.74%** de peticiones se trasladó a: Secretaría General por errores de clasificación de las peticiones; al Instituto para la Economía Social en busca de alternativas de generación de ingresos a la población de la economía informal que ejerce sus actividades en el espacio público, quienes refieren haber quedado desprotegidos por la declaratoria de emergencia sanitaria; Secretaría de Seguridad por temas de inseguridad en las diferentes localidades. Secretaría de Movilidad, por solicitudes ciudadanas de permisos para traslados; al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP-, por temas de defensa, inspección, vigilancia, regulación y control del espacio público del Distrito Capital; al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal -IDPYBA-, por protección de animales callejeros; IDPAC, CATASTRO, IDARTES, IDRD, IDIPRON, entre otras entidades del Distrito.

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

Con el fin de garantizar la atención oportuna y de calidad a las peticiones ciudadanas y del uso eficiente de “Bogotá Te Escucha”, durante el período reportado desde el SIAC se realizó soporte permanente a los designados, a través del canal telefónico, virtual -correo

electrónico-, y mensajes de WhatsApp, los temas recurrentes sobre los que 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 en el SDQS, registro de una nueva petición en el SDQS, evento cierre por respuesta consolidada, trámite para el cargue de felicitaciones, fallas para el ingreso al SDQS, cargue de un documento después de cierre de la petición, cambio de tipología, cambio de datos a usuarios registrados en el SDQS, 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), traslados a otra entidad por competencia, cierre por no competencia, aclaración de términos de ley, adjuntos del requerimiento, solicitud de ampliación, clasificación de una petición por tema, categoría, subtema, proceso y tipo de trámite, cierre por traslado a una entidad nacional, reporte de gestión, procesos de inducción por apoyo de vacaciones y cambio de designados, etc.

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	No. DE SOPORTES
Subdirección Local de Engativá	42
Proyecto 7771	22
Proyecto 7730	18
Subdirección Local de Kennedy	17
Talento Humano	17
Centro Proteger Antonia Santos	16
Subdirección Local Antonio Nariño-Puente Aranda	16
Comisaría de Familia Usaquén 1 turno 1	13
Dirección Poblacional	13
Oficina de Asuntos Disciplinarios	13
Subdirección Local de Suba	13
Subdirección para asuntos LGBTI	12
Subdirección Administrativa y financiera-apoyo logístico	11
Dirección de Nutrición y abastecimiento	11
Subdirección Local de Usme	11
Subdirección para la Adulterez	11
Subsecretaría	11
Subdirección de Plantas Físicas	10
Dirección Territorial	9
Liquidaciones	8
TOTAL	294

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

Entre los motivos recurrentes para brindar soporte se encuentra la rotación frecuente de designados, lo cual es una constante dado que las dependencias realizan cambios, ya sea por retiro del servidor/a de la entidad, por terminación de contrato, traslado a otra

dependencia o por vacaciones o incapacidades. Es importante señalar que, durante este trimestre se evidenció mayor oportunidad en la información reportada por las dependencias respecto a los cambios en la delegación de designado, lo cual permitió realizar los cambios de designados a tiempo en el sistema, junto con el proceso de Sensibilización para el manejo de Bogotá Te Escucha y el procedimiento de trámite de requerimientos ciudadanos.

Se observa que las dependencias que han garantizado la permanencia de sus designados, han atendido oportunamente las peticiones allegadas a través de Bogotá Te Escucha. Además, se resalta que en su mayoría las dependencias han mejorado en la atención de peticiones, especialmente en el cargue de aquellos que son recepcionados directamente.

Finalmente es importante dar a conocer que Bogotá te escucha-Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas ha funcionado adecuadamente lo que facilita la gestión de las peticiones tramitadas a través de esta plataforma.

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	F
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	74
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	52
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	34
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	28
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	26
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	21
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	20
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	20
SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	20
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	16

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

Las quejas allegadas por la ciudadanía están relacionadas con la atención del personal de los proyectos y servicios, como son: referentes de proyectos y servidores que operan en los servicios de Hogares de paso de habitantes de calle, comedores comunitarios, centros

de protección para adultos mayores, de protección a niños, niñas, adolescentes con discapacidad.

Se aclara que, la mayoría de las peticiones clasificadas como quejas, son realmente peticiones en las cuales la ciudadanía manifiestan encontrarse en alta vulnerabilidad por la situación de emergencia sanitaria, y necesitan con urgencia ser escuchados, es por ello, que en un alto volumen aparecen en el equipo de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, a través del cual se informó en dónde podían solicitar las ayudas de acuerdo con lo manifestado.

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	F
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	240
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	81
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	30
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	29
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	27
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	23
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME – SUMAPAZ	22
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	21
SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	20
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	17

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

Los reclamos se relacionan con las demoras en la entrega de los bonos de alimentos, el ingreso a los servicios, por egreso de los mismos; por las restricciones en la atención presencial como consecuencia de la declaratoria de emergencia sanitaria en el país, además de la dificultad para acceder a las ayudas alimentarias o económicas ofrecidas por el gobierno; por conflictos presentados al interior de los hogares de paso de habitantes de calle, entre otros.

De igual manera, se informa que cuando las peticiones son cargadas directamente por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te

escucha-, estas son clasificadas como quejas o reclamos, aunque en su mayoría corresponde a peticiones de interés particular.

1.6 Subtemas

A continuación, se evidencian los requerimientos clasificados por subtemas, es decir las peticiones asignadas a cada dependencia acorde con el asunto identificado.

Tabla No.6. Relación de requerimientos por subtema.

SUBTEMAS	F	%
ENLACE SOCIAL	8084	44,42%
VACIAS – SIN ASIGNACIÓN	3636	19,98%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	1285	7,06%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	608	3,34%
COMEDORES COMUNITARIOS	497	2,73%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	484	2,66%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	460	2,53%
CANASTAS Y BONOS	401	2,20%
JARDÍN INFANTIL DIURNO	372	2,04%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	330	1,81%
CRECIENDO EN FAMILIA	253	1,39%
COMISARÍAS DE FAMILIA	251	1,38%
CONTRATACIÓN	246	1,35%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	229	1,26%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	184	1,01%
CENTROS INTEGRARTE	132	0,73%
JARDINES INFANTILES Y CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR PRIVADOS	103	0,57%
EMERGENCIA SOCIAL ANTRÓPICA	99	0,54%
CASAS DE LA JUVENTUD	90	0,49%
CENTROS CRECER	67	0,37%
CENTROS PROTEGER	63	0,35%
CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO	44	0,24%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	43	0,24%
CENTROS AVANZAR	39	0,21%
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	37	0,20%
CENTROS DÍA PARA ADULTO MAYOR	37	0,20%
TEMAS FINANCIEROS	32	0,18%
ATENCIÓN INTEGRAL A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GÉNERO	22	0,12%
INFRAESTRUCTURA Y ADECUACIONES	16	0,09%
CENTROS NOCHE PARA ADULTO MAYOR	14	0,08%
OTROS INCIDENCIA DISCIPLINARIA, CENTRO DE ATENCIÓN TRANSITORIA PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE, JARDIN INFANTIL NOCTURNO, UNIDAD CONTRA DISCRIMINACION DE LOS SECTORES LGBTI, SERVICIOS TERCERIZADOS, CENTROS FORJAR, CENTROS RENACER, CASA DE PENSAMIENTO INTERCULTURAL, COMUNIDAD DE VIDA, CENTRO DE FORMACION PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE, TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS, CENTROS PARA MENORES EN RIESGO O EN CONDICION DE TRABAJO INFANTIL.	43	0,24%

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

Como se evidenció en la tabla No. 6, el **44.42% (8084)** del total de peticiones allegadas a la entidad (**18201**), se relaciona con el subtema de enlace Social, el cual, hace referencia a personas y grupos familiares que se encuentran atravesando situaciones de desplazamiento, pérdida de vivienda, desempleo, además de solicitudes de servicios de migrantes venezolanos; durante este período, estas peticiones aumentaron a causa de la emergencia sanitaria. Asimismo, se recibieron peticiones de ciudadanos/as, cuyas viviendas se ubican en estratos tres y cuatro, por pérdida de sus negocios y empleos.

El **19.98%** se encuentra sin asignación de subtema dado que son las peticiones que en el momento de exportar la base se encontraban sin respuesta, en este orden de ideas, el sistema lo asigna, hasta que la respuesta sea cargada.

El **7.06%** de las peticiones hace referencia al subtema de apoyo económico para adulto mayor, relacionadas con: solicitud del servicio, mayor agilidad en las visitas domiciliarias, falta de información sobre las inscripciones al programa, reclamos por egreso del mismo, demora en el pago, bloqueo de la tarjeta para retirar el subsidio, entre otros.

Con el **3.34%** se evidencian las peticiones trasladadas a entidades distritales y con el **1.26%** el traslado a entidades nacionales.

Con el **2.73%** se encuentra el subtema de comedores comunitarios, peticiones en las cuales los usuarios refieren la situación de vulnerabilidad en que se encuentran junto a sus núcleos familiares, por lo cual requieren de ayuda humanitaria, inconformidad por cierre o demora en la continuidad de comedores, y por las raciones recibidas (algunos peticionarios consideran que los alimentos suministrados no tienen la calidad, ni la cantidad suficiente para reemplazar el almuerzo).

El **2.66%** de los requerimientos son solicitudes de cupo para ingreso a centros de protección social; ya sea por abandono de estas personas o porque las familias y ellos mismos refieren que no cuentan con las condiciones económicas para su manutención.

El **2.53%** 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 mencionando que generan inseguridad y desaseo; por tal razón, solicitan su retiro de los espacios ocupados.

El **2.20%** hace referencia a solicitudes de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos.

El **2.04%** se relaciona con peticiones a jardines infantiles respecto a solicitud de cupos, demora en la entrega de bonos de alimentos e inconformidades por interrupción en la atención a la población infantil.

El **1.81%**, están las peticiones relacionadas con la gestión del talento humano (certificaciones, reclamaciones laborales, capacitación, conductas indebidas de los servidores, entre otras).

Con el **1.39%** 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).

Las peticiones asignadas a Comisarías de Familia con el **1,38%** por solicitudes de copia de medidas de protección y denuncias por violencia intrafamiliar, las cuales se incrementaron durante el período de aislamiento social.

El **1.35%** hace referencia a los procesos de contratación por inconformidad en la no renovación de contratos a contratistas que refieren llevar tiempo en la entidad y no tener observaciones en sus informes, demora en la entrega de certificaciones, en el pago.

El **5,86%** de las peticiones restantes hacen referencia a otros subtemas relacionados con los servicios que brinda la entidad.

1.7 Solicitudes de información.

Durante el período comprendido entre el 16 de diciembre de 2020 a 31 de marzo 2021, se tramitaron en la Secretaría Distrital de Integración Social **Dieciocho mil doscientas una (18.201)** peticiones de las cuales cuatrocientas treinta y seis (**436**), es decir, el **2.4%**, corresponde a solicitudes de copia y solicitudes de información pública, discriminadas así: solicitudes de copia, **ciento seis (106)**; solicitudes de información, **trecientas treinta (330)**, presentadas a través de los diferentes canales de interacción con la ciudadanía dispuestos por esta Secretaría, como se muestra en las gráficas 1 y 2.

Anexo 2. Reporte de solicitudes de información pública.

1.8 Calidad en las respuestas⁴

El equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía realiza seguimiento mensual a las peticiones ciudadanas con el fin de identificar el cumplimiento de los atributos de calidad de las respuestas entregadas a la ciudadanía, como son: coherencia, claridad y calidez. Así las cosas, para el período reportado se realizó el análisis a 200 respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales se tomó una muestra aleatoria (a través de EPIINFO), encontrando que, de 51 respuestas, se identifica que una (1) de las respuestas no se encuentra cargada en la plataforma de Bogotá te escucha. Así las cosas, en la tabla No. 7,

⁴El análisis del criterio de oportunidad se realizó a partir de la base de datos del total de requerimientos con respuesta, correspondiente al período comprendido entre el 16 de diciembre del 2020 al 31 de marzo del 2021. A diferencia de los criterios de calidez, coherencia y claridad, los cuales se analizan a partir de una muestra aleatoria, la cual se calcula a través del aplicativo Epi-info.

se presenta el resultado del análisis del cumplimiento de criterios de cincuenta (50) respuestas a peticiones ciudadanas analizadas.

Tabla No.7. Respuestas a peticiones ciudadanas con análisis de criterios de calidad (coherencia, claridad y calidez)

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

Respuestas a peticiones	Coherencia		Claridad		Calidez	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
50	100%	0%	100%	0%	98%	2%
	50	0	50	0	49	1

Fuente: Análisis propio a partir de las respuestas emitidas a la ciudadanía y cargadas en la plataforma Bogotá te escucha.

En presente documento contiene, en el anexo 3, el análisis realizado al cumplimiento de criterios de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas entregadas en el mes de diciembre, las cuales no se incluyeron en el informe de gestión del SIAC correspondiente al cuarto trimestre del 2020.

En este seguimiento se identificó, que de la muestra de sesenta y cuatro respuestas una de ellas no se encontraba cargada, de tal manera que el análisis se realizó sobre sesenta y tres respuestas, las cuales en su totalidad cumplen con los criterios analizados.

Anexo 3. Respuestas a peticiones con análisis de cumplimiento de criterios de calidad (Coherencia-calidez y claridad)

1.9 Estado de las peticiones.

La información reportada en el presente informe hace referencia a las peticiones tramitadas en la SDIS del 1 de octubre al 15 de diciembre. En la tabla No. 8, se presenta el estado de los requerimientos ciudadanos para el período en mención.

Tabla No.8. Estado de las peticiones.

ESTADO DE LAS PETICIONES	TOTAL
Solucionado - Por respuesta definitiva	12567
En trámite - Por asignación	2078
Solucionado - Por traslado	1903
Registro - con preclasificación	685
Cerrado - Por no competencia	398
En trámite por asignar - trasladar	182
Cerrado - Por respuesta consolidada	157
Cerrado por desistimiento tácito	125
Por ampliar - por solicitud ampliación	68
Cierre por desistimiento expreso	17
En trámite - Por traslado	12
En trámite - Por respuesta parcial	9
TOTAL	18201

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

Definición de eventos del estado de la petición⁵:

- **Solucionado por respuesta definitiva:** Este evento se genera cuando se emite respuesta de fondo al peticionario /a. Al generar éste, se da el cierre a la petición y es la respuesta enviada al ciudadano (peticionario).
- **Solucionado por traslado:** Este evento se genera cuando la petición debe ser atendida por otra/s entidad/es por competencia, diferentes a quien la tiene en bandeja (externo).
- **En trámite – por asignación:** este evento se genera cuando la petición debe ser atendida solo por la entidad que la recibe, es decir, se asigna a una o varias dependencias de la misma entidad (Interno).
- **Registro - con pre-clasificación:** Cuando se realiza el registro de la petición y se selecciona una entidad de destino.
- **Cerrado - Por no competencia:** Cuando se realiza el cierre por que la petición debe ser atendida por la entidad que le compete de acuerdo al tema.
- **Asignar – Trasladar:** Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida por la misma entidad que la recibe y por otra/s entidad/es (Interno y Externo).
- **Respuesta consolidada:** Este evento se debe generar cuando la petición ha sido asignada a varias entidades y/o dependencias y ya todas han generado la respuesta definitiva, este evento lo debe generar solo una dependencia la encargada de este proceso.
- **Cerrado - por desistimiento:** Cuando se ha solicitado una ampliación y el peticionario supera el límite de tiempo que se tiene para dar la respuesta, el sistema genera un evento de cierre automático por desistimiento.
- **Por ampliar - por solicitud ampliación:** Este evento se debe generar para respuesta a lo solicitado por la entidad, lo anterior con el fin de emitir una respuesta de fondo a la solicitud, se puede realizar tanto desde el usuario del peticionario, como desde la cuenta de un usuario funcionario.
- **Cierre por desistimiento expreso:** Cuando el peticionario informa que desiste de colocar la petición.
- **En trámite - Por traslado:** Este evento se genera cuando la petición debe ser atendida por otra/s entidad/es por competencia, diferentes a quien la tiene en bandeja (externo).
- **Respuesta parcial:** Este evento se utiliza cuando excepcionalmente no fuera posible atender la solicitud en los plazos señalados en la ley, por lo tanto, se informa al peticionario el motivo y el tiempo en que se emitirá la respuesta definitiva.

1.10 Oportunidad de la respuesta

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 acorde con su tipología.

⁵ Documento Diccionario de datos, "reporte gestión de peticiones". Alcaldía Mayor – Secretaría General.

Tabla No.9. Días promedio utilizados para responder a los requerimientos de la ciudadanía, acorde con la tipología.

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA										
	CONSULTA	DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
CENTRO PROTEGER CURNN	0	0	0	19	0	0	0	0	0	0	19
CENTRO PROTEGER LA MARIA	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	16
COMISARÍA BOSA 3 PORVENIR	0	0	0	0	0	6	11	0	0	0	9
COMISARÍA DE FAMILIA ANTONIO NARINO	0	0	0	2	0	20	0	0	0	0	7
COMISARÍA DE FAMILIA BARRIOS UNIDOS	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 2	0	0	0	22	0	0	0	0	0	0	22
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 2	0	0	0	5	0	14	0	0	0	0	9
COMISARÍA DE FAMILIA CHAPINERO	0	0	0	14	0	16	0	0	31	0	18
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 1 TURNO 1	0	0	0	20	0	8	19	11	0	0	15
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 1 TURNO 2	0	0	0	8	0	0	13	0	0	0	11
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 1	0	0	18	34	0	0	0	0	0	0	30
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 2	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVA 1	18	0	28	25	0	0	25	12	0	0	24
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 1	0	0	8	15	0	0	30	0	0	0	17
COMISARÍA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 1	0	0	0	9	0	0	0	0	12	0	10
COMISARÍA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 2	0	0	0	3	0	2	7	0	0	0	4
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 1	0	0	18	6	0	0	0	0	0	0	10
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 2	0	0	0	22	0	0	0	0	0	0	22
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 3	0	0	6	4	0	0	0	0	0	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 4	13	0	0	9	0	0	0	0	0	0	10
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 5	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA MARTIRES	0	0	0	5	0	0	0	0	3	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA PUENTE ARANDA	0	0	0	21	0	16	0	12	0	0	17
COMISARÍA DE FAMILIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 1	4	0	15	10	0	3	16	0	0	0	10
COMISARÍA DE FAMILIA SAN CRISTOBAL 1 TURNO 1	3	0	0	3	0	2	0	0	0	0	3
COMISARÍA DE FAMILIA SAN CRISTOBAL 2 LA VICTORIA	0	0	0	19	0	2	10	0	0	0	10
COMISARÍA DE FAMILIA SANTA FE	0	0	4	12	0	0	0	0	0	0	8
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 1	7	0	1	10	0	0	3	0	7	0	7
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2	2	0	3	7	0	7	2	0	8	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 2	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	15

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA										
	CONSULTA	DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 3	0	0	0	5	0	8	7	0	6	0	6
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 4	0	0	0	19	0	0	0	0	0	0	19
COMISARÍA DE FAMILIA TEUSAQUILLO	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
COMISARÍA DE FAMILIA TUNJUELITO	0	0	0	15	0	24	0	0	0	0	18
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 1 Turno 1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 1 TURNO 2	0	0	0	12	0	0	2	0	24	0	10
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 2	34	0	0	30	0	23	30	0	0	0	29
COMISARÍA DE FAMILIA USME 1	2	0	0	0	0	23	13	0	20	0	15
COMISARÍA DE FAMILIA USME 2	0	0	11	16	0	12	23	0	8	0	14
COMISARÍA KENNEDY 1 TURNO 2 SDIS	0	0	0	28	0	27	25	0	0	0	27
COMISARÍA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 2	0	0	0	33	0	25	0	0	0	0	29
COMISARÍA SAN CRISTOBAL 1 TURNO 2	0	0	0	10	0	0	0	14	6	0	10
DESPACHO - SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	0	0	0	29	0	0	0	0	0	0	29
DIRECCIÓN DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	23	0	14	15	0	0	0	15	16	0	18
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	0	0	0	12	0	0	2	0	0	0	7
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	26	32	26	24	0	27	27	27	0	39	25
DIRECCIÓN POBLACION PROYECTO 1113	18	0	21	19	11	7	22	18	16	0	19
DIRECCIÓN POBLACIONAL	16	0	13	11	0	0	23	7	0	0	12
DIRECCIÓN TERRITORIAL	0	28	23	46	0	17	2	0	0	0	34
LIQUIDACIONES	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	8
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	3	0	7	0	3	4	0	0	0	3
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	15	33	0	0	0	4	0	0	20
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	4	0	17	0	18	0	0	0	0	15
PROYECTO 7730ATENCIÓN A LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	29	0	24	22	0	26	24	19	12	25	22
PROYECTO 7730ATENCIÓN A LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	0	0	0	62	0	0	0	0	0	0	62
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	66	0	123	19	12	0	15	17	0	0	23
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	12	12	0	15	15	0	16	0	13
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA APOYO LOGISTICO	0	0	0	11	0	0	0	11	0	0	11
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACION	6	0	7	8	0	4	8	6	7	0	8
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL LOCAL	0	0	0	22	0	0	0	0	0	0	22

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA										
	CONSULTA	DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	16	0	33	29	0	20	4	14	10	13	27
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACION E INFORMACION	9	0	0	9	0	20	14	15	0	0	12
SUBDIRECCIÓN DE PLANTAS FISICAS	0	0	0	21	0	24	0	0	17	0	21
SUBDIRECCIÓN LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	6	0	6	7	0	5	7	7	0	2	7
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	23	0	14	19	18	16	12	17	0	0	19
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	11	0	15	12	0	13	14	13	0	8	12
SUBDIRECCIÓN LOCAL CHAPINERO	5	0	7	8	0	15	10	6	0	15	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	7	0	11	8	0	11	8	7	0	6	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVA	15	9	14	12	0	12	15	11	0	10	12
SUBDIRECCIÓN LOCAL FONTIBON	10	0	13	9	0	11	11	7	0	0	9
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	28	15	24	22	33	21	22	19	0	24	22
SUBDIRECCIÓN LOCAL MARTIRES	3	0	7	5	0	4	6	10	0	0	5
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	8	0	9	8	10	9	11	11	7	12	9
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTOBAL	10	0	8	8	0	6	8	6	12	11	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	10	0	6	7	0	8	7	15	0	14	7
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	12	0	13	13	0	11	15	11	13	14	13
SUBDIRECCIÓN LOCAL TUNJUELITO	5	0	11	8	0	10	9	9	0	7	9
SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUÉN	17	0	14	14	0	16	13	7	0	20	14
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	19	0	15	15	0	23	13	13	0	19	15
SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT	35	0	17	28	0	32	0	23	0	32	28
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	10	0	11	11	0	12	12	9	6	11	11
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	13	0	23	16	0	17	5	14	0	11	16
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	41	7	13	9	0	6	19	13	0	0	10
SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA	13	0	11	10	0	13	12	11	0	0	11
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD	19	0	8	12	0	8	13	6	0	0	11
SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	15	10	9	10	17	10	12	11	0	0	10
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	25	10	17	17	0	28	15	14	14	0	17
TOTAL	17	7	15	14	12	14	15	13	9	13	14

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

En la tabla anterior, se observó que la oportunidad en los tiempos de respuesta a los requerimientos, según la tipología, continúa estando en menor tiempo del establecido en

los términos legales. Peticiones con tipología queja, reclamo, sugerencia, peticiones de interés particular, general y felicitaciones están utilizando un tiempo promedio de 11 días, de los 30 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 un tiempo promedio de 13 días de los 20 días legales establecidos.

No obstante, se aclara que, como consecuencia de la emergencia sanitaria por COVID19 el gobierno nacional expidió el Decreto 491 de 2020⁶ en el cual, el artículo 5 establece la ampliación de términos para emitir respuestas a las peticiones ciudadanas. En este orden de ideas, el análisis del cumplimiento del criterio de oportunidad se llevó a cabo en el marco de lo señalado en este Decreto.

En la tabla 10, se muestra el tiempo promedio utilizado en las respuestas emitidas a la ciudadanía fuera de los términos legales, informe que se relaciona en detalle en documento anexo al presente informe.

Tabla No.10 Tiempo legal de respuesta utilizado y días promedio de peticiones que se respondieron fuera del término legal

TIEMPO LEGAL DE RESPUESTA SEGÚN DECRETO NACIONAL 491 DE 2020 (DÍAS)	TIPO DE REQUERIMIENTOS	DÍAS PROMEDIO FUERA DE TÉRMINOS
20	Solicitud de acceso a la información (SI) Solicitud de Copia (SC)	13
30	Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG), Peticiones de Interés particular (PIP). Peticiones de Interés general (PIG), Felicitaciones (F).	11

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

Anexo 4. Reporte de respuestas a peticiones ciudadanas fuera de términos.

2. CULTURA DE SERVICIO EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL.

Durante el período reportado, el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la Subsecretaría continúa gestionando con acciones adecuadas las solicitudes ciudadanas y/o de entidades de carácter público y privado allegadas por medio del correo: integracion@sdis.gov.co y del Contáctenos⁷ de la Entidad, que permiten tramitarlas oportunamente, es así que, mediante grupos de trabajo a cargo de la gestión durante el período en mención se atendió lo relacionado a continuación:

⁶ Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica

⁷ Sección ubicada en la página web de la entidad cuyo propósito es facilitar la comunicación entre la SDIS y la ciudadanía, una vez se acceda a este sitio se despliega un formulario a través del cual es posible allegar solicitudes acordes con la necesidad de la persona interesada.

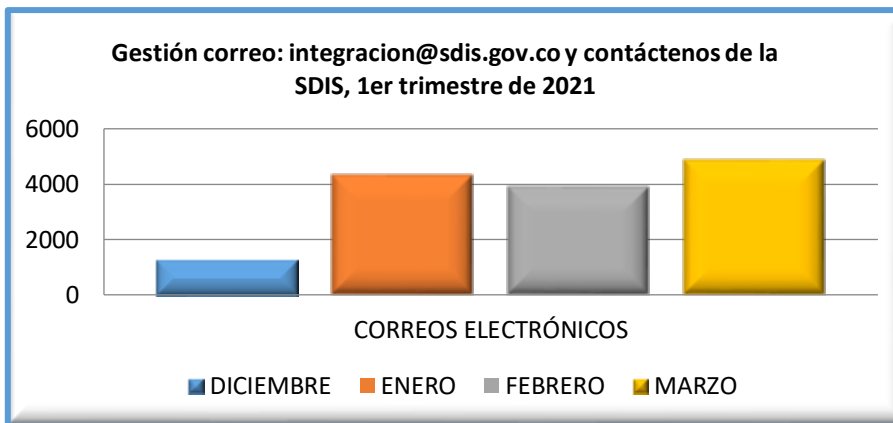
Consolidado Total:

Tabla No.11 Consolidado peticiones ciudadanas atendidas a través de integracion@sdis.gov.co y del Contáctenos

MES	CORREOS ELECTRÓNICOS
DICIEMBRE 16 al 31 2020	1281
ENERO	4319
FEBRERO	3895
MARZO	4882
TOTAL	13096

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

Gráfica No.4. Consolidado peticiones ciudadanas atendidas a través del canal virtual.



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

Es importante mencionar que, conforme las medidas decretadas por el gobierno nacional y distrital en relación con la emergencia sanitaria causada por la COVID-19, a partir del 22 de marzo del 2020 y a la fecha la SDIS dio cierre parcial a la atención presencial de sus sedes, situación que generó que el canal virtual (correo integracion@sdis.gov.co y Contáctenos) se convirtiera en uno de los canales de comunicación más utilizados por la ciudadanía.

Por otra parte, considerando el contenido y análisis de las solicitudes se pueden presentar dos acciones principales:

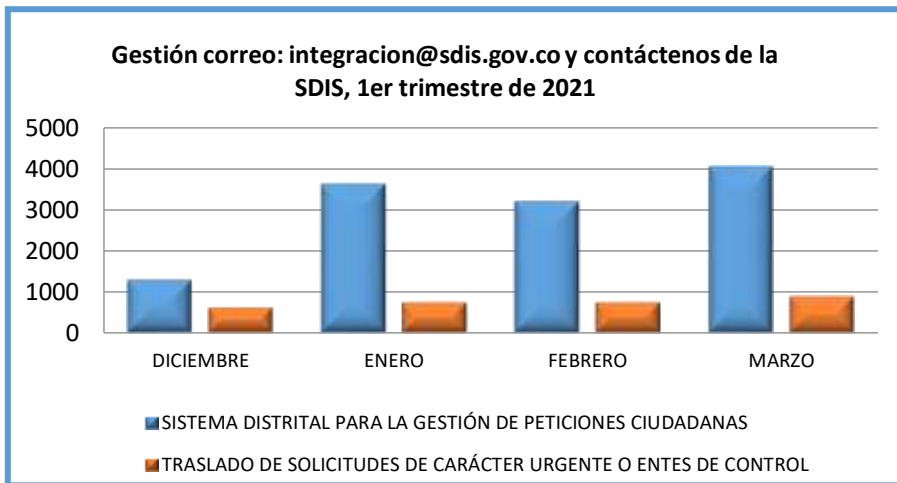
- Cargue en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha.
- Traslado de solicitudes de carácter urgente, entes de control, etc.

Tabla No.12. Desagregado de atención por mes.

DIRECCIONAMIENTO	DICIEMBRE 16 al 31 2020	ENERO	FEBRERO	MARZO
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	1281	3609	3182	4028
TRASLADO DE SOLICITUDES DE CARÁCTER URGENTE O ENTES DE CONTROL	600	710	713	854
TOTAL	1881	4319	3895	4882

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

Gráfica 5. Desagregada atención por mes.



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

Durante el período en mención, predominó la gestión que se realiza mediante el trámite de requerimientos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-, el cual se realiza en los tiempos que la Ley establece, brindándole a los(as) ciudadanos (as), un trámite oportuno y eficiente a sus solicitudes. Así mismo, se realiza el traslado de peticiones consideradas de carácter urgente, con el objetivo de que las áreas y las personas a cargo realicen una gestión eficaz y efectiva.

2.2 Atención presencial.

Durante el período reportado, se contó con un total de treinta y cinco mil cuatrocientos trece **(35413)** atenciones es en los puntos SIAC, donde la ciudadanía requirió información sobre

los servicios sociales de la SDIS, Bogotá solidaria o información de su interés, conforme con el reporte de atención mensual del Sistema de Registro de Beneficiarios (SIRBE) y formato registro de atención diaria no registrada en SIRBE (Código: FR-ATC-012). En la tabla No.13, se presenta la información correspondiente:

Tabla No.13. Consolidado de atenciones presenciales.

PUNTO SIAC	DICIEMBRE 16 - 30	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SLIS USME- SUMAPAZ	447	1424	1908	2002	5781
CDC KENNEDY BELLAVISTA	407	956	1403	1071	3837
SLIS SAN CRISTÓBAL	270	898	1164	1050	3382
SLIS ENGATIVÁ	582	460	1078	1213	3333
CDC KENNEDY	351	804	1000	1026	3181
SLIS BOSA	154	732	1289	367	2542
SLIS LOS MÁRTIRES	190	583	578	675	2026
SLIS SUBA	138	408	523	758	1827
SLIS RAFAEL URIBE URIBE	130	277	609	508	1524
NIVEL CENTRAL	141	291	350	509	1291
SLIS CIUDAD BOLÍVAR	56	296	645	288	1285
SLIS BARRIOS UNIDOS	75	330	401	324	1130
SLIS KENNEDY LAGOS DE TIMIZA	94	253	254	197	798
SLIS SANTAFE-LA CANDELARIA	59	208	209	177	653
SLIS CHAPINERO	37	170	199	128	534
CDC PORVENIR	25	145	270	88	528
SLIS USAQUÉN	50	89	166	220	525
SLIS TUNJUELITO	59	155	128	169	511
SLIS TEUSAQUILLO	29	59	72	108	268
IDENTIFICACIÓN, CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	49	47	71	59	226
SLIS PUENTE ARANDA	30	20	38	56	144
SLIS FONTIBÓN	0	0	0	87	87
TOTAL	3373	8605	12355	11080	35413

Es importante precisar que, durante el periodo comprendido entre el 16 de diciembre al 26 de febrero de 2021, la Subdirección Local de Fontibón aún no había reactivado la atención presencial razón por la cual se presenta en cero (0), para mediados de marzo se realiza la reactivación por directriz del Subdirector Local.

En relación con la presencia de la SDIS en SuperCade Manitas, en la tabla No. 14. se presentan las atenciones realizadas entre el 16 de diciembre al 31 de marzo de 2021:

Tabla No.14. Consolidado de atenciones presenciales SuperCade Manitas.

PUNTO SIAC	DICIEMBRE 16 al 31 2020	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SuperCade Manitas	70	107	47	290	514

Fuente: Sistema de turnos (SAT) Secretaría General y formato registro de atención diaria no registrada en SIRBE. Corte. 16 al 30 de diciembre del 2020 al 31 de marzo del 2021.

Es importante aclarar, que la información solicitada por la ciudadanía en el SuperCade Manitas, hace referencia a: inscripciones al servicio de apoyos económicos para el adulto

mayor, ingreso solidario, clasificación SISBEN, comedores comunitarios, apoyos para personas con discapacidad, familias en acción, bonos jardines infantiles o habitabilidad en calle, temas que, en su mayoría, se atienden directamente en la Subdirección Local, por tanto, se orienta a la ciudadanía para que se acerque a esta unidad operativa. Lo anterior debido a que en este módulo no se cuenta con las herramientas suficientes para garantizar la atención de manera oportuna.

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 seguimiento⁸ a los servidores, servidoras y contratistas responsables de la atención en los puntos SIAC.

En consecuencia, durante el período en referencia, se realizaron diez (10) visitas a los/as responsables de los puntos SIAC de las subdirecciones locales de: Engativá, Tunjuelito, Rafael Uribe Uribe, SIAC central, SuperCade Manitas, San Cristóbal, Santa Fe - La Candelaria, Fontibón, Puente Aranda-Antonio Nariño y Ciudad Bolívar; 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. Adicionalmente, se adelantó seguimiento al cumplimiento de los compromisos realizados con los responsables SIAC de Engativá, Tunjuelito, Rafael Uribe Uribe, SIAC central, SuperCade manitas, Santa Fe Candelaria y Ciudad Bolívar.

Por otra parte, teniendo que en la Subdirección Local de Rafael Uribe Uribe no se brinda el servicio en el punto SIAC de conformidad con los lineamientos establecidos por el SIAC central se adelantó mesa de trabajo con la subdirectora local y referentes de talento humano y administrativo con quienes se definieron las acciones de mejora como fue el caso de la asignación de un contratista (asignado por la Subsecretaría -SIAC) para la operación del punto. Frente a la reactivación de los puntos SIAC de Samoré y Molinos II sector, la subdirectora local hace saber que por el momento continuarán sin servicio por falta de recurso humano dada la terminación de contratos y salida de personas que se encontraban en provisionalidad, por el ingreso de servidores que ingresan por mérito a la entidad acorde con los resultados de la Convocatoria Distrital 818 de 2018.

⁸ 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.

Se precisa que a corte del presente informe de veinticinco (25) puntos SIAC, incluido SuperCade manitas, veintitrés (23) se encuentran brindando atención presencial excepto Samoré y Molinos II sector, por lo indicado anteriormente. En los puntos SIAC de San Cristóbal, Los Mártires, Usme Sumapaz, Tunjuelito, Kennedy - Lago Timiza, Santa Fe – La Candelaria, Rafael Uribe Uribe, Engativá, Barrios Unidos, Ciudad Bolívar, Suba, CDC Porvenir, CDC Kennedy y CDC Bella Vista, SIAC Central y SuperCade Manitas se ha prestado el servicio de atención ciudadana de lunes a viernes en los horarios dispuestos al interior de las subdirecciones locales. En los puntos restantes como: Usaquén, Chapinero, Fontibón, Teusaquillo, Puente Aranda Antonio Nariño, Subdirección ICI y Bosa de manera alterna, y en horarios dispuestos por las subdirecciones.

De igual manera, se adelantó reunión con el Subdirector Local de Ciudad Bolívar y Referente Administrativo con el objeto de dar a conocer la atención que se viene brindando desde el SuperCade manitas, módulo 6 de la SDIS, y las necesidades que se tienen a fin de garantizar la oportuna y adecuada atención ciudadana. Toda vez que a la fecha de corte del presente informe aún no se cuenta con scanner, ni línea telefónica, herramientas necesarias que permiten al personal del SIAC mantener contacto directo con los/as servidores/as de la subdirección local para brindar atención en el SuperCade, de manera oportuna y eficaz.

2.2.2 Apertura buzón de sugerencias.

Durante el período se llevaron a cabo siete (7) socializaciones sobre el instructivo canales de interacción -medio buzón de sugerencias- dirigidas a servidores, servidoras y contratistas vinculados a los proyectos y servicios de las Subdirecciones Locales de: Los Mártires, Barrios Unidos-Teusaquillo, Chapinero, SLIS Usme-Sumapaz y Rafael Uribe Uribe, una (1) socialización dirigida al equipo del proyecto Fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad, familias y sus cuidadores-as en Bogotá, y una (1) sesión dirigida al talento humano de las Direcciones y Subdirecciones Técnicas de la entidad, a fin de fortalecer la transparencia en la gestión del buzón de sugerencias en las unidades operativas acorde con lo señalado en el instructivo en mención.

Adicionalmente, a fin cumplir con el objetivo establecido en el Instructivo Canales de Interacción para Atención de la Ciudadanía, el cual indica *“Dar a conocer a los equipos de trabajo de la entidad los canales de interacción dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social, así como su forma de operación, para que se brinde la información requerida por la ciudadanía o se genere la respuesta a las peticiones realizadas”*, se realiza seguimiento mensual, a través del correo electrónico, a los/as designados/as y responsables SIAC para recordar la oportunidad en la gestión de la apertura del buzón además del cargue del formato de apertura de buzón de sugerencias en cada una de las carpetas creadas para tal fin.

En este orden de ideas, se reitera que en dicho formato se deben especificar los números de los requerimientos con los que quedaron cargados los escritos encontrados en los buzones de sugerencias, y cargados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones

Ciudadanas, Bogotá te escucha, con la finalidad de verificar el trámite oportuno de las solicitudes allegadas por los ciudadanos a través de este medio de contacto.

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:

- Solicitud de publicación en página web de la SDIS -sección Atención Ciudadana – Informes, de los siguientes documentos: Reporte de solicitudes de información pública correspondiente al cuarto trimestre de 2020 y el Informe de gestión del SIAC, con sus respectivos anexos, correspondiente al cuarto trimestre de 2020, los cuales se encuentran publicados en el sitio indicado.
- Solicitud de actualización en página web de la SDIS-sección Atención Ciudadana – Puntos de atención del directorio de las subdirecciones locales, el cual a corte del presente informe se encuentra publicado.
- Solicitud de actualización de imagen en la sección Atención Ciudadana - Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, la cual a corte del presente informe se encuentra actualizada.
- Solicitud de publicación del reporte de resultados de la encuesta de percepción y satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios que brinda la entidad, en la Sección-Atención Ciudadana-Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-Encuestas; a corte del presente informe no se encuentran publicados.
- Solicitud de impresión de piezas comunicativas (Afiches carta del trato digno, contáctenos, buzón de sugerencias y formato yo opino), los cuales a la fecha no han sido impresos.

Entre el 16 de diciembre de 2020 y el 31 de marzo del 2021, se adelantaron espacios de divulgación de información de interés para la ciudadanía, mediante la actividad Infórmate, como se muestra en la tabla No. 15.

Tabla No. 15 Consolidado socialización actividad infórmate

PUNTO SIAC	TEMA: Figura del defensor de la ciudadanía en la SDIS.		TEMA: Cambios en el servicio de comedores.		TEMA: Canales de Interacción ciudadana.	
	16 DE DICIEMBRE AL 31 DE ENERO		FEBRERO		MARZO	
	No. Participantes	No. Socializaciones	No. Participantes	No. Socializaciones	No. Participantes	No. Socializaciones
SLIS BOSA	28	2	56	6	87	7
SLIS SUBA	14	3	9	2	0	0
SLIS CIUDAD BOLÍVAR	0	0	0	0	38	4
SLIS BARRIOS UNIDOS	36	5	42	3	0	0
SLIS USME- SUMAPAZ	8	1	23	4	12	2
SLIS RAFAEL URIBE URIBE	0	0	0	0	10	2
SLIS SAN CRISTÓBAL	62	6	47	4	34	3
SLIS LAGOS DE TIMIZA	59	7	22	4	16	3
CDC KENNEDY	83	12	35	4	37	6
CDC BELLAVISTA	163	7	116	4	54	4
SLIS SANTAFE-LA CANDELARIA	4	4	0	0	0	0
SLIS CHAPINERO	54	8	27	4	24	4
SLIS USAQUÉN	9	3	21	3	19	3
SLIS LOS MÁRTIRES	36	4	21	2	17	2
SLIS TEUSAQUILLO	11	3	13	3	12	2
SLIS FONTIBÓN	0	0	0	0	5	1
SLIS ENGATIVÁ	53	7	47	6	91	7
SUBDIRECCIÓN ICI	9	8	5	4	8	4
SLIS TUNJUELITO	7	1	51	6	10	1
Total	159	81	535	59	474	55

Fuente: planillas registro asistencia.

Es de aclarar que los responsables de puntos SIAC, adelantaron la divulgación de los temas de manera personalizada y grupal con aquellos ciudadanos/as que se acercaron a los puntos a solicitar información acerca de los proyectos o servicios.

Anexo 5. Avance estrategia comunicativa y divulgativa.

2.4 Atención telefónica.

Entre el 16 de diciembre de 2020 al 31 de marzo del 2021, la prestación del servicio del canal telefónico es realizada por los responsables SIAC en los diferentes puntos de

atención simultáneamente con la atención presencial, y en alternancia con la modalidad trabajo en casa.

Por otra parte, durante el período en referencia se adelantó seguimiento a la verificación del cumplimiento de protocolos y guiones para la atención telefónica en el marco del Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Integración Social, numeral 4.3; es por ello que se efectuaron 44 seguimientos a la oportunidad en la atención brindada, atención de llamadas atendidas durante el tiempo de conexión, y transferencias realizadas por los agentes a encuesta de satisfacción en la atención telefónica. Como resultado de estos seguimientos, se han llevado a cabo acciones de mejora para garantizar la calidad en la prestación del servicio a través de este canal.

A continuación, se relaciona información acerca de las llamadas recibidas, contestadas y abandonadas:

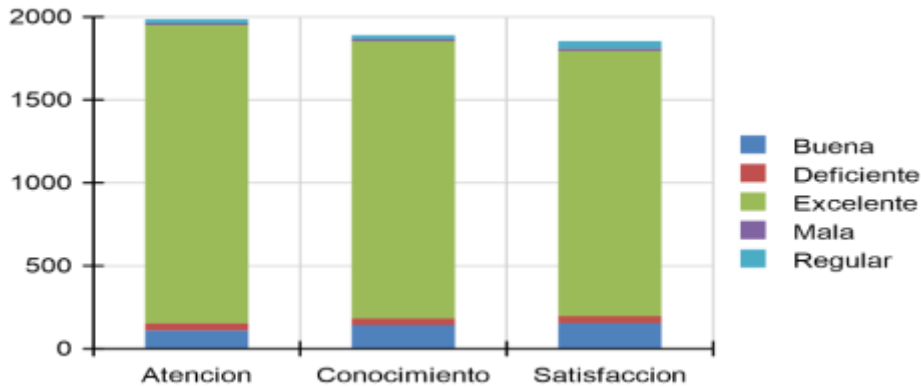
- Recepción de **71.700** llamadas telefónicas, a través de la línea 3808330 opción 1 (atención ciudadana), de las cuales se atendieron **21.784 (30%)** respondiendo a solicitudes de información ciudadana. De acuerdo con los reportes arrojados por el sistema DENWA se dejaron de atender **49.916** llamadas, es decir el **70%**.
- Recepción de **37.081** llamadas a través de la opción 0 (administrativa), de las cuales se atendieron **8.206 (22%)** y se perdieron **28.875 (78%)**, durante el período reportado se contó con un (1) agente para la atención de esta opción.
- Recepción de **8.591** llamadas a través de la opción 2 (PQRS), de las cuales fueron abandonadas **5.281(61%)**; en esta opción se registran y consultan PQRS en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha. Por tanto, se atendieron **3.310 (39%)** llamadas de las cuales **81** fueron requerimientos ciudadanos, tramitados a través de Bogotá te escucha.
- Recepción de **656** llamadas a través de la opción 3 (denuncias por presuntos actos de corrupción) de las cuales se atendieron **206**, ninguna correspondía a denuncia por presunto hecho de corrupción, se relacionaban con solicitudes de información y PQRS.

Anexo 6. Reporte atención telefónica.

2.4.1 Resultados encuesta atención telefónica.

Durante el período reportado, los agentes SIAC transfirieron a la extensión 8888 (encuesta de satisfacción) un total de **4.126** llamadas para posibilitar a la ciudadanía calificar la atención brindada a través de este canal.

Gráfica No. 6. Respuestas por ítem evaluado.



Fuente. Herramienta CTMail

La gráfica No. 6, muestra en el eje vertical (eje Y) el número de llamadas transferidas a encuestas, y en el eje horizontal (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. 16, se presentan los resultados obtenidos en las encuestas por ítem evaluado:

Tabla No. 16. Resultados encuesta telefónica, por respuesta.

Pregunta	Respuesta	Total	%
Atención	Buena	110	5,53%
	Deficiente	43	2,16%
	Excelente	1799	90,5%
	Mala	10	0,50%
	Regular	24	1,20%
	Total	1986	100%
Conocimiento	Buena	143	7,56%
	Deficiente	40	2,11%
	Excelente	1670	88,3%
	Mala	14	0,74%
	Regular	23	1,21%
	Total	1890	100%
Satisfacción	Buena	154	8,30%
	Deficiente	42	2,26%
	Excelente	1600	86,2%
	Mala	15	0,80%
	Regular	43	2,31%
	Total	1854	100%
Total		5730	

Fuente. Herramienta CTMail

3 SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO

Durante el período reportado, desde el componente de fortalecimiento en cultura del servicio, se realizó una mesa de trabajo con la Dirección de Calidad del Servicio (Secretaría General), a fin de acordar el cronograma de implementación de las jornadas de sensibilización en cultura del servicio para la vigencia 2021, el cual se relaciona a continuación, tabla No.17.

Tabla No.17. Cronograma, jornadas de sensibilización en cultura del servicio.

JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO-2021			
Secretaría Distrital de Integración Social (SIAC)-Secretaría General (Dirección de Calidad del Servicio)			
No.	FECHA REUNIÓN	HORARIO	SUBDIRECCIÓN LOCAL/ÁREA
1	15/04/2021	8.30a.m -11.00am	Bosa
2	22/04/2021	8.30a.m -11.00am	Bosa
3	15/04/2021	2.00p.m -4:30Pm	Kennedy
4	22/04/2021	2.00p.m -4:30Pm	Kennedy
5	16/04/2021	8.30a.m -11.00am	Usaquén
6	23/04/2021	8.30a.m -11.00am	Usaquén
7	16/04/2021	2.00p.m -4:30Pm	Suba
8	23/04/2021	2.00p.m -4:30Pm	Suba
9	27/04/2021	8.30a.m -11.00am	Santafé-La Candelaria
10	4/05/2021	8.30a.m -11.00am	Santafé-La Candelaria
11	27/04/2021	2.00p.m -4:30Pm	Antonio Nariño-Puente Aranda
12	4/05/2021	2.00p.m -4:30Pm	Antonio Nariño-Puente Aranda
13	7/05/2021	8.30a.m -11.00am	Barrios Unidos-Teusaquillo
14	14/05/2021	8.30a.m -11.00am	Barrios Unidos-Teusaquillo
15	7/05/2021	2.00p.m -4:30Pm	Engativá
16	14/05/2021	2.00p.m -4:30Pm	Engativá
17	12/05/2021	8.30a.m -11.00am	Ciudad Bolívar
18	21/05/2021	8.30a.m -11.00am	Ciudad Bolívar
19	12/05/2021	2.00p.m -4:30Pm	Usme - Sumapaz
20	21/05/2021	2.00p.m -4:30Pm	Usme - Sumapaz
21	2/06/2021	8.30a.m -11.00am	Tunjuelito
22	9/06/2021	8.30a.m -11.00am	Tunjuelito
23	2/06/2021	2.00p.m -4:30Pm	Los Mártires
24	9/06/2021	2.00p.m -4:30Pm	Los Mártires
25	11/06/2021	8.30a.m -11.00am	San Cristóbal
26	18/06/2021	8.30a.m -11.00am	San Cristóbal
27	11/06/2021	2.00p.m -4:30Pm	Rafael Uribe Uribe
28	18/06/2021	2.00p.m -4:30Pm	Rafael Uribe Uribe
29	2/07/2021	8.30a.m -11.00am	Fontibón
30	9/07/2021	8.30a.m -11.00am	Fontibón
31	2/07/2021	2.00p.m -4:30Pm	Chapinero
32	9/07/2021	2.00p.m -4:30Pm	Chapinero
33	8/07/2021	8.30a.m -11.00am	Grupo 1-nivel central
34	15/07/2021	8.30a.m -11.00am	Grupo 2-nivel central
35	8/07/2021	2.00p.m -4:30Pm	Grupo 1-nivel central
36	15/07/2021	2.00p.m -4:30Pm	Grupo 2-nivel central

3.1 Medición de percepción y satisfacción ciudadana.

Entre el 16 de diciembre del 2020 y el 31 de marzo del 2021 se implementaron mil trescientas cuarenta y siete (1347) encuestas de percepción y satisfacción con el objetivo de conocer el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos frente a los servicios de la SDIS y la atención que prestan los servidores tanto en el SIAC como en los proyectos dentro de las subdirecciones locales, igualmente recibir sugerencias y observaciones que permitan optimizar los servicios.

Los ciudadanos (as) encuestados (as) son personas que acuden a las subdirecciones locales para solicitar información acerca de los proyectos de la SDIS, o que ya se encuentran vinculados en los diferentes proyectos y servicios.

Los resultados de la encuesta se presentan como anexo al informe de gestión.

Anexo 8. Reporte resultados encuestas de satisfacción y percepción.

3.2 Ruta de información en la SDIS.

Durante el período reportado, desde el SIAC central, se continuó requiriendo mensualmente a las direcciones, subdirecciones técnicas y subdirecciones locales el envío de información actualizada sobre los servicios sociales (en caso de que aplique) a fin de contar con este insumo el cual es fundamental para orientar con oportunidad y veracidad a la ciudadanía desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC -. sin embargo, no se obtiene respuesta oportuna por parte de las dependencias, por lo cual se debe recurrir a otras opciones a fin de obtener la información.

Adicionalmente, los responsables de la atención ciudadana del equipo SIAC continúan en contacto permanente con servidores/as y contratistas de las subdirecciones a fin de solicitar información de interés de la ciudadanía relacionada con la prestación de los servicios.

3.3 Actualización de la información – Guía de Trámites y Servicios.

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.

4 CONCLUSIONES:


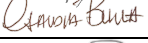
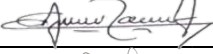
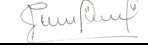

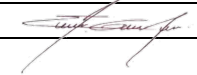
- Dificultades en la implementación del procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS, de igual manera en el cumplimiento de oportunidad en la entrega oportuna de respuestas a peticiones ciudadanas, como consecuencia de la rotación de los designados para la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha.
- Mejora en el cumplimiento de los criterios de calidad de la respuesta, y en la operación de la plataforma Bogotá te escucha, a raíz de acciones como: envío de alertas tempranas, compromiso por parte de los servidores encargados de atender los requerimientos ciudadanos, seguimiento al cumplimiento de criterios, entre otros.
- El alto volumen de peticiones allegadas a la SDIS ha desbordado la capacidad del recurso humano para la atención de las mismas, en dependencias como Dirección de Nutrición y Abastecimiento, Subdirecciones Locales Kennedy, Bosa entre otras.
- Falta de recurso humano y tecnológico en el SuperCade Manitas, afecta negativamente la oportunidad en la atención, lo que implica orientar a la ciudadanía para que se desplace a la Subdirección Local de Ciudad Bolívar para completar su solicitud específicamente con el servicio requerido.
- Presencia de un solo responsable SIAC en las subdirecciones locales de alta demanda, debido a la rotación del equipo para apoyar el trámite (revisión, clasificación y asignación o traslado) de las peticiones ciudadanas allegadas a la entidad a través de los canales de interacción virtual y telefónico, las cuales se han incrementado como consecuencia de la declaratoria de emergencia sanitaria declarada en el país, por COVID 19.
- La falta de presupuesto propio para la impresión de piezas divulgativas y comunicativas del SIAC limita la oportunidad en su publicación lo cual conlleva a la desinformación por parte de la ciudadanía.
- Necesidad de fortalecimiento del equipo humano responsable de la atención telefónica evidenciada en el porcentaje de llamadas abandonadas en las diferentes opciones de atención, así: el 70%, opción 1, atención ciudadana; el 78%, opción 0, administrativa; 61%, opción 2, PQRS.

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 con lo señalado en el Decreto 371 de 2010.
- Definir estrategias para mejorar la oportunidad en la entrega de respuestas a peticiones ciudadanas, por parte de las dependencias con mayor número de retrasos.
- Continuar con el apoyo de la alta dirección en el posicionamiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la SDIS.
- Avanzar en la integración (INTERFACE) del sistema de gestión documental de la SDIS, AZ Digital, y el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-.

- Se suministre el recurso humano y tecnológico en el punto SIAC del SuperCade Manitas, a fin de garantizar atención ciudadana de manera eficiente y oportuna.
- La asignación de recursos para la impresión de piezas comunicativas y divulgativas.
- Centralizar el call center y disponer de recursos humanos y tecnológicos para su adecuado funcionamiento, y mejora en la atención ciudadana a través del canal telefónico.
- Contar con mayor colaboración de las direcciones y subdirecciones técnicas de nivel central para que se remita periódicamente al SIAC información actualizada sobre el funcionamiento de los servicios (en caso de que haya lugar), a fin de orientar con veracidad, oportunidad y confiabilidad a la ciudadanía y garantizar su derecho de acceso a la información, acorde con lo establecido en la Circular interna 016 de julio de 2020.

Nota. Se adjuntan ocho (8) anexos.

Elaboró	Aidee Morales Guerrero.	Profesional-contratista SIAC	
	Claudia Milena Bulla.	Profesional-contratista SIAC	
	Esperanza Guantiva Cruz	Profesional-contratista SIAC	
	Luz Angélica Bustos Martínez.	Profesional SIAC	
Elaboró - revisó	Irma Consuelo Quiceno Machado.	Profesional SIAC	
Revisó - aprobó	Erwin Gaeth Mera	Líder equipo SIAC.	
Fecha de elaboración	Abril 2021		