

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

SUBSECRETARÍA

SEGUNDO TRIMESTRE 2021
(abril, mayo y junio)

TABLA DE CONTENIDO

1 TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS.....	5
1.1 Canales de interacción.....	5
1.2 Tipologías.....	6
1.3 Peticiones allegadas a la Secretaría de Integración Social, comparativo 2020 y 2021.....	9
1.4 Traslado por no competencia.....	9
1.5 Operación Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.....	11
1.6 Temas y dependencias con mayor número de quejas y reclamos.....	13
1.6.1 Quejas.....	13
1.6.2 Reclamos.....	14
1.7 Subtemas.....	15
1.8 Solicitudes de información.....	17
1.9 Calidad en las respuestas.....	18
1.10 Estado de las peticiones.....	18
1.11 Oportunidad de la respuesta.....	20
2 CULTURA DE SERVICIO EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL.....	24
2.1 Atención virtual.....	24
2.2 Atención presencial.....	27
2.2.1 Apertura buzón de sugerencias.....	29
2.3 Estrategia comunicativa y divulgativa.....	30
2.4 Atención telefónica.....	31
2.4.1 Resultados encuesta atención telefónica.....	33
3 SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO.....	35
3.1 Medición de percepción y satisfacción ciudadana.....	35
3.2 Ruta de información en la SDIS.....	35
3.3 Actualización de la información – Guía de Trámites y Servicios.....	36
4 CONCLUSIONES.....	36
5 RECOMENDACIONES.....	37

ANEXOS

- Anexo 1. Peticiones por dependencia, subtema y tipología.
- Anexo 2. Reporte de solicitudes de información pública.
- Anexo 3. Respuestas a peticiones con análisis de cumplimiento de criterios de calidad (Coherencia-calidez y claridad).
- Anexo 4. Reporte de respuestas a peticiones ciudadanas fuera de términos.
- Anexo 5. Avance 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 de satisfacción y percepción.

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. Solicitudes atendidas por medio de integracion@sdis.gov.co y Contáctenos.
- Tabla No. 12. Comparativo segundo trimestre 2020 – 2021.
- Tabla No. 13. Desagregado de atención por mes.
- Tabla No. 14. Comparativo segundo trimestre vigencias 2020 y 2021.
- Tabla No. 15. Consolidado de atenciones presenciales.
- Tabla No. 16. Consolidado de atenciones presenciales SuperCade Manitas.
- Tabla No. 17. Consolidado socialización actividad Infórmate
- Tabla No. 18. Resultados encuesta telefónica.

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. Gestión por medio de integracion@sdis.gov.co y Contáctenos.
- Gráfica No. 5. Comparativo segundo trimestre 2020-2021.
- Gráfica No. 6. Gestión correo: integracion@sdis.gov.co y contáctenos de la SDIS.
- Gráfica No. 7. Comparativo 2do trimestre vigencias 2020 y 2021.
- Gráfica No. 8. Comparativo 2do trimestre vigencia 2020 y 2021.
- Gráfica No. 9. Nivel satisfacción atención telefónica SIAC - segundo trimestre vigencia 2020 y 2021.

PRESENTACIÓN

El presente informe tiene como propósito evidenciar los resultados alcanzados durante el *segundo trimestre de 2021*, 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.

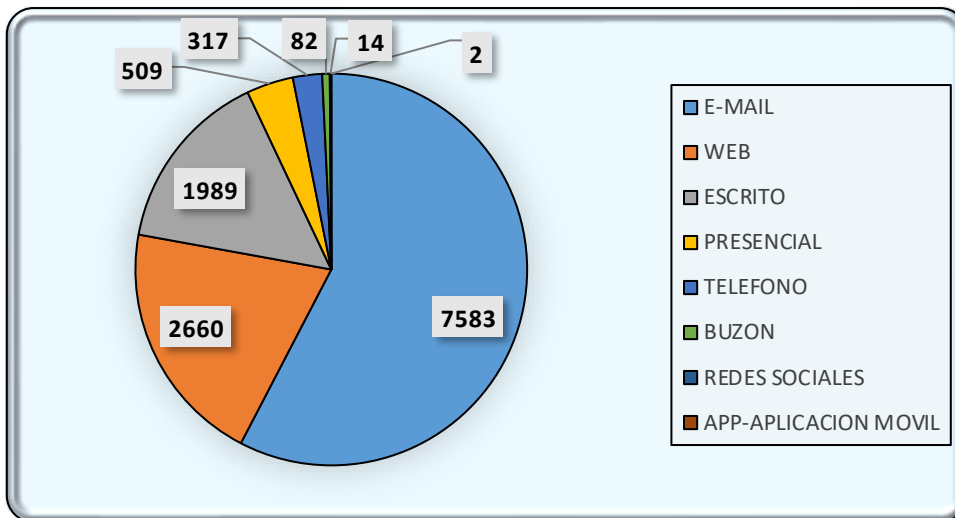
Cabe señalar, que el documento incluye ocho anexos los cuales amplían y soportan la gestión del SIAC, durante el período reportado.

1 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 trece mil ciento cincuenta y seis (**13.156**) peticiones a través de los diferentes **canales y medios de interacción**¹ 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 siete mil quinientas ochenta y tres (**7583**) peticiones, correspondiente al **57.63%**.
- A través de la página web fueron allegadas dos mil seiscientos sesenta (**2.660**) peticiones lo que corresponde al **19.82%**, observándose una leve disminución en los datos en comparación con el trimestre anterior.
- A través del medio escrito se recibieron mil novecientos ochenta y nueve (**1.989**) peticiones, es decir, el **15,45%**; en la utilización de este medio se observa estabilidad en los datos en comparación con el trimestre anterior.

¹ 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

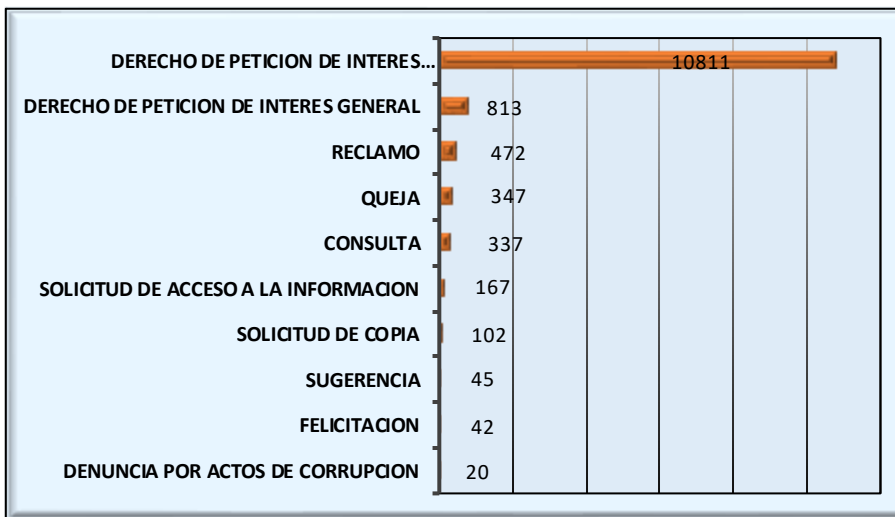
- Mediante el canal presencial fueron allegadas quinientas nueve (**509**) peticiones, lo que equivale al **3,88%** del total, el uso de este canal se observa estabilidad en comparación con el trimestre anterior.
- Por medio del canal telefónico se recibieron trecientas diecisiete (**317**) peticiones correspondientes al **2,38%**.
- A través del medio buzón de sugerencias fueron allegadas a la Secretaría, ochenta y dos (**82**) peticiones, representando el **0,63** del total. Observándose una disminución del 61% en comparación con el trimestre anterior.
- Por medio de las redes sociales se recibieron catorce (**14**) peticiones, lo que representa **0,11%**.
- A través de la aplicación móvil² se recibió dos (**2**) peticiones, es decir, el **0,02%** del total.

Es importante evidenciar que durante el período reportado con la activación del canal presencial ha disminuido el número de las peticiones allegadas por medio del canal virtual; no obstante, como se refleja en la gráfica No. 1, este sigue siendo el de mayor uso por la ciudadanía.

1.2 Tipologías

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

Gráfica No. 2. Número de peticiones por tipología.



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

²<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

Se evidencia que durante el período reportado disminuyó en un 28% el número de peticiones ciudadanas allegadas a la entidad, en relación con las recibidas durante el trimestre anterior (primer trimestre de 2021), período en el cual se recibieron **18201**.

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 diez mil ochocientos once (**10.811**) 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 ochocientos trece (**813**), es decir, el **6.18%** del total.

Por otra parte, se recibieron cuatrocientos setenta y dos (**472**) reclamos, cifra que representa el **3.59%**. Las quejas, sumaron en total trecientas cuarenta y siete (**347**), es decir, el **2.64%**; las peticiones recibidas con tipología, consultas, trecientas treinta y siete (**337**), representando el **2.57%**;

Es importante 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 ciento sesenta y siete (**167**) solicitudes de acceso a la información, representando el **1.27%**. Ciento dos (**102**) solicitudes de copia, que corresponden al **0.78%**; cuarenta y cinco (**45**) sugerencias correspondientes al **0.34%**; se recibieron veinte (**20**) denuncias por posibles actos de corrupción, es decir el **0.15%**, estas hacen referencia inadecuados manejos en la contratación, fraude en los recursos del Estado y extralimitación de funciones en el caso de las comisarias de familia. Finalmente, la ciudadanía radicó cuarenta y dos (**42**) felicitaciones o reconocimientos positivos que representan el **0.32%** del total de peticiones.

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																TOTAL	
	CENTROS INTEGRARTE	APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	CONTRATACIÓN	INFRAESTRUCTURA Y ADECUACIONES	CANASTAS Y BONOS	COMEDORES COMUNITARIOS	COMISARIAS DE FAMILIA	ATENCIÓN INTEGRAL A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GÉNERO	TRASLADO A ENTIDADES	CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLEA LOS CIUDADANOS	JARDÍN INFANTIL DIURNO	ENLACE SOCIAL	VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTION DEL TALENTO HUMANO	CENTROS DÍA PARA ADULTO	CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO		OTROS
SUBDIRECCIÓN LOCAL MÁRTIRES	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	2	7
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	7

DEPENDENCIA	SUBTEMA																TOTAL	
	CENTROS INTEGRARTE	APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	CONTRATACIÓN	INFRAESTRUCTURA Y ADECUACIONES	CANASTAS Y BONOS	COMEDORES COMUNITARIOS	COMISARIAS DE FAMILIA	ATENCIÓN INTEGRAL A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GÉNERO	TRASLADO A ENTIDADES	CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS	JARDÍN INFANTIL DIURNO	ENLACE SOCIAL	VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTION DEL TALENTO HUMANO	CENTROS DÍA PARA ADULTO	CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO		OTROS
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	6
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	5	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOSTEUSAQUILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUÉN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTÓBAL	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
PUNTO DE ATENCIÓN Y RADICACIÓN - PALACIO LÍEVANO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
DIRECCIÓN POBLACIONAL PROYECTO 721	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN DE PLANTAS FÍSICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	3	14	1	1	1	1	7	42

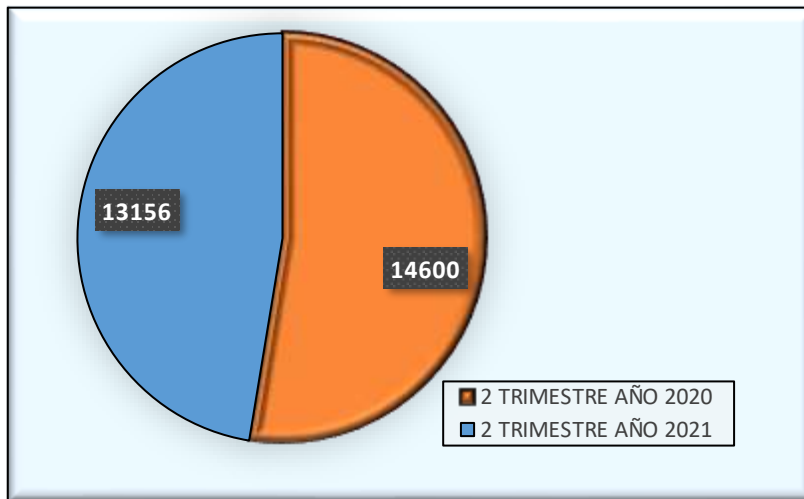
Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Anexo 1. Peticiones por dependencia, subtema y tipología.

1.3 Peticiones allegadas a la Secretaría de Integración Social, comparativo 2020 y 2021.

La gráfica No. 3, evidencia estabilidad en los datos, es decir, aumento de los requerimientos allegados por la ciudadanía en relación con el mismo período en el año 2020.

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 segundo trimestre de **2021** y el mismo período del 2020, se observó una leve disminución del **9.89%**, representado en mil cuatrocientos cuarenta y cuatro (**1.444**) peticiones. Observándose una estabilidad en los datos, es decir, que la entidad continúa recibiendo un alto volumen de peticiones lo que permite inferir que la declaratoria de emergencia sanitaria por COVID 19 continúa repercutiendo en la economía de la ciudadanía.

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, ayudas económicas y alimentarias relacionadas con la emergencia sanitaria por COVID 19.

1.4 Traslado por no competencia

Del total de peticiones ciudadanas recibidas, se trasladaron a mil novecientos ochenta y siete (**1.987**) 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	TOTAL	ENTIDAD	TOTAL
SECRETARÍA DE PLANEACION	755	IDPYBA	6
SECRETARÍA DE HACIENDA	406	IDIPRON	6
ENTIDAD NACIONAL	238	SECRETARÍA MOVILIDAD	5
PETICIONES EN TRÁMITE	209	IDRD	4
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	69	SECRETARÍA DE AMBIENTE	4
SECRETARÍA DE SALUD	59	TRANSMILENIO	3
SECRETARÍA DE EDUCACION	50	CODENSA	3
SECRETARÍA DE GOBIERNO	47	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	3
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	27	IDPAC	1
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	25	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1
SECRETARÍA GENERAL	16	SUBRED SUR OCCIDENTE	1
UAESP	12	IDU	1
SERVICIO CIVIL	10	ACUEDUCTO - EAB	1
IPES	8	SECRETARÍA DE CULTURA	1
SECRETARÍA DE LA MUJER	8	SECRETARÍA JURÍDICA	1
CAPITAL SALUD EPS	6	SUBRED NORTE	1
TOTAL		1987	

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

Del total de peticiones trasladadas, el **38%** 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 **20.43%** 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 **11.98%** se trasladó a entidades nacionales como: Unidad de Víctimas, por peticiones de ciudadanos/as, quienes refieren haber dejado de recibir las ayudas entregadas por esta entidad y estarlo necesitando por la situación de alta vulnerabilidad en que se encuentran. 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 estas entidades, en las que solicitan que le brinde servicios sociales debido al tema de la emergencia sanitaria, como el ingreso al proyecto de familias y jóvenes en acción y personas desplazadas.

Actualmente, el **10.52%** del total de las peticiones se encuentra pendientes de traslado.

El **3,47%** se trasladó a Secretaría del Hábitat por solicitudes de subsidios para pago de arriendo y adquisición de vivienda nueva.

El **2.97%** se trasladó a la Secretaría de Salud por temas relacionados con demora en la asignación de citas médicas, solicitud de certificaciones para personas con discapacidad, pruebas de COVID 19, a la vez que se requiere orientación sobre dónde radicar denuncias de personas con problemas mentales que se tornan peligrosas para la comunidad, entre otras.

El **2,52%** 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 **2,37%** 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, entre otros.

El **1.36%** de peticiones se trasladó a la Secretaría de Desarrollo Económico por solicitudes de empleo.

El **1.26%** Secretaría de Seguridad por temas de inseguridad en las diferentes localidades.

Finalmente, el **5.13%** de peticiones se trasladó a: Secretaría General por errores de clasificación de las peticiones; a la UAESP por presencia de recicladores que invaden el espacio público, solicitudes para que las agencias de reciclaje no compren las tapas de alcantarillas, entre otros; al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal -IDPYBA-, por protección de animales callejeros; a la Comisión Nacional del Servicio Civil, por temas relacionados con el concurso de méritos para ingreso a la carrera administrativa; al Instituto para la Economía Social en busca de alternativas de generación de ingresos para los vendedores informales quienes ejercen su actividad en el espacio público y, refieren estar desprotegidos por la declaratoria de emergencia sanitaria en el país.

De igual manera, se trasladaron peticiones a la Secretaría de la Mujer, por temas de prostitución e inconvenientes en las casas refugio; a Capital Salud por dificultades en la adjudicación de citas, y no entrega de medicamentos; a IDIPRON por temas de jóvenes habitantes de calle, a Movilidad, al Instituto de Desarrollo de Recreación y Deporte -IDRD, Secretaría de Ambiente y Transmilenio, entre otras entidades del Distrito Capital.

1.5 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”, el equipo SIAC realiza soporte técnico permanente a los designados para la operación del Sistema, a través del canal telefónico, virtual (correo electrónico) y mensajes de WhatsApp.

Durante el período reportado, se realizaron 472 soportes en temas recurrentes como:

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, verificación por hoja de ruta, formatos de respuesta (carta y formato de anónimo), traslados a otra entidad por competencia, cierre por no competencia, cierre por traslado a una entidad del orden nacional, aclaración de términos de ley, adjuntos del requerimiento, solicitud de ampliación de información a la ciudadanía, clasificación de una petición por tema, categoría, subtema, proceso y tipo de trámite, , reporte de gestión, procesos de inducción por apoyo de vacaciones y cambio de designados, duplicidad de requerimientos en el sistema, cargue de evidencias por publicación de respuestas a peticiones anónimas, aviso, actos administrativos y otra respuesta, diligenciamiento y cargue de formato de reporte Decreto 371 de 2010 (FOR-ATC-010) y actualización de oficios de designación.

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 Kennedy	26
Subdirección Local de Suba	25
Subdirección local Antonio Nariño-puente Aranda	22
Oficina de asuntos disciplinarios	19
Subdirección Local de Usaquén	19
Subsecretaría	18
Subdirección de Investigación e Información	16
Dirección de nutrición y abastecimiento	15
Subdirección Local de Engativá	13
Proyecto 7771	12
Subdirección para la Vejez	10
Comisaría de familia Tunjuelito	10
Dirección poblacional	9
Dirección Territorial	9
Subdirección Local de Usme-Sumapaz	9
Comisaría de familia de Santafé	8
Subdirección para la Identificación, caracterización e Integración	8
Subdirección Local de Bosa	8
Subdirección Local San Cristóbal	8
Subdirección para la Adulterez	8
TOTAL	272

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 a tiempo los cambios en el sistema, además de realizar la sensibilización sobre el manejo de Bogotá te Escucha y el procedimiento de trámite de requerimientos ciudadanos en la entidad.

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.

1.6 Temas y dependencias con mayor número de quejas y reclamos

1.6.1 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	TOTAL
Servicio Integral De Atención a la Ciudadanía	70
Dirección De Nutrición Y Abastecimiento	33
Subdirección Para la Adulthood	23
Subdirección Para La Familia	22
Subdirección Local Suba	15
Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	13
Subdirección Para la Vejez	12
Proyecto 7771-Fortalecimiento De Las Oportunidades De Inclusión De Las Personas Con Discapacidad	11
Subdirección Local Ciudad Bolívar	11
Subdirección Local Bosa	10

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 y de atención 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 manifiesta 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.

1.6.2 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	TOTAL
Servicio Integral de Atención A La Ciudadanía	144
Dirección De Nutrición y Abastecimiento	74
Subdirección Local Suba	25
Subdirección Local Ciudad Bolívar	24
Subdirección Local Kennedy	19
Subdirección Para La Juventud	16
Subdirección Para La Aduldez	15
Subdirección Local Engativá	15
Subdirección Para la Vejez	14
Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	14

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 o por egreso de estos, dificultad para acceder a las ayudas alimentarias o económicas ofrecidas por el gobierno, 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 corresponden a peticiones de interés particular.

1.7 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	Total	%
Enlace social	4674	35,53%
Peticiones por asignar	2976	22,62%
Canastas y bonos	897	6,82%
Apoyos económicos adulto mayor	853	6,48%
Centros de protección para adulto mayor	419	3,18%
Contacto y atención en calle a los ciudadanos habitantes de calle	370	2,81%
Traslado a entidades distritales	330	2,51%
Bogotá solidaria cuidadora (tarjetas canjeables por alimento)	328	2,49%
Creciendo en familia	278	2,11%
Jardín infantil diurno	274	2,08%
Comedores comunitarios	266	2,02%
Comisarías de familia	233	1,77%
Gestión del talento humano	219	1,66%
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	199	1,51%
Casas de la juventud	110	0,84%
Jardines infantiles y centros de protección para adulto mayor privados	89	0,68%
Centros integrarte	86	0,65%
Consulta de datos habeas data	62	0,47%
Centros crecer	60	0,46%
Veedurías ciudadanas	51	0,39%
Contratación	50	0,38%
Centros de desarrollo comunitario	40	0,30%
Centros día para adulto mayor	36	0,27%
Centros avanzar	28	0,21%
Implementación de una estrategia de acompañamiento a hogares con mayor pobreza evidente y oculta de Bogotá	27	0,21%
Compromiso por una alimentación integral en Bogotá	24	0,18%

Subtemas	Total	%
Temas financieros	23	0,17%
Emergencia social antrópica	23	0,17%
Centro de atención transitoria para ciudadanos habitantes de calle	21	0,16%
Infraestructura y adecuaciones	20	0,15%
Centros proteger	18	0,14%
Centros noche para adulto mayor	18	0,14%
Servicios tercerizados, implementación de la estrategia de territorios cuidadores en Bogotá, Atención Integral a la Diversidad Sexual y de Género, servicio de atención a la población proveniente de flujos migratorios mixtos en Bogotá, incidencia disciplinaria, Centro Renacer, Unidad contra discriminación de los sectores LGBTI, traslado a entidades privadas, Centro de formación para ciudadanos habitantes de calle, Casa de pensamiento intercultural, Hogar de paso día dirigido a ciudadanos habitantes de calle, Centros para menores en riesgo o en condición de trabajo infantil.	54	0.42%

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

Como se evidencia en la tabla No. 6, el **35.53% (8084)** del total de peticiones allegadas a la entidad (**13.156**), 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 o 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 **22.62%** de las peticiones se encuentra sin asignación de subtema dado que en el momento de exportar la base de datos de la plataforma Bogotá te escucha, se encontraban sin respuesta, en este orden de ideas, el sistema lo asigna, hasta que la respuesta sea cargada.

El **6.82%** hace referencia a solicitudes de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos.

El **6.48%** 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, demora en el pago, bloqueo de la tarjeta para retirar el subsidio, entre otros.

El **3.18%** 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 **2.81%** 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.

Con el **2.51%** se evidencian las peticiones trasladadas a entidades distritales y con el **1.51%** el traslado a entidades nacionales.

El **2.49%** se relaciona con solicitudes del beneficio de Bogotá Solidaria y Cuidadora (tarjetas canjeables por alimentos).

Con el **2.11%** creciendo en familia (se solicita los bonos de alimentos y cambio de modalidad, asesoría psicosocial y nutricional).

El **2.08%** se relaciona con solicitudes de cupo a jardines infantiles, demora en la entrega de bonos de alimentos e inconformidades por interrupción en la atención presencial a la población infantil.

Con el **2.02%** se encuentra el subtema de comedores comunitarios, peticiones en las cuales los usuarios refieren la situación de vulnerabilidad en que se encuentran junto con su núcleo familiar, 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).

Las peticiones asignadas a Comisariías de Familia con el **1,77%** por solicitudes de copia de medidas de protección y denuncias por violencia intrafamiliar, las cuales se incrementaron durante el período de aislamiento social.

El **1.66%**, están las peticiones relacionadas con la gestión del talento humano (reclamaciones laborales, capacitación, conductas indebidas de los servidores, entre otras).

El **5,97%** de las peticiones restantes hacen referencia a otros subtemas relacionados con los servicios que brinda la entidad.

1.8 Solicitudes de información.

Durante el período en mención, en la Secretaría Distrital de Integración Social se tramitaron **trece mil cientos cincuenta y nueve (13.159)** peticiones ciudadanas. De las cuales doscientas sesenta y nueve (**269**), es decir, el **2.04%**, corresponden a solicitudes de copia y solicitudes de información pública, discriminadas así: solicitudes de copia, **ciento dos (102)**; solicitudes de información, **ciento sesenta y siete (167)**

1.9 Calidad en las respuestas³

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. Por consiguiente, para el período reportado se realizó el análisis a 197 respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales se tomó una muestra aleatoria (a través de EPIINFO), encontrando que, de cincuenta (50) respuestas, dos (2) de ellas no cumplen con el criterio de claridad y diez (10) no cumplen con el criterio de calidez. Así las cosas, en la tabla No. 7, 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	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
50	100%	0%	96%	4%	80%	20%
	50	0	48	2	40	10

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

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

1.10 Estado de las peticiones.

La información reportada en el presente informe hace referencia a las peticiones tramitadas en la SDIS del 01 de abril al 30 de junio 2021. 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 LA PETICIONES	TOTAL
Solucionado - Por respuesta definitiva	8958
Solucionado - Por traslado	1778
En trámite - Por asignación	1453

³El análisis del criterio de oportunidad se realizó a partir del total de requerimientos con respuesta (base de datos exportada de la plataforma -Bogotá te escucha-) correspondiente al segundo trimestre 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.

ESTADO DE LA PETICIONES	TOTAL
Registro - con preclasificación	427
Cerrado - Por no competencia	208
Cerrado - Por respuesta consolidada	123
En trámite por asignar - trasladar	92
Cerrado por desistimiento tácito	66
Por ampliar - por solicitud ampliación	36
Cierre por desistimiento expreso	7
En trámite - Por respuesta parcial	7
En trámite - Por traslado	1
TOTAL	13.156

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

Definición de eventos del estado de la petición⁴:

- **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.

⁴ Documento Diccionario de datos, “reporte gestión de peticiones”. Alcaldía Mayor – Secretaría General.

- **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.

1.11 Oportunidad de la respuesta

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

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

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA										
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
CENTRO PROTEGER CURNN	0	0	0	31	0	0	0	0	0	0	31
COMISARÍA BOSA 3 PORVENIR	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA ANTONIO NARINO	0	0	0	5	0	0	2	0	0	0	4
COMISARÍA DE FAMILIA BARRIOS UNIDOS	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	10
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 1	0	0	0	3	0	0	9	0	12	0	7
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 2	0	0	0	0	0	16	0	0	5	0	11
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 2	1	0	0	6	0	0	0	0	9	0	7
COMISARÍA DE FAMILIA CHAPINERO	0	0	13	8	0	3	4	18	4	0	8
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 1 TURNO 1	5	0	0	4	0	0	0	0	1	0	4
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 1 TURNO 2	0	0	0	4	0	0	0	0	0	5	5
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 1	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	7
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 2	0	0	0	21	0	0	0	0	9	0	15
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 1	20	0	0	23	0	11	19	0	19	0	19
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 2 turno 1	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 2 turno 2	0	0	0	9	0	6	8	0	2	8	7
COMISARÍA DE FAMILIA FONTIBÓN 1 TURNO 1	0	0	0	11	0	6	0	0	1	3	8

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA										
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
COMISARÍA DE FAMILIA FONTIBÓN 1 TURNO 2	0	0	2	6	0	9	0	0	8	0	7
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 1	6	0	0	3	0	7	0	0	0	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 2	12	0	12	8	0	0	0	0	0	10	9
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 3	0	0	0	2	0	0	8	0	2	0	4
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 4	0	0	0	6	0	0	0	0	6	0	6
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 5	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	11
COMISARÍA DE FAMILIA MÁRTIRES	0	0	0	5	0	2	0	0	0	0	4
COMISARÍA DE FAMILIA PUENTE ARANDA	22	0	0	19	0	22	0	0	20	24	20
COMISARÍA DE FAMILIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 1	0	0	0	10	0	20	0	9	0	0	12
COMISARÍA DE FAMILIA SAN CRISTÓBAL 1 TURNO 1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1
COMISARÍA DE FAMILIA SAN CRISTÓBAL 2 LA VICTORIA	0	0	0	11	0	0	0	0	6	10	9
COMISARÍA DE FAMILIA SANTAFE	0	0	0	20	0	0	0	0	0	0	20
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 1	0	0	0	7	0	2	0	3	3	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2	0	0	9	11	0	3	0	16	0	0	7
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 2	0	0	30	4	0	12	17	0	0	0	15
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 3	5	0	0	2	0	0	1	0	4	0	3
COMISARÍA DE FAMILIA TEUSAQUILLO	3	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2
COMISARÍA DE FAMILIA TUNJUELITO	0	0	7	0	0	0	0	0	4	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 1 TURNO 2	0	0	10	11	0	0	0	0	0	0	11
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 2	0	0	0	13	0	26	0	0	0	0	16
COMISARÍA DE FAMILIA USME 1	0	0	0	22	0	7	0	0	0	0	15
COMISARÍA DE FAMILIA USME 2	0	0	0	14	0	0	0	0	8	0	12
COMISARÍA KENNEDY 1 TURNO 2 SDIS	0	0	0	28	0	0	0	0	13	0	20
COMISARÍA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 2	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0	18
COMISARÍA SAN CRISTÓBAL 1 TURNO 2	0	0	0	8	0	0	0	0	6	0	8
DESPACHO - SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	30	34	0	9	0	0	0	0	0	0	24
DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO	13	0	15	19	0	0	0	16	0	0	18
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	0	0	0	30	0	0	0	0	0	0	30
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	22	5	27	24	0	24	25	22	16	21	24
DIRECCIÓN POBLACIONAL	0	0	27	9	0	10	29	13	0	0	14

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA										
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
DIRECCIÓN TERRITORIAL	0	26	20	23	0	19	0	19	0	0	22
LIQUIDACIONES	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	3	0	3	0	7	0	0	0	0	4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0	18
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	0	0	22	0	0	0	0	0	0	22
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	12	0	0	0	0	0	4	9
PROYECTO 7730 ATENCIÓN A LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	24	0	14	14	0	14	14	22	10	35	14
PROYECTO 7771-FORTEALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	33	0	34	40	32	35	26	34	50	0	39
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	12	0	18	34	11	4	41	31	1	0	20
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	16	11	0	0	14	0	16	0	12
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA APOYO LOGÍSTICO	0	0	0	13	0	14	11	0	0	0	13
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	3	0	11	12	0	14	0	3	9	14	11
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL LOCAL	31	0	0	30	0	0	0	0	0	0	31
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	30	0	41	16	0	16	14	8	12	0	17
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN E INFORMACIÓN	10	0	12	12	0	0	13	9	0	0	11
SUBDIRECCIÓN DE PLANTAS FÍSICAS	17	0	15	15	0	0	16	0	11	0	15
SUBDIRECCIÓN LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	4	0	7	7	0	6	8	3	0	0	7
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	27	0	20	22	0	21	33	0	0	21	22
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	10	0	7	9	0	7	8	13	15	11	9
SUBDIRECCIÓN LOCAL CHAPINERO	7	0	9	9	0	10	0	9	0	0	9
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	5	0	8	7	0	7	6	6	2	12	7
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	8	0	13	10	0	14	13	9,5	0	7	10
SUBDIRECCIÓN LOCAL FONTIBÓN	11	0	9	9	0	17	8	0	0	0	9
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	19	0	20	18	17	26	18	19	0	12	18
SUBDIRECCIÓN LOCAL MÁRTIRES	0	0	9	7	0	11	15	6	0	8	7
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	10	0	15	9	0	11	11	7	11	10	9
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTÓBAL	9	0	9	12	0	16	10	11	6	23	12

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA										
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	22	0	8	10	0	0	9	13	0	0	9
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	12	0	13	12	0	14	13	13	10	9	12
SUBDIRECCIÓN LOCAL TUNJUELITO	12	0	11	11	0	10	10	0	0	0	11
SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUÉN	20	0	12	16	0	20	18	12	0	24	16
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	16	0	14	15	0	16	15	13	0	11	15
SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT	0	0	67	28	0	40	0	18	0	0	32
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	9	0	11	10	0	13	12	9	6	10	11
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	19	0	25	15	0	13	14	15	0	16	15
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN, CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	15	0	16	16	0	18	19	31	14	0	16
SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA	1	0	12	13	0	14	11	13	0	14	12
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD	2	0	21	17	0	16	9	14	5	2	16
SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	15	0	15	14	0	15	15	11	0	0	14
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	15	0	7	13	0	5	10	13	5	0	12
TOTAL	16	9	14	14	11	15	16	15	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 13 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 12 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 2020⁵ 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.

⁵ 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

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)	11
30	Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG), Peticiones de Interés particular (PIP). Peticiones de Interés general (PIG), Felicitaciones (F).	13

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.

2.1 Atención virtual

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 Contáctenos⁶ de la Entidad, lo que permite tramitarlas oportunamente, es así que, con el apoyo de los responsables de puntos SIAC se atendieron las solicitudes ciudadanas, como se relaciona a continuación:

Consolidado integracion@sdis.gov.co y del Contáctenos 2021

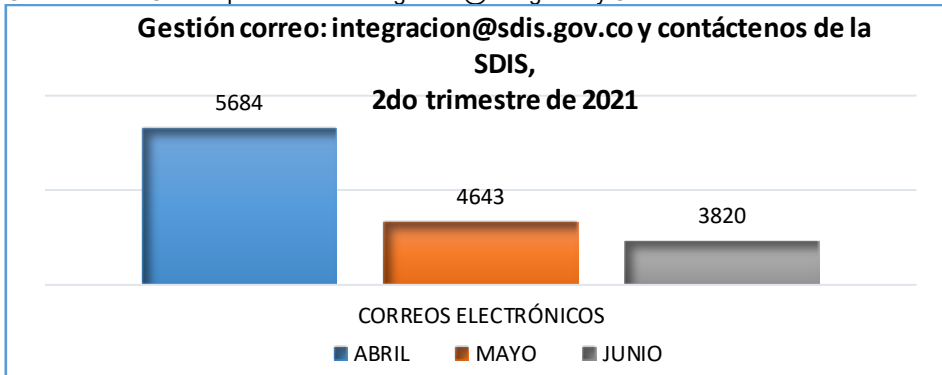
Tabla No. 11. Solicitudes atendidas por medio de integracion@sdis.gov.co y Contáctenos.

MES	TRAMITADOS
ABRIL	5.684
MAYO	4.643
JUNIO	3.820
TOTAL	14.147

Fuente: correo integracion@sdis.gov.co /CFarfán

⁶ 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.

Gráfica No.4. Gestión por medio de integracion@sdis.gov.co y Contáctenos



Fuente: correo integracion@sdis.gov.co / Cfarfan

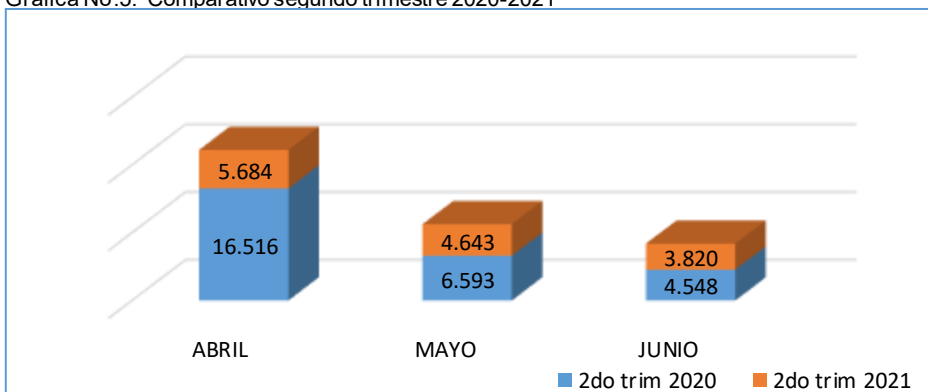
A continuación, se presenta el comparativo de las solicitudes allegadas a través de integracion@sdis.gov.co y Contáctenos durante el segundo trimestre del año 2020 y 2021:

Tabla No.12. Comparativo segundo trimestre 2020 – 2021.

MES	2020	2021
ABRIL	16.516	5.684
MAYO	6.593	4.643
JUNIO	4.548	3.820
Total	27.657	14.147

Fuente: correo integracion@sdis.gov.co / Cfarfan -Informe de gestión SIAC, segundo trimestre 2020.

Gráfica No.5. Comparativo segundo trimestre 2020-2021



Fuente: correo integracion@sdis.gov.co / Cfarfan -Informe de gestión SIAC, segundo trimestre 2020.

En comparación con el mismo período del año anterior (2020), se observa una disminución del 95% de las solicitudes allegadas a través del canal virtual (integracion@sdis.gov.co y del Contáctenos); sin embargo, la entidad continúa recibiendo un alto porcentaje de

peticiones lo que implica disponer de los y las responsables de los puntos de atención SIAC, a pesar de que la atención presencial en la Secretaría se encuentra activa en su totalidad.

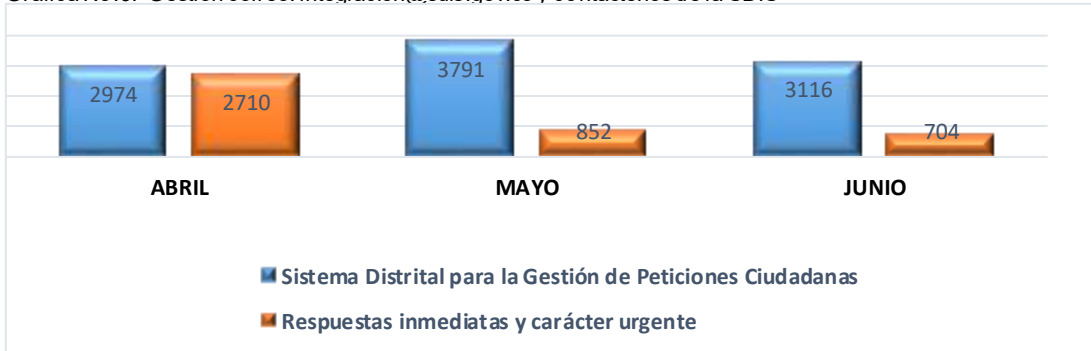
Las solicitudes allegadas a través del canal virtual, acorde con su contenido, pueden ser respondidas de manera inmediata o cargadas en la plataforma de Bogotá te escucha porque requieren respuesta en términos de ley. En coherencia con lo anterior, en la tabla No. 13, se presenta el desagregado de atención durante el período reportado:

Tabla No. 13. Desagregado de atención por mes.

DIRECCIONAMIENTO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	2974	3791	3116
Respuestas inmediatas y carácter urgente	2710	852	704
TOTAL	5684	4643	3820

Fuente: correo integracion@sdis.gov.co / CFarfán

Gráfica No. 6. Gestión correo: integracion@sdis.gov.co y contáctenos de la SDIS



Fuente: correo integracion@sdis.gov.co / Cfarfan - Informe de gestión SIAC, segundo trimestre 2020.

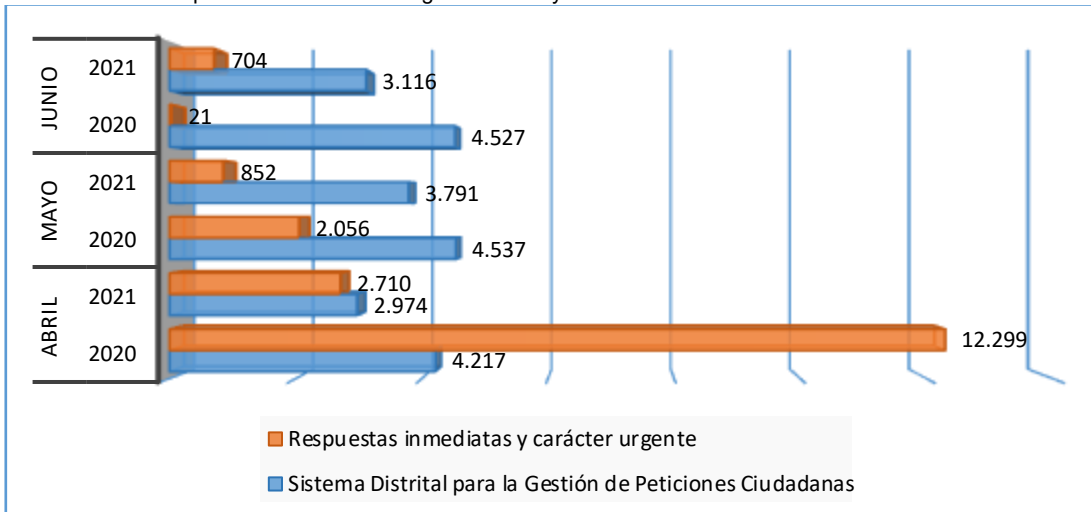
A continuación, se presenta comparativo de la gestión adelantada con las solicitudes allegadas al correo: integracion@sdis.gov.co y Contáctenos durante el segundo trimestre de las vigencias 2020 y 2021:

Tabla No. 14. Comparativo segundo trimestre vigencias 2020 y 2021.

DIRECCIONAMIENTO	ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas	4.217	2.974	4.537	3.791	4.527	3.116	23.162
Respuestas inmediatas y carácter urgente	12.299	2.710	2.056	852	21	704	18.642
TOTAL	16.516	5.684	6.593	4.643	4.548	3.820	41.804

Fuente: correo integracion@sdis.gov.co / Cfarfan - Informe de gestión SIAC, segundo trimestre 2020.

Gráfica No.7. Comparativo 2do trimestre vigencias 2020 y 2021.



Fuente: correo integracion@sdis.gov.co / Cfarfan - Informe de gestión SIAC, segundo trimestre 2020.

Durante el segundo trimestre de 2021, predominó la gestión de las peticiones cargadas en la plataforma Bogotá te escucha. Así mismo, se realizó traslado a las dependencias competentes, de las peticiones consideradas urgentes frente a las cuales las entidades o entres de control remitentes, indican el tiempo para dar respuesta siendo este menor al establecido en la normativa vigente, razón por la cual, no se cargan al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

2.2. Atención presencial.

Durante el período reportado, se contó con un total de veintiséis mil novecientos noventa y ocho (**26.998**) atenciones en los puntos SIAC, donde la ciudadanía requirió información sobre los servicios sociales de la SDIS, Bogotá solidaria o información de su interés. Información exportada del Sistema de Registro de Beneficiarios (SIRBE) y del formato registro de atención diaria no registrada en SIRBE (Código: FR-ATC-012). En la tabla No.15, se presenta la información correspondiente:

Tabla No.15. Consolidado de atenciones presenciales.

PUNTO SIAC	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SLIS USME- SUMAPAZ	1.695	1.583	1.512	4.790
SLIS BOSA	1.237	1.528	1.639	4.404
SLIS ENGATIVÁ	930	1.033	1.198	3.161
CDC KENNEDY BELLAVISTA	613	967	965	2.545
SLIS SUBA	366	533	517	1.416

PUNTO SIAC	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SLIS KENNEDY - LAGOS DE TIMIZA	234	502	648	1.384
SLIS LOS MÁRTIRES	438	363	317	1.118
SLIS CIUDAD BOLÍVAR	190	415	383	988
CDC PORVENIR	303	298	255	856
SLIS SAN CRISTÓBAL	52	450	330	832
CDC KENNEDY	310	243	247	800
NIVEL CENTRAL	336	155	239	730
SLIS BARRIOS UNIDOS	87	396	122	605
SLIS USAQUÉN	130	236	118	484
SLIS CHAPINERO	31	212	235	478
SLIS RAFAEL URIBE URIBE	277	153	43	473
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN, CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	43	95	310	448
SLIS PUENTE ARANDA	105	178	146	429
SLIS FONTIBÓN	97	174	150	421
SLIS TUNJUELITO	98	126	179	403
SLIS TEUSAQUILLO	48	50	109	207
SLIS SANTAFE-LA CANDELARIA	0	0	26	26
TOTAL	7.620	9.690	9.688	26.998

Fuente: Plataforma SIRBE y formato registro de atención diaria no registrada en SIRBE.

Es importante precisar que durante el período reportado en la Subdirección Local de Santa Fe – La Candelaria no se contaba con recurso humano para la atención ciudadana en el punto SIAC, es por ello, que en la tabla No. 15 se muestra una cifra baja de atención; sin embargo, se asignó una persona responsable de la atención en este punto, desde el 21 de junio de la actual vigencia.

Cabe resaltar que la atención ciudadana se ha venido normalizando en la entidad con la reactivación del canal presencial, lo cual ha facilitado la interlocución con la ciudadanía que requiere información de los servicios sociales o de otras entidades, en los puntos SIAC.

Por otra parte, en la tabla No. 16, se presentan las atenciones realizadas a en Super Cade Manitas, durante el período reportado:

Tabla No. 16. Consolidado de atenciones presenciales SuperCade Manitas.

PUNTO SIAC	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SuperCade Manitas	153	168	199	520

Fuente: Sistema de turnos (SAT) Secretaría General y formato registro de atención diaria no registrada en SIRBE.

La información requerida por la ciudadanía en este punto de atención, hace referencia a: inscripciones al servicio de apoyos económicos para el adulto mayor, ingreso solidario, comedores comunitarios - cocinas populares-, jardines infantiles y creciendo juntos; sin embargo, cuando los temas no pueden ser resueltos, se remite al ciudadano o ciudadana directamente a la Subdirección Local de Ciudad Bolívar; lo anterior, debido a que, en este módulo no se cuenta con las herramientas suficientes para garantizar la atención de manera oportuna.

Visitas de acompañamiento y seguimiento a Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC-.

Con el objeto de verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la entidad (manual de servicio a la ciudadanía, protocolos de atención, canales de interacción, portafolio de servicios, Resolución 0509 de 2021 y demás normativa vigentes) para la atención ciudadana por parte de los servidores, servidoras y contratistas responsables de la atención en los puntos SIAC; en este orden de ideas, durante el período reportado se realizaron nueve (9) visitas de acompañamiento y seguimiento, así: SLIS Kennedy (Lago Timiza), CDC Bellavista (Kennedy), CDC Kennedy (Britalia), Subdirección ICI, SLIS Barrios Unidos, SLIS Chapinero, Teusaquillo, SLIS Suba y SLIS Usaquén; encontrando fortalezas y debilidades para lo cual se establecieron 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 SLIS Kennedy (Lago Timiza) CD Kennedy Bella Vista, CDC Kennedy (Britalia), SLIS Fontibón, Subdirección ICI y SLIS Barrios Unidos.

Por otra parte, de los veinticuatro (24) puntos SIAC⁷, veintidós (22), incluido SuperCade manitas, se encuentran brindando atención presencial de lunes a viernes en los horarios dispuestos al interior de las subdirecciones locales.

Los puntos de Samoré y Molinos II sector de la localidad de Rafael Uribe Uribe se encuentran fuera de servicio por directriz de la subdirectora local ya que no se cuenta con disponibilidad de recurso humano para su funcionamiento.

2.2.1 Apertura buzón de sugerencias.

Durante el período se llevaron a cabo cuatro (4) socializaciones sobre el instructivo canal de interacción -medio buzón de sugerencias-, dos de las cuales fueron dirigidas a servidores, servidoras y contratistas vinculados al proyecto de “Fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad, familias y sus cuidadores-as en Bogotá”; una (1) a la Subdirección para la Adulthood, y una a los designados para la operación de la plataforma Bogotá te escucha. Lo anterior, a fin de fortalecer la

⁷ Puntos de atención SIAC.

http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2021documentos/20062019_Subdirecciones_locales.pdf

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 el adecuado diligenciamiento del formato de apertura del buzón de sugerencias.

2.3. Estrategia comunicativa y divulgativa.

En cumplimiento con lo establecido en 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:

- Diseño y/o diagramación de cuatro (4) piezas comunicativas tips del lenguaje claro, acorde a la imagen institucional.
- Publicación en la página web de la SDIS, del manual de servicio a la ciudadanía.
- Publicación en la página web de la SDIS, del reporte de solicitudes de información pública correspondiente al segundo trimestre 2021, en la sección Atención Ciudadana- Informes - Solicitud de Información Pública.
- Diseño de una pieza comunicativa para vincular al correo institucional de la SDIS (integracion@sdis.gov.co), con la encuesta virtual de satisfacción ciudadana (URL).
- Actualización de preguntas frecuentes en la página web de la SDIS – sección Atención Ciudadana - Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - Preguntas Frecuentes.
- Enviar correo interno / Mailling a servidores, servidoras y contratistas de la entidad, a fin de dar a conocer el procedimiento de requerimientos de entes externos de control y vigilancia.
- Actualización en página web de la SDIS, del directorio de subdirecciones locales en la sección Atención Ciudadana - Puntos de atención -Atención presencial - subdirecciones locales.
- Revisión y ajustes en la publicación de anexos cargados en los informes del año 2020.
- Ajustes en página web de la SDIS en la sección de PQRS.
- Actualización de la información del SIAC vinculada con la sección de Transparencia, en el marco de lo dispuesto en la Resolución 1519 de 2020, del Ministerio de las TIC.

Por otra parte, durante el período reportado, se adelantaron espacios de divulgación de información de interés para la ciudadanía, mediante la actividad Infórmate, como se muestra en la tabla No. 17.

Tabla No. 17. Consolidado socialización actividad Infórmate.

PUNTO SIAC	TEMA: Canales de Interacción		TEMA: Encuesta de percepción y satisfacción ciudadana.	
	MARZO A ABRIL 30		MAYO A JUNIO 30	
	No. Participantes	No. Socializaciones	No. Participantes	No. Socializaciones
SLIS BOSA	8	1	233	25
SLIS SUBA	33	7	75	10
SLIS CIUDAD BOLÍVAR	27	3	0	0
SLIS BARRIOS UNIDOS	28	3	64	9
SLIS USME- SUMAPAZ	12	2	45	9
SLIS RAFAEL URIBE URIBE	21	3	33	4
SLIS SAN CRISTÓBAL	8	1	26	4
SLIS LAGOS DE TIMIZA	39	6	37	4
CDC KENNEDY	39	8	8	8
CDC BELLAVISTA	21	4	49	11
SLIS CHAPINERO	27	5	50	9
SLIS USAQUÉN	21	6	11	8
SLIS LOS MÁRTIRES	22	3	22	3
SLIS TEUSAQUILLO	32	5	56	8
SLIS FONTIBÓN	5	1	23	7
SLIS ENGATIVÁ	83	8	105	10
SUBDIRECCIÓN ICI	8	4	10	3
SLIS TUNJUELITO	18	3	24	3
Total	452	73	709	112

Fuente: Formato planilla de asistencia (FOR-GD-023)

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; así mismo, la socialización del tema de encuesta de percepción y satisfacción ciudadana favoreció para que los ciudadanos/a se acercarán a los puntos SIAC a evaluar la atención en el servicio prestado.

Anexo 5. Avance estrategia comunicativa y divulgativa.

2.4 Atención telefónica.

La atención del canal telefónico se realiza de manera descentralizada por parte de los responsables SIAC que se encuentran ubicados en las subdirecciones locales de: Barrios Unidos, Kennedy (Lago Timiza), Usaquén, Fontibón, Los Mártires, Puente Aranda,

Chapinero, Teusaquillo, Tunjuelito, San Cristóbal y Subdirección ICI, por ser localidades de media y baja demanda en atención presencial. Es importante aclarar que la atención telefónica y presencial se brinda simultáneamente en las unidades operativas descritas con anterioridad, salvo en la SLIS de Bosa en la cual la atención se brinda en alternancia con la modalidad trabajo en casa.

Durante el período reportado se adelantaron 41 seguimientos a la atención telefónica brindada por los catorce (14) responsables SIAC (agentes), con el objeto de verificar el cumplimiento y aplicación de protocolos y guiones establecidos en el numeral 4.3 del Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Integración Social.

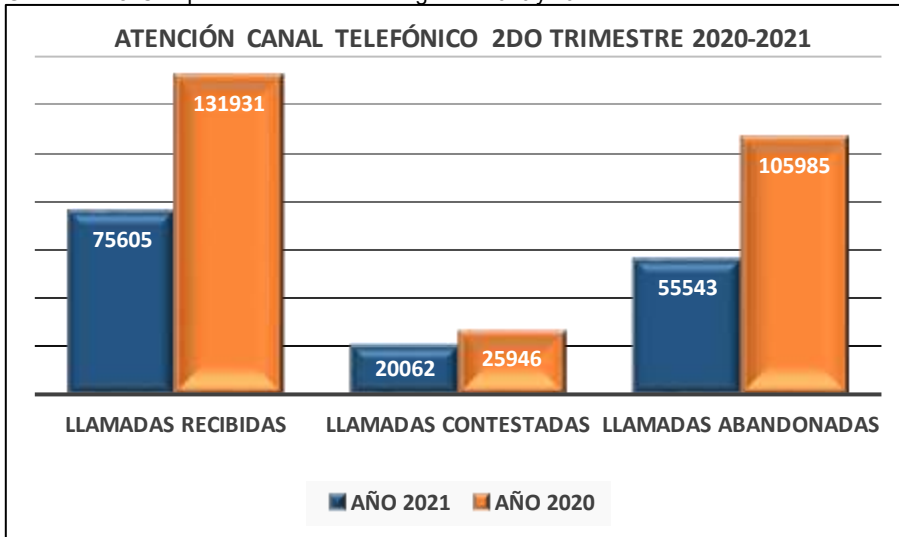
Por lo anterior, se han llevado a cabo acciones de mejora garantizar la calidad en la prestación del servicio a través de este canal como: Socialización protocolo atención telefónica, guiones establecidos, líneas de atención y observaciones con recomendaciones de mejora. Lo anterior a través de correo electrónico institucional.

A continuación, se relaciona información acerca de las llamadas recibidas, contestadas y abandonadas durante el período reportado:

- Recepción de **42.311** llamadas telefónicas, a través de la línea 3808330 opción 1 (Subdirecciones locales), se atendieron **15.763 (37%)** se dejaron de atender **26.548 (63%)**.
- Recepción de **27.393** llamadas a través de la opción 0 (línea administrativa), de las cuales se atendieron **3.003 (11%)**, no se atendieron **24.390 (89%)**, durante este período se contó con un (1) agente para la atención de esta opción.
- Recepción de **5.539** llamadas a través de la opción 2 (PQRS), de las cuales fueron abandonadas **4.356 (79%)**, en esta opción se consulta y registra las PQRS en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha. Por tanto, se contestaron **1.183 (21%)** llamadas de las cuales **89** fueron requerimientos ciudadanos, tramitados a través de Bogotá te escucha.
- Recepción de **362** llamadas a través de la opción 3 (línea denuncias por presuntos actos de corrupción) de las cuales se atendieron **113**, ninguna correspondía a denuncia por presunto hecho de corrupción, se relacionaban con solicitudes de información y PQRS.

Comparativo de llamadas recibidas, contestadas y abandonadas durante el segundo trimestre de las vigencias 2020 y 2021.

Gráfica No 8. Comparativo 2do trimestre vigencia 2020 y 2021



Fuentes. Herramienta CTMail -Informe de gestión SIAC, segundo trimestre 2020.

Acorde con la información presentada en la gráfica anterior se evidencia un incremento en el porcentaje de llamadas contestadas durante el segundo trimestre de la vigencia 2021, pasando del **20%** en el 2020, al **27%** en el 2021. De igual manera, el porcentaje de llamadas abandonadas disminuye, del **80%** en el 2020, al **73%** en el 2021. Adicionalmente, se evidencia disminución del **43%** en el ingreso de llamadas a la entidad.

Anexo 6. Reporte atención telefónica.

2.4.1 Resultados encuesta atención telefónica.

Durante este período, los responsables SIAC (agentes) transfirieron 3.100 llamadas para la realización de la encuesta de satisfacción, a través de la cual la ciudadanía califica el servicio recibido (atención, conocimiento y satisfacción) a través de este canal.

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos en los ítems evaluados:

Tabla No. 18. Resultados encuesta telefónica.

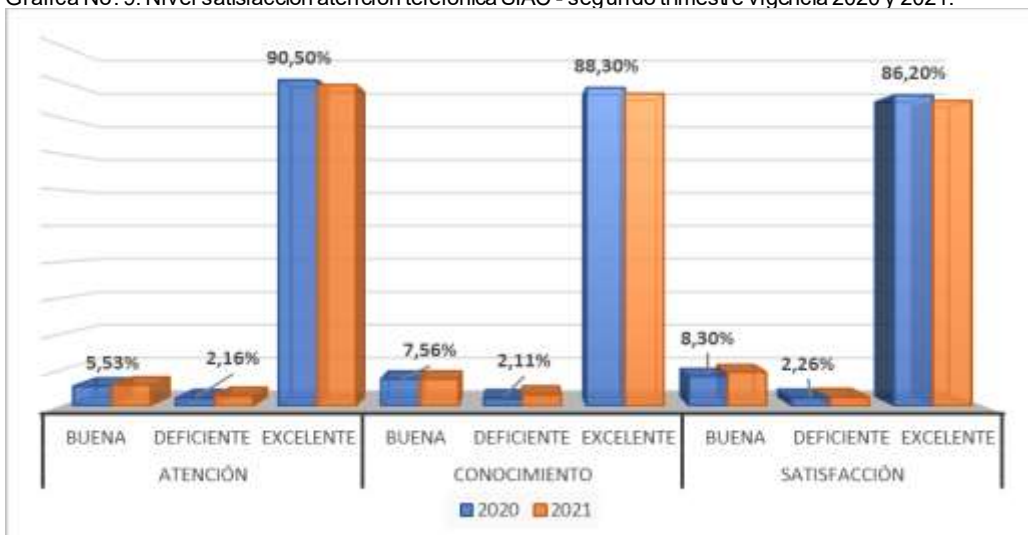
Pregunta	Respuesta	Total	%
Atención	Buena	99	5,84%
	Deficiente	48	2,83%
	Excelente	1510	89,1%
	Mala	17	1,00%

Pregunta	Respuesta	Total	%
	Regular	19	1,12%
	Total	1693	100%
Conocimiento	Buena	120	7,59%
	Deficiente	51	3,22%
	Excelente	1369	86,7%
	Mala	8	0,50%
	Regular	31	1,96%
	Total	1579	100%
Satisfacción	Buena	146	9,44%
	Deficiente	38	2,45%
	Excelente	1310	84,7%
	Mala	11	0,71%
	Regular	40	2,58%
	Total	1545	100%
Total		4817	

Fuente. Herramienta CTMail

Comparativo, nivel de satisfacción ciudadana respecto a la atención telefónica brindada en la entidad por parte de los responsables SIAC, durante el segundo trimestre de las vigencias 2020 y 2021.

Gráfica No. 9. Nivel satisfacción atención telefónica SIAC - segundo trimestre vigencia 2020 y 2021.



Fuente. Herramienta CTMail - Informe de gestión SIAC, segundo trimestre 2020.

Como se evidencia en la gráfica No. 9, el **86,20%** de la ciudadanía encuestada se encuentra satisfecha y evalúa como excelente la atención brindada por parte de los responsables SIAC (agentes), porcentaje que se mantuvo durante los períodos comparados; mientras que el **8,30%**, evaluó su nivel de satisfacción como bueno, y el **2,26%**, como deficiente, exponiendo las siguientes razones: *No fue fácil la comunicación con la extensión solicitada, no se obtuvo respuesta positiva frente a la solicitud de ingreso al servicio requerido, falta de coherencia al momento de suministrar la información a la ciudadanía o falta de oportunidad en la entrega de la información por parte de las áreas técnicas.*

3 SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO

Durante el período reportado, se dio cumplimiento al cronograma establecido para la implementación de las jornadas de sensibilización en cultura del servicio en la entidad, resultados que se presentan como anexo a este documento.

Anexo 7. Reporte implementación plan de sensibilización en cultura del servicio.

3.1 Medición de percepción y satisfacción ciudadana.

Entre el 1 de abril y el 30 de junio del 2021, se implementaron mil trescientas ochocientas y seis (**1386**) 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, servidoras y contratistas tanto en el SIAC como en los proyectos dentro de las subdirecciones locales, igualmente recibir sugerencias y observaciones que permitan la mejora

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

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 y subdirecciones técnicas el envío de información actualizada sobre el funcionamiento de 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 en los puntos de atención SIAC.

Durante este período, se obtuvo respuesta por parte de la Subdirección para la Gestión y Desarrollo del Talento Humano con el suministro del directorio de líderes por área; la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, con bases de focalización las cuales son suministradas mensualmente por los delegados de esta dependencia; Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración con información sobre el funcionamiento de los servicios a su cargo y por parte de la Dirección Territorial se recibe delegación de dos servidoras con quienes se adelantó mesa de trabajo para coordinar la entrega oportuna de la información.

Adicionalmente, los responsables de la atención ciudadana del equipo SIAC continúan en contacto permanente con servidores/as y contratistas de las subdirecciones locales a fin de solicitar información de interés de la ciudadanía relacionada con la prestación de los servicios, la cual es publicada en el aplicativo de SharePoint para disposición del equipo SIAC.

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.



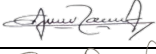

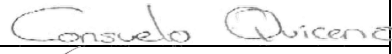

4 CONCLUSIONES:

- 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 y el proyecto 7771- Fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad.
- Los responsables de los puntos de atención SIAC, se encuentran atendiendo simultáneamente los tres canales (telefónico, virtual y presencial) dispuestos por la entidad para la interacción con la ciudadanía, lo anterior, como consecuencia del alto volumen de peticiones allegadas a
- El alto volumen de peticiones allegadas por la ciudadanía, así como, de entidades privadas y públicas ha generado la continua reorganización del equipo SIAC para cumplir con la atención del canal virtual, ya que este no cuenta con el suficiente recurso humano para su atención. Es por ello, que algunos responsables de los puntos SIAC se encuentran atendiendo los tres canales (presencial, virtual y telefónico).
- La 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.
- 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 **63%**, opción 1, subdirecciones locales; el **89%**, opción 0, administrativa; **78%**, opción 2, PQRS.
- Deterioro de las balacas, elemento importante para la atención telefónica, lo que reduce la cobertura en la atención.

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.
- 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, como para la adquisición de balacas para la atención telefónica.
- 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.
- Continuar con la 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.
- Disponer del talento humano necesario para atender y emitir respuestas a la ciudadanía y realizar el cargue oportuno de las respuestas en la plataforma Bogotá te escucha.
- Socializar la Circular 001 de abril de 2021 “Entrega de respuestas a peticiones ciudadanas en términos de ley” con los equipos de trabajo.

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	Julio 2021		

Nota. Se adjuntan ocho (8) anexos.