

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

SUBSECRETARÍA

TERCER TRIMESTRE 2021
(julio-agosto-septiembre)

TABLA DE CONTENIDO

1	TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS.....	5
1.1	Canales de interacción.	5
1.2	Comparativo 2020 y 2021 de peticiones allegadas a la SDIS.	8
1.3	Traslado por no competencia.....	9
1.4	Operación Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Julio-agosto y septiembre	11
1.5	Temas y dependencias con mayor número de quejas y reclamos	12
1.5.1	Quejas.....	12
1.5.2	Reclamos.....	13
1.6	Subtemas	14
1.7	Calidad en las respuestas.....	17
1.8	Estado de las peticiones.	18
1.9	Oportunidad de la respuesta	19
2	CULTURA DE SERVICIO EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL.	23
2.1	Atención virtual	23
2.2	Atención presencial.....	26
2.2.1	Atención punto SIAC SuperCade Manitas	27
2.3	Visitas de acompañamiento y seguimiento a Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC-.....	28
2.4	Apertura buzón de sugerencias.....	29
2.5	Estrategia comunicativa y divulgativa.	29
2.6	Atención telefónica.	31
2.7	Resultados encuesta atención telefónica.	34
3	SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO	35
3.1	Medición de percepción y satisfacción ciudadana.....	35
3.2	Ruta de información en la SDIS.	36
3.3	Actualización de la información – Guía de Trámites y Servicios.	36
4	CONCLUSIONES:.....	37
5	RECOMENDACIONES:	37

ANEXOS

- Anexo 1. Peticiones por dependencia, subtema y tipología.
- Anexo 2. Reporte de solicitudes de información pública.
- Anexo 3. Peticiones con evaluación de criterios de calidad de la respuesta.
- 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 y días promedio utilizados para dar respuesta a las peticiones ciudadanas en la SDIS.
- Tabla No. 11. Solicitudes atendidas por medio de integracion@sdis.gov.co y Contáctenos.
- Tabla No. 12. Comparativo segundo trimestre vigencias 2020 y 2021.
- Tabla No. 13. Desagregado de atención por mes.
- Tabla No. 14. Consolidado de atenciones presenciales.
- Tabla No. 15. Consolidado de atenciones presenciales SuperCade Manitas.
- Tabla No. 16. Consolidado socialización actividad Infórmate.
- Tabla No. 17. Atención telefónica.
- Tabla No. 18. Registro de atención proyecto de inversión (servicio) más solicitado.
- Tabla No. 19. 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 vigencias 2020-2021
- Gráfica No. 6. Gestión correo: integracion@sdis.gov.co y contáctenos de la SDIS
- Gráfica No. 7. Comparativo de ciudadanía atendida en 2do trimestre - 3er trimestre 2021.
- Gráfica No. 8. Comparativo 3do trimestre vigencias 2020 y 2021
- Gráfica No. 9. Nivel satisfacción ciudadanía - atención telefónica SIAC – tercer trimestre vigencia 2020 y 2021.

PRESENTACIÓN

El presente informe tiene como propósito evidenciar los resultados alcanzados durante el *tercer 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.

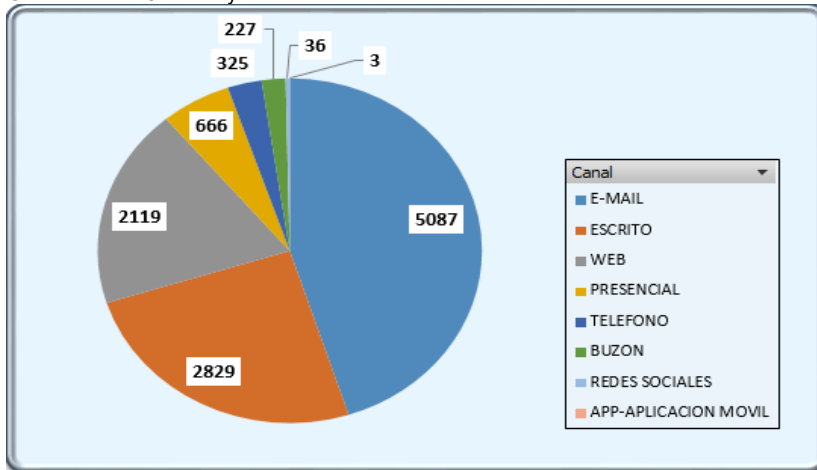
Cabe señalar, que el documento incluye ocho anexos los cuales amplían y soportan la gestión del SIAC, durante el período reportado.

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 once mil doscientas noventa y dos (**11.292**) 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 cinco mil ochenta y siete (**5087**) peticiones, correspondiente al **45,04%**. observándose una disminución en los datos de **33%** en comparación con el trimestre inmediatamente anterior.
- A través del medio escrito se recibieron dos mil ochocientos veintinueve (**2.829**) peticiones, es decir, el **25.05%**; en la utilización de este medio se observa un aumento del **30%** en los datos en comparación con el trimestre inmediatamente anterior.
- A través de la página web fueron allegadas dos mil ciento diecinueve (**2.119**) peticiones lo que corresponde al **18.85%**, observándose una disminución del **20.3%** en los datos en comparación con el trimestre inmediatamente 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

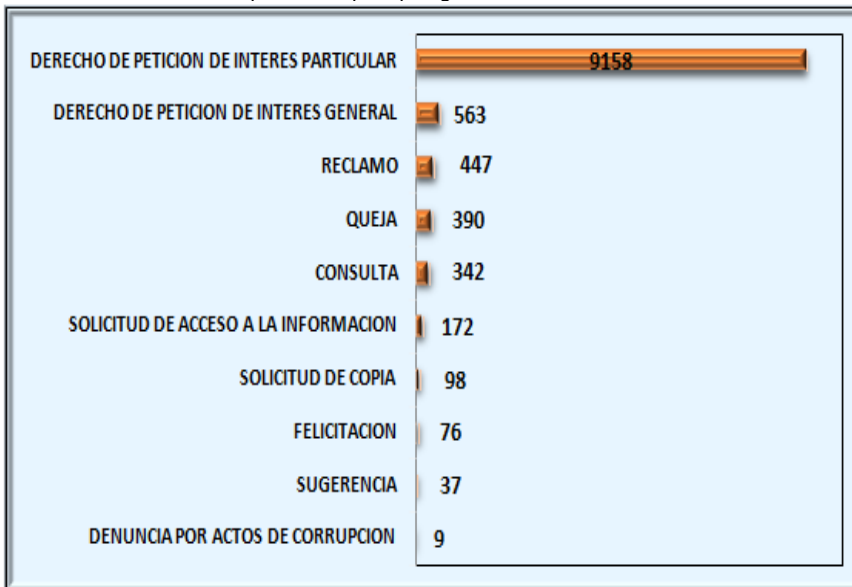
- Mediante el canal presencial fueron allegadas seiscientas sesenta y seis (**666**) peticiones, lo que equivale al **5,89%** del total, se observa un aumento del **30%** en el uso de este canal en comparación con el trimestre inmediatamente anterior.
- Por medio del canal telefónico se recibieron trecientas veinticinco (**325**) peticiones correspondientes al **2,87%**. Observándose estabilidad en los datos en comparación con el trimestre inmediatamente anterior.
- A través del medio buzón de sugerencias fueron allegadas a la Secretaría, doscientas veinte siete (**227**) peticiones, representando el **2%** del total. Observándose un aumento del **63.8%** en comparación con el trimestre inmediatamente anterior.
- Por medio de las redes sociales se recibieron treinta y seis (**36**) peticiones, lo que representa **0,31%**.
- A través de la aplicación móvil² se recibieron tres (**3**) peticiones, es decir, el **0,026%** del total.

Es de anotar que, aunque el medio virtual sigue siendo el más utilizado por la ciudadanía, se observa que el uso del canal presencial aumentó en comparación con los períodos reportados durante el año en curso.

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%A1-1-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 **14%** el número de peticiones ciudadanas allegadas a la entidad en relación con las recibidas durante el trimestre anterior (segundo trimestre de 2021), período en el cual se recibieron trece mil ciento cincuenta y seis (**13.156**) peticiones.

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 nueve mil cientos cincuenta y ocho (**9.158**) peticiones con esta tipología, es decir, el **81%** del total. Le siguen los derechos de petición de interés general, de los cuales se recibieron quinientos sesenta y tres (**563**), es decir, el **5%** del total.

Por otra parte, se recibieron cuatrocientos cuarenta y siete (**447**) reclamos, cifra que representa el **4%**. Las quejas, sumaron en total trecientas noventa (**390**), es decir, el **3.45%**; las peticiones recibidas con tipología, consultas, trecientas cuarenta y dos (**342**), representando el **3%**;

Así mismo, se recibieron ciento setenta y dos (**172**) solicitudes de acceso a la información, representando el **1.52%**; noventa y ocho (**98**) solicitudes de copia, que corresponden al **0.86%**; setenta y seis (**76**) felicitaciones o reconocimientos positivos que representan el **0.67%**; treinta y siete (**37**) sugerencias correspondientes al **0.32%**; Finalmente, la ciudadanía radicó nueve (**9**) denuncias por posibles actos de corrupción que representan el **0.08%** del total de peticiones.

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.

En la tabla No. 1, se presentan los requerimientos por dependencia y servicio quienes durante el trimestre recibieron reconocimientos positivos.

Tabla No.1. Reconocimientos positivos.

DEPENDENCIA	SUBTEMA															Total	
	Apoyos económicos adulto mayor	Canastas y bonos	Centros crecer	Centros de desarrollo comunitario	Centros para menores en riesgo o en	Centros proteger	Comedores comunitarios	Comisarias de familia	Contacto y atención en calle a los ciudadanos	Emergencia social Antiróptica	Enlace social	Gestión del talento humano	Jardín infantil diurno	Traslado a entidades distritales	Veedurias ciudadanas		Vacias
Servicio integral de atención a la ciudadanía	0	2	0	1	4	2	16	3	8	0	10	1	3	5	2	7	64
Subdirección local Usme - Sumapaz	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
Subdirección Local de Bosa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	3

DEPENDENCIA	SUBTEMA																
	Apoyos económicos adulto mayor	Canastas y bonos	Centros crecer	Centros de desarrollo comunitario	Centros para menores en riesgo o en	Centros proteger	Comedores comunitarios	Comisarias de familia	Contacto y atención en calle a los ciudadanos	Emergencia social antrópica	Enlace social	Gestión del talento humano	Jardín infantil diurno	Traslado a entidades distritales	Veedurias ciudadanas	Vacias	Total
Subdirección Local Antonio Nariño – Puente Aranda	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Comisaría de familia Bosa 1 turno 2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Subdirección Local de Los Mártires	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Subdirección para la Adulthood	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	3	2	1	2	4	2	17	4	9	1	11	1	3	7	2	7	76

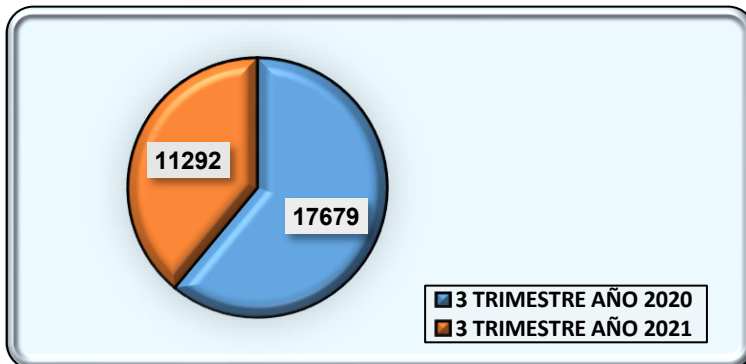
Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Anexo 1. Peticiones por dependencia, subtema y tipología.

1.2 Comparativo 2020 y 2021 de peticiones allegadas a la SDIS.

En la gráfica No. 3, se observan las peticiones ciudadanas allegadas a la entidad durante el tercer trimestre de las vigencias 2020 y 2021.

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 tercer trimestre de **2021** y el mismo período del 2020, se observó una disminución

significativa del **36%**, representado en seis mil trescientas ochenta y siete (**6.387**) peticiones. Sin embargo, 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.

1.3 Traslado por no competencia

Del total de peticiones ciudadanas recibidas, se trasladaron mil setecientas (**1.700**) 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	521	IDIGER	3
SECRETARÍA DE HACIENDA	404	IDPAC	3
ENTIDAD NACIONAL	237	DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	3
VACIAS: SON LAS PETICIONES QUE AÚN NO SE HAN ASIGNADO	212	SUBRED NORTE	2
SECRETARÍA DE SALUD	60	SUBRED CENTRO ORIENTE	2
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	53	CODENSA	2
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	41	SECRETARÍA DE AMBIENTE	2
SECRETARÍA DE GOBIERNO	37	SUBRED SUR	1
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	29	ACUEDUCTO - EAB	1
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	12	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	1
IDPYBA	11	FONCEP	1
IPES	11	IDU	1
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	10	SECRETARÍA JURÍDICA	1
SECRETARÍA GENERAL	9	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP-	1
TRANSMILENIO	6	CONCEJO DE BOGOTÁ	1
CAPITAL SALUD EPS	6	MSP	1
IDIPRON	5	SERVICIO CIVIL	1
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	4	IDRD	1
UAESP	4		
TOTAL		1700	

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

Del total de peticiones trasladadas, el **30.69%** 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 **23.96%** se trasladó a la Secretaría de Hacienda por dificultades con la consignación del subsidio monetario en las cuentas de los ciudadanos.

El **13.70%** se trasladó a entidades nacionales por temas relacionados con víctimas del conflicto armado, peticiones de ciudadanos y ciudadanas quienes refieren haber dejado de recibir las ayudas económicas de las cuales han sido beneficiarios, y las requieren por su situación de vulnerabilidad. Al ICBF, por temas relacionados con casos de protección de niños quienes están siendo atendidos 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 servicios prestados por estas entidades, en las que solicitan ingreso al proyecto de familias y jóvenes en acción por encontrarse en situación de vulnerabilidad como consecuencia de la emergencia sanitaria por COVID 19.

Actualmente, el **12.38%** del total de las peticiones se encuentra pendiente de traslado.

El **3.56%** se trasladó a la Secretaría de Salud por demora en la asignación de citas médicas, solicitud de certificaciones para personas con discapacidad, pruebas de COVID 19; de igual manera, solicitudes de seguimiento a personas que elaboran productos alimenticios para venta al público en casa para verificar las condiciones higiénico sanitarias, entre otras.

El **3.07%** se trasladó a Secretaría del Hábitat por solicitudes de subsidios para pago de arriendo y adquisición de vivienda nueva.

El **.2.38%** se trasladó a la Secretaría de Educación por temas relacionados con entrega de bonos por alimentos en los colegios, y subsidios que entregan a los jóvenes migrantes desescolarizados.

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, dificultades entre arrendatarios y arrendadores, entre otros.

El **1.74%** de peticiones se trasladó a la Secretaría de Desarrollo Económico por solicitudes de empleo.

El **0.71%** Secretaría de Seguridad por temas de inseguridad en las diferentes localidades.

Finalmente, el **6.25%** de peticiones se trasladó a: Secretaría de Seguridad por temas de inseguridad en las diferentes localidades; al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal -IDPYBA-, por protección de animales callejeros; al Instituto para la Economía Social -IPES-, por búsqueda de alternativas de generación de ingresos para los vendedores informales quienes ejercen su actividad en el espacio público, y refieren estar desprotegidos; a la Caja de Vivienda Popular por solicitudes de titulación de predios que

fueron adquiridos por invasión y subsidio para mejora de la vivienda; a la Secretaría General por errores de clasificación de las peticiones; a Transmilenio por inconformidad con el servicio prestado por parte de los funcionarios y por inseguridad en el transporte; a Capital Salud por dificultades en la adjudicación de citas, y no entrega de medicamentos.

De igual manera, se trasladaron peticiones a IDIPRON por temas de jóvenes habitantes de calle, a Secretaría de Movilidad por temas de comparendos; a la UAESP por presencia de recicladores que invaden el espacio público; a IDIGER e IDEPAC, entre otras entidades del Distrito Capital.

1.4 Operación Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Julio-agosto y septiembre

Con el fin de garantizar la atención oportuna y de calidad a las peticiones ciudadanas y el uso eficiente de “Bogotá Te Escucha”, durante el período reportado el SIAC 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, duplicidad del mismo requerimiento en el sistema, cargue por la hoja de ruta de evidencias de publicación de respuestas por anónimos, aviso, actos administrativos y otra respuesta, diligenciamiento y cargue de reporte Decreto 371 de 2010, 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 Antonio Nariño-Puente Aranda	31
Dirección Poblacional-Proyecto 7771	21
Subdirección Local de Suba	18
Subdirección Local de Kennedy	18

DEPENDENCIA	No. DE SOPORTES
Oficina de Asuntos Disciplinarios	13
Subdirección Local de Barrios Unidos-Teusaquillo	12
COMISARÍA de Familia Kennedy 5 turno 1	10
Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	7
Subdirección Local de Usme-Sumapaz	7
Dirección Territorial	7
TOTAL	144

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 evidenciar el adecuado funcionamiento de Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-, 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	57
Subdirección para la familia	29
Subdirección local Rafael Uribe Uribe	24

DEPENDENCIA	F
Subsecretaría distrital de integración social	17
Dirección de nutrición y abastecimiento	17
Subdirección local suba	16
Subdirección local Kennedy	15
Subdirección local Usme - Sumapaz	14
Subdirección local Engativá	14
Subdirección para la adultez	12

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 tipificadas 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 la dependencia que aparece con mayor número de quejas es el equipo de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, a través del cual se clasifican las peticiones a las dependencias que deben atenderlas por competencia.

Por lo anterior, en el trimestre en referencia se realizó una revisión exhaustiva a las trescientas noventa (390) quejas reportadas encontrando que realmente pertenecen a esta tipología cincuenta y ocho (**58**) de ellas, las trescientas treinta y dos (**332**) restantes hace referencia a derechos de petición de interés particular u otras tipologías.

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	126
Subdirección para la adultez	57

DEPENDENCIA	F
Dirección de nutrición y abastecimiento	24
Subdirección local Kennedy	22
Subdirección local Usme - Sumapaz	20
Subdirección para la vejez	17
Subdirección local Bosa	17
Subdirección local Suba	16
Subdirección local Ciudad Bolívar	15
Subsecretaría distrital de integración social	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, comedores, jardines infantiles 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.

1.6 Subtemas

En la tabla No. 6, 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	3570	31,62%
Vacías	2515	22,27%
Apoyos económicos adulto mayor	960	8,50%
Comedores comunitarios	469	4,15%
Contacto y atención en calle a los ciudadanos habitantes de calle	413	3,66%
Canastas y bonos	405	3,59%
Centros de protección para adulto mayor	392	3,47%
Jardín infantil diurno	373	3,30%
Bogotá solidaria cuidadora (tarjetas canjeables por alimentos)	282	2,50%
Traslado a entidades distritales	265	2,35%
Comisarías de familia	255	2,26%
Gestión del talento humano	223	1,97%
Creciendo en familia	197	1,74%
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	145	1,28%

SUBTEMAS	F	%
Centros integrarte	115	1,02%
Centros de desarrollo comunitario	105	0,93%
Veedurías ciudadanas	96	0,85%
Jardines infantiles y centros de protección para adulto mayor privados	88	0,78%
Casas de la juventud	73	0,65%
Centros crecer	60	0,53%
Contratación	35	0,31%
Centros avanzar	34	0,30%
Centros día para adulto mayor	28	0,25%
Emergencia social antrópica	27	0,24%
Centros noche para adulto mayor	26	0,23%
Temas financieros	16	0,14%
Centro de atención transitoria para ciudadanos habitantes de calle	16	0,14%
Infraestructura y adecuaciones	14	0,12%
Compromiso por una alimentación integral en Bogotá	14	0,12%
Centros para menores en riesgo o en condición de trabajo infantil	11	0,10%
Atención integral a la diversidad sexual y de género	11	0,10%
Servicios tercerizados	11	0,10%
Consulta de datos habeas data, centros proteger, incidencia disciplinaria, implementación de una estrategia de acompañamiento a hogares con mayor pobreza evidente y oculta de Bogotá, Jardín infantil nocturno, traslado a entidades privadas, servicio de atención a la población proveniente de flujos migratorios mixtos en Bogotá nuevos datos abiertos, casa de pensamiento intercultural, centros forjar, centro de formación para ciudadanos habitantes de calle, centros renacer, comunidad de vida, implementación de la estrategia de territorios cuidadores en Bogotá, hogar de paso noche dirigido a ciudadanos habitantes de calle, actualización de datos abiertos, limpieza de áreas públicas lavado de puentes - operador y/o prestador del servicio, indebida inversión o gasto de recursos de distrito, hogar de paso día dirigido a ciudadanos habitantes de calle	48	0,43%
TOTAL	11292	100%

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

Como se evidencia en la tabla No. 6, el **31.62% (3.570)** del total de peticiones allegadas a la entidad (**11.292**), 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.

El **22.27% (2.515)** 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 **8.50% (960)** de las peticiones hace referencia al subtema de apoyo económico para adulto mayor, relacionadas con: solicitud del servicio, visitas domiciliarias, inconformidad por falta de información sobre las inscripciones al programa, demora en el pago, entre otros.

El **4.15% (469)** de las peticiones con el subtema de comedores comunitarios, hacen referencia a la situación de vulnerabilidad de personas y grupos familiares, por lo cual, requieren 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 **3.66% (413)** 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 **3.59% (405)** hace referencia a solicitudes de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos.

El **3.47% (392)** 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 **3.30% (373)** se relaciona con solicitudes de cupo a jardines infantiles, de egreso del servicio para acceder a otro; traslado de jardín por cambio de residencia de la familia; inconformidades por interrupción en la atención presencial a la población infantil, inconformidad en la prestación del servicio, los padres que quisieron seguir con la atención virtual de los niños solicitan se les continúe entregando el bono de alimentos.

El **2.50% (282)** se relaciona con solicitudes del beneficio de Bogotá Solidaria y Cuidadora (tarjetas canjeables por alimentos).

Con el **2.35% (265)** se evidencian las peticiones trasladadas a entidades distritales y con el **1.28% (145)** el traslado a entidades nacionales.

El **2.26% (255)** se relacionan con las peticiones asignadas a Comisarías de Familia por solicitudes de copia de medidas de protección y denuncias por violencia intrafamiliar.

El **1.97% (223)** hace referencia a las peticiones relacionadas con la gestión del talento humano (reclamaciones laborales, capacitación, conductas indebidas de los servidores, entre otras).

Con el **1.74% (197)** creciendo en familia (se solicita los bonos de alimentos y cambio de modalidad, asesoría psicosocial y nutricional).

El **1.02% (115)** están las peticiones relacionadas con la atención en los centros integrarte y avanzar, por demora en las visitas para acceder a los cupos, por cambio y cierre del centro donde los atendían en modalidad externa y a la fecha no saber qué va a pasar con ellos.

El **5,89% (713)** 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 SDIS se tramitaron **once mil doscientas noventa y dos (11.292)** peticiones ciudadanas de las cuales, doscientas setenta (**270**), es decir, el **2.39%**, corresponden a solicitudes de copia y solicitudes de información pública, discriminadas así: solicitudes de copia, **noventa y ocho (98)**; solicitudes de información, **ciento setenta y dos (172)**.

Anexo 2. Reporte de solicitudes de información pública.

1.7 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. Así las cosas, para el período reportado se contó con una muestra de ciento noventa y seis respuestas obteniendo los siguientes resultados:

Ciento ochenta y tres (183) cumplen con el criterio de coherencia y claridad; una (1) corresponde a un reconocimiento positivo, no se cuenta como respuesta, por lo tanto, no se analizan los criterios; once (11) corresponden a peticiones trasladadas por no competencia de la SDIS y tramitadas por las entidades responsables de emitir respuesta, una (1) petición sin respuesta por uso inadecuado del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Respecto al criterio de calidez, se identificó que ciento cincuenta y cinco respuestas cumplen con el criterio, trece (13) hacen referencia a traslados por no competencia de la SDIS, y veintiocho incumplieron este criterio. Por lo cual se remite memorando a las dependencias responsables para que se tomen las medidas a que haya lugar.

³ El 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 tercer 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.

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

Respuestas a peticiones	Coherencia			Claridad			Calidez		
	SI	NO	N. A	SI	NO	N. A	SI	NO	NA
196	93%	0%	7%	93%	0%	7%	79%	14%	7%
	183	0	13	183	0	13	155	28	13

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

Anexo 3. Peticiones con evaluación de criterios de calidad de la respuesta.

1.8 Estado de las peticiones.

La información reportada en el presente informe hace referencia a las peticiones tramitadas en la SDIS del 01 de julio al 30 de septiembre de 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 LAS PETICIONES	TOTAL
Solucionado - Por respuesta definitiva	7604
Solucionado - Por traslado	1488
En trámite - Por asignación	1426
Cerrado - Por no competencia	210
Registro - con preclasificación	203
En trámite por asignar - trasladar	144
Cerrado - Por respuesta consolidada	107
Cerrado por desistimiento tácito	65
Por ampliar - por solicitud ampliación	22
Cerrado - Sin recurso de reposición	8
Solucionado - Por asignación	6
En trámite - Por respuesta parcial	5
En trámite - Por traslado	2
Por aclarar - por solicitud aclaración	2
TOTAL	11292

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.
- **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.
-

1.9 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.

⁴ 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	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 PARA ASUNTOS LGBTI	27	0	94	55	0	0	0	23	0	0	51
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	18	0	41	42	0	39	48	38	68	0	42
COMISARÍA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 2	0	0	0	36	0	0	0	0	0	0	36
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	0	0	38	24	0	24	39	17	0	28	27
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0	30	0	0	0	0	0	23	26
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	0	0	24	0	30	31	20	0	0	25
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 1	0	0	0	18	0	29	0	19	17	0	20
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 2	0	0	9	21	0	19	0	0	0	0	19
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 2	0	0	0	1	26	17	0	0	0	29	18
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 2	0	0	0	18	0	14	0	0	0	0	16
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 2	0	0	0	17	0	0	0	0	13	0	16
SUBDIRECCIÓN DE GESTION INTEGRAL LOCAL	16	0	0	14	0	12	26	0	0	11	16
COMISARÍA KENNEDY 1 TURNO 2 SDIS	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	15
DESPACHO – SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0	0	18	0	0	0	0	0	0	15
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	12	30	17	15	0	14	16	13	18	21	15
DIRECCION POBLACIONAL	12	0	15	14	0	27	0	0	0	0	15
DIRECCION TERRITORIAL	30	0	9	13	0	12	0	0	0	26	15
LIQUIDACIONES	8	0	0	22	0	0	0	0	0	0	15
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	21	0	16	14	0	14	14	13	19	10	15
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	0	0	14	15	0	15	15	0	0	20	15
COMISARÍA DE FAMILIA PUENTE ARANDA	13	0	0	10	0	16	0	0	16	0	14
COMISARÍA DE FAMILIA TEUSAQUILLO	0	0	3	3	0	24	0	0	12	0	14
DIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO	15	0	0	14	0	0	0	13	0	0	14
SUBDIRECCIÓN DE PLANTAS FÍSICAS	18	0	5	13	0	20	0	16	0	24	14
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	11	0	18	14	0	17	16	13	0	12	14
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	20	0	16	14	0	15	14	13	0	0	14
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 1	8	0	0	8	0	0	29	0	0	0	13
COMISARÍA DE FAMILIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 1	0	0	0	8	0	25	22	0	0	0	13
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	19	0	10	13	0	7	19	17	12	0	13

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 SAN CRISTOBAL 2 LA VICTORIA	0	0	0	14	0	0	5	0	0	0	12
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 1 TURNO 2	0	0	7	13	0	1	0	0	19	0	12
SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUÉN	10	0	15	12	0	8.6	9	16	0	8	12
SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	2	26	13	12	0	15	15	11	15	12	12
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	22	0	13	12	0	5	7	11	12	0	12
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 2	0	0	0	9	0	12	0	14	12	0	11
PROYECTO 7730ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	11	0	14	11	0	12	22	12	0	0	11
SUBDIRECCIÓN DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	15	0	16	10	0	15	8	14	12	11	11
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACION E INFORMACION	0	0	0	12	0	0	0	7	0	0	11
SUBDIRECCIÓN LOCAL TUNJUELITO	10	0	16	11	0	12	5	15	0	0	11
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME – SUMAPAZ	10	0	13	11	7	12	8	12	0	12	11
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 1	0	0	0	14	0	11	7	0	3	0	10
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 1 Turno 1	0	0	0	3	0	10	0	0	17	0	10
COMISARÍA DE FAMILIA USME 2	0	0	0	12	0	0	0	0	5	0	10
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA APOYO LOGISTICO	0	0	8	10	0	11	0	11	0	0	10
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	7	0	12	10	0	13	11	9	0	19	10
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTOBAL	13	0	12	10	0	10	11	5	0	9	10
SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA	6	0	8	11	0	7	8	12	0	5	10
COMISARÍA DE FAMILIA SAN CRISTOBAL 1 TURNO 1	0	0	0	12	0	0	1	0	3	0	9
COMISARÍA DE FAMILIA SANTAFE	0	0	0	11	0	0	3	0	0	0	9
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	9
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	8	9	0	16	0	2	14	0	9
SUBDIRECCIÓN LOCAL ANTONIO NARINO – PTE. ARANDA	10	0	11	9	15	10	13	12	0	14	9
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	11	0	12	9	0	12	12	12	0	7	9
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	19	0	9	9	0	10	12	10	0	0	9
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	11	0	8	9	1	8	8	7	5	9	9
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD	9	0	10	9	0	28	12	6	1	5	9
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 2	0	0	0	7	0	9	0	0	8	0	8
COMISARÍA DE FAMILIA TUNJUELITO	0	0	19	10	0	10	2	0	0	0	8
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	7	27	6	0	2	8	0	0	0	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL CHAPINERO	6	0	7	9	0	9	0	0	0	0	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
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	7	0	10	8	0	10	6	19	0	9	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL FONTIBÓN	6	0	10	8	0	9	9	0	0	9	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL MÁRTIRES	8	0	8	8	1	11	5	0	0	0	8
CAPIV	0	0	0	13	0	2	0	0	0	0	7
COMISARÍA DE FAMILIA CHAPINERO	0	0	18	8	0	5	0	0	3	0	7
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 2 turno 2	0	0	0	7	0	6	0	0	0	0	7
COMISARÍA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 1	0	0	3	14	0	7	0	0	4	0	7
COMISARÍA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 2	0	0	5	8	0	0	0	0	0	0	7
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2	24	0	7	7	0	5	1	0	4	0	7
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	8	0	6	7	3	8	8	11	0	6	7
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 1	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 1 TURNO 1	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 4	0	0	0	6	0	0	7	0	0	0	6
COMISARÍA BOSA 3 PORVENIR	0	0	0	7	0	3	0	0	0	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 1 TURNO 2	0	0	0	3	0	7	0	0	0	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 2 turno 1	0	0	0	2	0	11	0	0	5	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 5 TURNO 1	0	0	0	6	0	2	0	13	2	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 4	0	0	0	7	0	0	0	0	3	0	5
COMISARÍA SAN CRISTÓBAL 1 TURNO 2	0	0	3	6	0	0	0	0	0	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA ANTONIO NARINO	0	0	0	2	0	0	0	6	0	0	4
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 1	7	0	0	5	0	0	0	0	1	0	4
COMISARÍA DE FAMILIA MÁRTIRES	0	0	0	4	0	0	0	0	4	0	4
COMISARÍA DE FAMILIA BARRIOS UNIDOS	0	0	0	1	0	0	0	0	4	0	3
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 3	0	0	0	0	0	0	8	0	1	0	3
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	4	0	5	2	7	5	1	5	1	8	3
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 3	1	0	0	2	0	0	2	0	0	0	2
COMISARÍA DE FAMILIA USME 1	0	0	2	2	0	0	1	0	5	0	2
TOTAL	11	10	14	11	7	12	10	13	12	12	12

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 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.

En la tabla No. 10, se muestra el tiempo promedio utilizado en las respuestas emitidas a la ciudadanía, identificándose las que se respondieron fuera de los términos legales, informe que se relaciona en detalle en documento anexo al presente informe.

Tabla No. 10. Tiempo legal de respuesta y días promedio utilizados para dar respuesta a las peticiones ciudadanas en la SDIS.

Tiempo legal de respuesta días según Decreto nacional 491 de 2020.	Tipo de requerimientos	Días promedio utilizados-segundo trimestre de 2021	Días promedio utilizados-tercer trimestre de 2021*
20 días	Solicitud de acceso a la información (SI) Solicitud de Copia (SC)	13	12
30 días	Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG), Peticiones de Interés particular (PIP), Peticiones de Interés general (PIG), Felicitaciones (F).	12	11

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha -SDQS-. *Corte. 01 de julio al 30 de septiembre del 2021.

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 las solicitudes ciudadanas y/o de entidades de carácter público y privado allegadas por medio del buzón integracion@sdis.gov.co y 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:

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

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.

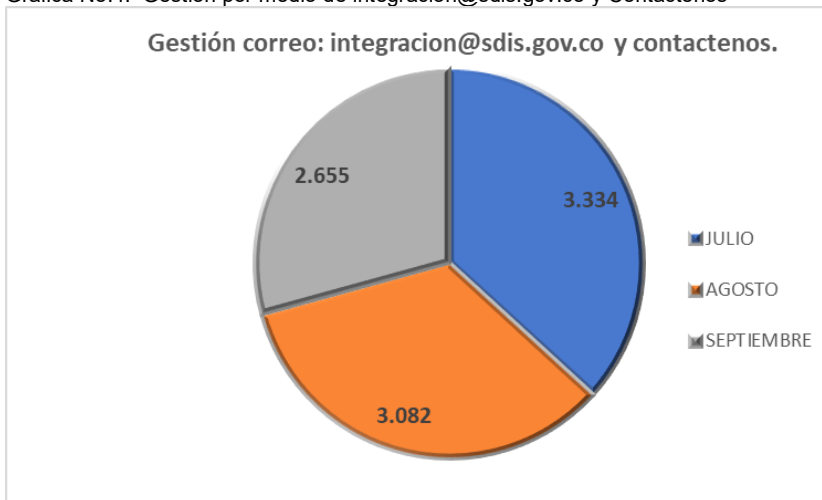
Consolidado integracion@sdis.gov.co y del Contáctenos 2021.

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

MES	TRAMITADOS
JULIO	3.334
AGOSTO	3.082
SEPTIEMBRE	2.655
TOTAL	9.171

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

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



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

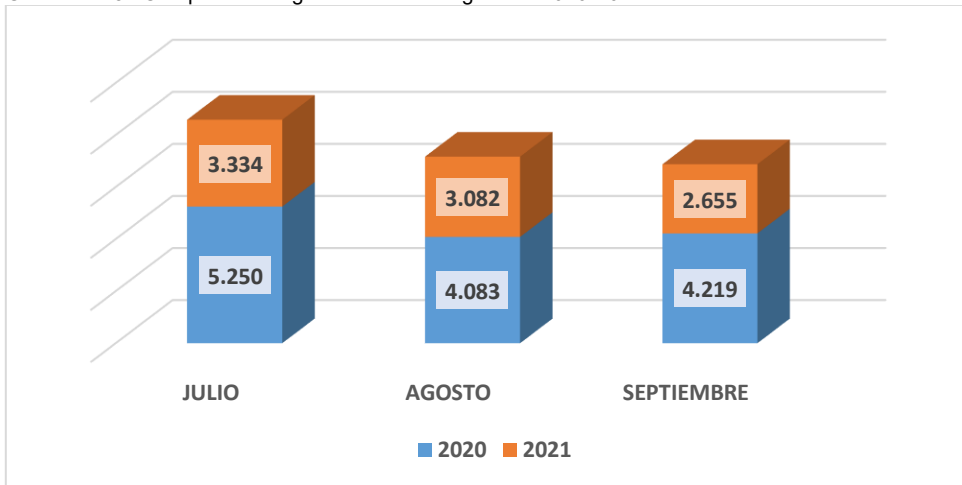
A continuación, se presenta el comparativo de las solicitudes allegadas a través del buzón integracion@sdis.gov.co y Contáctenos durante el tercer trimestre de las vigencias 2020 y 2021:

Tabla No.12. Comparativo segundo trimestre vigencias 2020 y 2021.

MES	2020	2021
JULIO	5.250	3.334
AGOSTO	4.083	3.082
SEPTIEMBRE	4.219	2.655
Total	13.552	9.171

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

Gráfica No.5. Comparativo segundo trimestre vigencias 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 40% de las solicitudes allegadas a través del canal virtual (buzón integracion@sdis.gov.co y del Contáctenos); sin embargo, la entidad continúa recibiendo un alto porcentaje de peticiones, a pesar de que la atención presencial en la Secretaría se encuentra activa en su totalidad, lo que implica disponer de los y las responsables de los puntos de atención SIAC para realizar el trámite correspondiente.

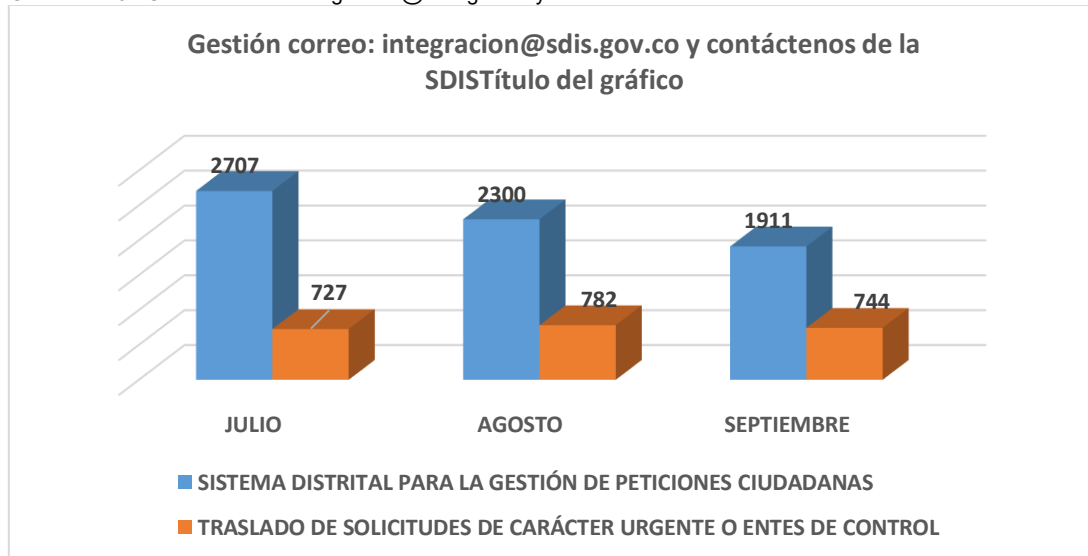
Las solicitudes allegadas a través del canal virtual, acorde con su contenido, pueden ser respondidas de manera inmediata o cargadas en la plataforma Bogotá te escucha porque requieren respuesta en términos de ley. En coherencia con lo anterior, en la tabla No. 13 se presenta el desagregado de la atención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

Tabla No.13. Desagregado de atención por mes.

DIRECCIONAMIENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	2707	2300	1911
TRASLADO DE SOLICITUDES DE CARÁCTER URGENTE O ENTES DE CONTROL	727	782	744
TOTAL	3434	3082	2655

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

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.

Durante el tercer 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 entes 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 cuarenta y dos mil ciento veintidós (42.122) atenciones en los puntos SIAC, donde la ciudadanía requirió información sobre los servicios sociales de la SDIS 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. 14, se presenta la información correspondiente:

Tabla No.14. Consolidado de atenciones presenciales.

PUNTO SIAC	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
SLIS BOSA	1890	2496	1607	5993
SLIS USME- SUMAPAZ	1494	1619	1355	4468
SLIS ENGATIVÁ	1012	1260	1791	4063
SLIS CIUDAD BOLÍVAR	403	1430	1283	3116
CDC KENNEDY - BELLAVISTA	901	682	1041	2624
SLIS SAN CRISTÓBAL	553	721	939	2213

PUNTO SIAC	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
SLIS SANTAFE-LA CANDELARIA	365	958	814	2137
SLIS FONTIBÓN	301	476	1072	1849
SLIS SUBA	447	307	1024	1778
SLIS LOS MÁRTIRES	482	575	532	1589
SLIS PUENTE ARANDA	432	518	581	1531
SLIS CHAPINERO	332	501	689	1522
SLIS USAQUÉN	387	538	547	1472
CDC PORVENIR	136	341	917	1394
SLIS KENNEDY - LAGOS DE TIMIZA	214	617	539	1370
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN, CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	597	315	312	1224
NIVEL CENTRAL	287	180	544	1011
CDC KENNEDY	267	251	285	803
SLIS TUNJUELITO	202	191	406	799
SLIS TEUSAQUILLO	134	127	147	408
SLIS RAFAEL URIBE URIBE	189	154	63	406
SLIS BARRIOS UNIDOS	127	120	105	352
TOTAL	11152	14377	16593	42122

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

Es importante mencionar que la atención presencial en los puntos SIAC ha aumentado considerablemente en comparación con el trimestre anterior (segundo trimestre de 2021) período en el cual se realizaron veintiséis mil novecientos noventa y ocho (26.998) atenciones, situación que se ha generado a raíz de la activación de la atención presencial, lo que ha facilitado la interlocución con la ciudadanía que requiere información de los servicios sociales de la entidad, de otras entidades o información de su interés.

Es importante mencionar que para el período reportado se contó con un responsable permanente para la atención presencial del punto SIAC ubicado en la Subdirección Local Santafé - La Candelaria lo que permitió realizar dos mil ciento treinta y siete (2137) atenciones ciudadanas.

2.2.1 Atención punto SIAC SuperCade Manitas

Durante el tercer trimestre, en el módulo 6 de SuperCade Manitas se contó con un total de setecientos catorce (714) atenciones, donde la ciudadanía requirió información sobre los servicios sociales de la SDIS.

Tabla No.15. Consolidado de atenciones presenciales SuperCade Manitas.

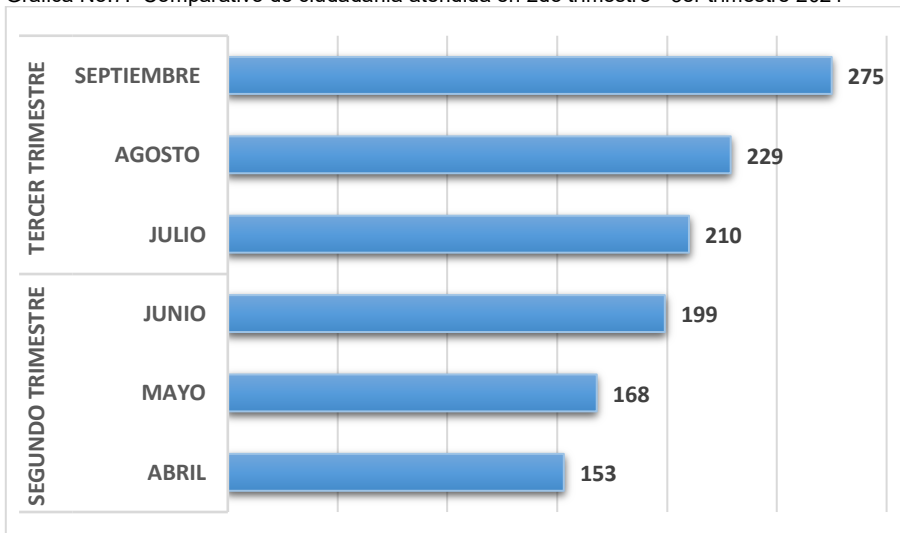
PUNTO SIAC	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
SuperCade Manitas	210	229	275	714

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 estuvo relacionada con inscripciones al servicio de apoyos económicos para el adulto mayor, complementación alimentaria (comedores -cocinas populares-, bonos alimentarios para personas con discapacidad), mujeres gestantes, lactantes, niños y niñas menores de tres (3) años y atención transitoria al migrante. Sin embargo, se continúa remitiendo un alto porcentaje de ciudadanos/as a la Subdirección Local de Ciudad Bolívar cuando los temas no pueden ser resueltos, debido, principalmente, a que aún no se cuenta con las herramientas (línea telefónica y escáner) suficientes para garantizar la atención de manera completa y oportuna.

Por otra parte, es importante precisar que durante este período ha sido significativo el incremento en la atención de ciudadanos desde el módulo de la SDIS, tal como se presenta en la gráfica No. 7.

Gráfica No.7. Comparativo de ciudadanía atendida en 2do trimestre - 3er trimestre 2021



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

2.3 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 vigente) para la atención ciudadana por parte de los servidores, servidoras y contratistas responsables de

la atención en los puntos SIAC, durante este período se realizaron cinco (5) visitas de seguimiento y acompañamiento a los puntos SIAC ubicados en la SLIS Bosa, SLIS Los Mártires, SLIS Puente Aranda, SLIS Usme - Sumapaz y CDC Porvenir, encontrando fortalezas y debilidades para lo cual se establecieron sugerencias y/o recomendaciones de mejora.

Adicionalmente, se realizó seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos con los responsables SIAC de las SLIS Chapinero, SLIS Suba, SLIS Usaquén, SLIS Los Mártires, SLIS Usme Sumpaz, SLIS Puente Aranda, CDC Porvenir y Teusaquillo, encontrando resultados positivos con excepción de la responsable del punto de atención SIAC ubicado en la SLIS Bosa, quien aún se encuentra adelantando los compromisos acordados durante la visita.

Los puntos de Samoré y Molinos II sector de la localidad de Rafael Uribe Uribe aún no se han reactivado por falta de disponibilidad de recurso humano para su funcionamiento de acuerdo con lo indicado por la subdirectora local.

2.4 Apertura buzón de sugerencias.

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 de sugerencias, además del adecuado diligenciamiento y cargue del formato de apertura en cada una de las carpetas creadas para tal fin.

Por otra parte, se realiza seguimiento a las peticiones encontradas en el buzón de sugerencias verificando el cargue en la plataforma Bogotá te escucha y la entrega de la repuesta en términos de ley.

2.5 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:

- Actualización de la página web de la SDIS en lo siguiente: Modificación del nombre: Puntos de atención-Puntos y canales de atención por: Canales de atención- Canales

de atención – pida una cita. Modificación del nombre: Trámites y servicios por: Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública. Modificación del nombre: peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, por peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). Registre sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias.

- Actualización de la página web de la SDIS en lo siguiente: Vinculación de temas de servicio a la ciudadanía, en sección de Transparencia (menú 2). Crear el Numeral 1.8. Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención. Vincular en este menú la sección Puntos de atención del botón Atención Ciudadana. Vincular de la sección atención ciudadana, el contenido del botón Normatividad. Vincular de la Sección PQRSD, el contenido del botón Documentos de interés. Vincular del mapa de procesos de la SDIS el vínculo de Manual de Servicio a la Ciudadanía (adjuntar documento). Modificar el Numeral 1.10. con el siguiente título: Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado. Incluir en esta sección el botón denuncie la corrupción, el cual se encuentra en la página web de la entidad, sección trámites y servicios. Crear Numeral 4.1. Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos, vincular de la sección atención ciudadana, la sección de informes. Crear numeral 5.1.2. Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública, vincular con la sección Trámites y servicios de la sección Atención Ciudadana. Crear el Numeral 9.4. Preguntas Frecuentes y respuestas frecuentes. Publicar Lista de preguntas frecuentes con las respectivas respuestas, relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta, vincular en esta sección el botón preguntas frecuentes ubicado en la sección atención ciudadana, Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.
- Solicitud de envío por correo interno masivo / mailling, las piezas comunicativas tips del lenguaje claro, a todos los servidores y contratistas de la entidad,
- Actualización de la página web de la SDIS con respecto de la información del Defensor del Ciudadano en la página web de la SDIS en la siguiente ruta: Pagina web SDIS – Atención a la Ciudadanía – Defensor a la Ciudadanía.
- Solicitud de actualización de los números telefónicos en la página web de la SDIS con el nuevo esquema de marcación (601).
- Solicitud de publicación en la página web de la SDIS, las encuestas de percepción del 1er y 2do trimestre del presente año, en la siguiente ruta: Pagina web SDIS / Atención a la Ciudadanía / Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía / Cuadro naranja de Encuestas / Encuestas de Percepción.

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. 16.

Tabla No. 16. Consolidado socialización actividad Infórmate.

PUNTO SIAC	TEMA: Defensor de la ciudadanía.		TEMA: Sisbén metodología IV.	
	JULIO – AGOSTO		SEPTIEMBRE	
	No. Participantes	No. Socializaciones	No. Participantes	No. Socializaciones
SLIS BOSA	150	15	335	22
SLIS SUBA	47	10	24	6
SLIS CIUDAD BOLÍVAR	57	9	46	6
SLIS BARRIOS UNIDOS	37	6	18	3
SLIS USME- SUMAPAZ	0	0	16	4
SLIS RAFAEL URIBE URIBE	16	2	21	2
SLIS SAN CRISTÓBAL	51	8	38	6
SLIS LAGOS DE TIMIZA	32	3	41	4
CDC KENNEDY	24	9	28	4
CDC BELLAVISTA	21	3	4	1
SLIS CHAPINERO	48	8	33	6
SLIS USAQUÉN	18	10	57	14
SLIS LOS MÁRTIRES	32	4	29	3
SLIS TEUSAQUILLO	58	9	49	6
SLIS FONTIBÓN	44	6	34	6
SLIS ENGATIVÁ	53	5	69	7
SUBDIRECCIÓN ICI	23	4	8	2
SLIS TUNJUELITO	37	4	30	3
Total	748	115	880	105

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

Es de aclarar que los responsables de puntos SIAC, adelantaron la divulgación de los temas relacionados con la figura del Defensor de la Ciudadanía y SISBEN, metodología IV, de manera personalizada y grupal con aquellos ciudadanos/as que se acercaron a los puntos a solicitar información acerca de los proyectos o servicios que brinda la entidad.

Anexo 5. Avance estrategia comunicativa y divulgativa.

2.6 Atención telefónica.

La atención telefónica en la entidad se brinda a través de las líneas 3808330 y 3808331, se cuenta con dos agentes quienes de manera permanente y exclusiva atienden, cada uno, dos opciones de las cuatro disponibles para la atención. Estas opciones son: 0 (administrativa), 1 (subdirecciones locales), 2 (PQRS), 3 (presuntos hechos de corrupción).

Cabe resaltar que los responsables de los puntos SIAC, quienes brindan atención presencial en las subdirecciones locales de: Barrios Unidos, Usaquén, Bosa, Fontibón, Los Mártires, Chapinero, Teusaquillo, Tunjuelito, Santa Fe Candelaria y Subdirección

Identificación, Caracterización e Integración, apoyan simultáneamente la atención telefónica, opción 1 (subdirecciones locales) en la entidad.

Para dar cumplimiento a la implementación de los protocolos y guiones de atención establecidos en el numeral 4.3 del Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Integración Social, durante el período reportado, se llevaron a cabo 38 seguimientos a los responsables SIAC (agentes), con el fin de garantizar la calidad en la prestación del servicio a través del canal telefónico.

En la tabla No.17, se relaciona información acerca de las llamadas recibidas, contestadas y abandonadas, por opción, durante el período reportado:

Tabla No. 17. Atención telefónica.

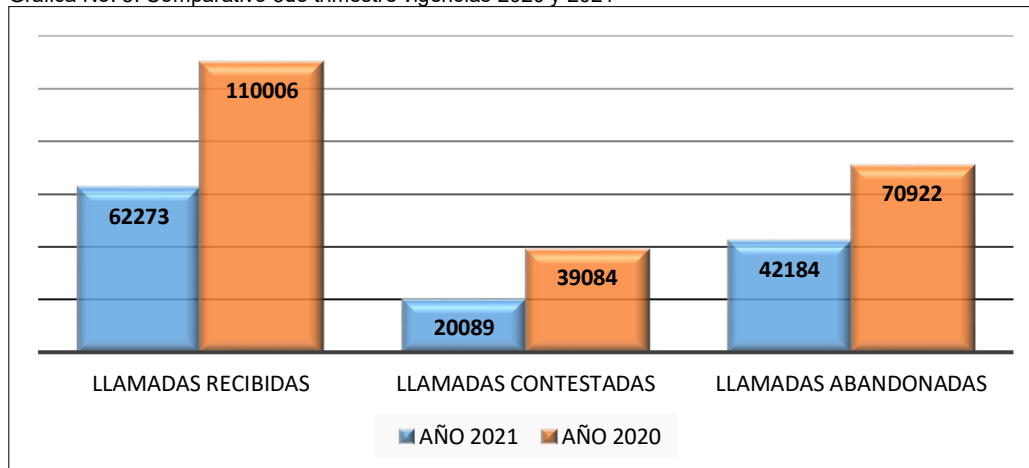
ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO -3808330/31			
Opciones	Llamadas Recibidas	Llamadas contestadas	Llamadas abandonadas
Opción 1. Subdirecciones Locales	36623	16386	20237
Opción 0. Línea Administrativa*	21194	2663	18531
Opción 2. Línea PQRS	4089	925	3164
Opción 3. Línea denuncias por presuntos hechos de corrupción	367	115	252
TOTAL	62273	20089	42184

Fuente: Herramienta CTMail *Opción 0, línea administrativa 3808331.

En total, durante el tercer trimestre del 2021 se contestaron veinte mil ochenta y nueve (20.089) llamadas, las cuales representan el **32%** de las llamadas recibidas, y fueron abandonadas el **68%** de las mismas.

A continuación, se muestra comparativo de llamadas recibidas, contestadas y abandonadas durante el tercer trimestre de las vigencias 2020 y 2021.

Gráfica No. 8. Comparativo 3do trimestre vigencias 2020 y 2021



Fuentes. Herramienta Denwa -Informe de gestión SIAC, tercer trimestre 2020.

Acorde con la información presentada en la gráfica anterior se evidencia una disminución en el porcentaje de llamadas contestadas durante el tercer trimestre de la vigencia 2021, pasando del **36%** en el 2020, al **32%** en el 2021. De igual manera, el porcentaje de llamadas abandonadas, del **64%** en el 2020, al **68%** en el 2021. Adicionalmente, se evidencia disminución del **43%** en el ingreso de llamadas a la entidad.

Por otra parte, se registraron trece mil ochenta y ocho (13.088) llamadas en el formulario denominado Registro atención telefónica - SIAC⁷ -, a fin de conocer, entre otros, cuál es el proyecto de inversión, y el servicio asociado, sobre el que la ciudadanía requiere mayor información. Como se relaciona en la tabla No. 18.

Tabla No. 18. Registro de atención proyecto de inversión (servicio) más solicitado.

DESCRIPCIÓN	REGISTROS	%
7770 – Compromiso con el envejecimiento activo y una Bogotá cuidadora e incluyente	3835	25,4
7744 – Generación de Oportunidades para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia de Bogotá	1789	11,8
7752 – Contribución a la protección de los derechos de las familias especialmente de sus integrantes afectados por la violencia intrafamiliar en la ciudad de Bogotá	1602	10,6
7745 – Compromiso por una alimentación integral en Bogotá	1285	8,5
7771 – Fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad, familias y sus cuidadores(as) en Bogotá	1123	7,4
No aplica (Dependencias de la SDIS sede administrativa)	975	6,5
7749 acompañamiento a hogares con mayor pobreza evidente y oculta de Bogotá	632	4,2
7749 – Implementación de la estrategia de territorios cuidadores en Bogotá	583	3,9
Otra entidad, ¿cuál? (Planeación, prosperidad social, Alcaldías locales y Hábitat, entre otras)	559	3,7
7733 – Fortalecimiento institucional para una gestión pública efectiva y transparente en la ciudad de Bogotá	250	1,7
7735 – Fortalecimiento de los procesos territoriales y la construcción de respuestas integradoras e innovadoras en los territorios de Bogotá – Región	136	0,9
7740 – Generación JÓVENES CON DERECHOS en Bogotá	124	0,8
7730 – Servicio de atención a la población proveniente de flujos migratorios mixtos en Bogotá	112	0,7
7757 – Implementación de estrategias y servicios integrales para el abordaje del fenómeno de habitabilidad en calle en Bogotá	72	0,5
7756 – Compromiso social por la diversidad en Bogotá	11	0,1
Total, general	13088	100

Fuente: Registro atención telefónica SIAC.

En la tabla anterior se observa que el proyecto de inversión sobre el que más solicita información la ciudadanía es el 7770. Compromiso con el envejecimiento activo y una Bogotá cuidadora e incluyente, **con un 25,4%** de consultas, las cuales se relacionan con acceso a los servicios de centros de protección social, apoyos económicos y fechas de pago de los mismos. En segundo lugar, se encuentra el proyecto 7774. Generación de Oportunidades para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia de Bogotá, con un **11,8%**, las consultas ciudadanas se relacionan con solicitudes de cupo a jardines infantiles,

⁷ Se precisa que no se realiza el registro del total de llamadas entrantes y contestadas en el formulario Registro atención telefónica -SIAC-, debido a fallas de conexión a internet.

asesoría técnica a jardines privados, acceso al servicio Creciendo Juntos, e información de fechas de entrega de bonos canjeables por alimentos.

Anexo 6. Reporte atención telefónica.

2.7 Resultados encuesta atención telefónica.

Durante este período, los responsables SIAC (agentes) transfirieron tres mil seiscientos dieciocho (3618) llamadas, a la extensión 8888, para la realización de la encuesta de satisfacción para que la ciudadanía evalué el servicio recibido a través del canal telefónico en tres aspectos, atención, conocimiento y satisfacción.

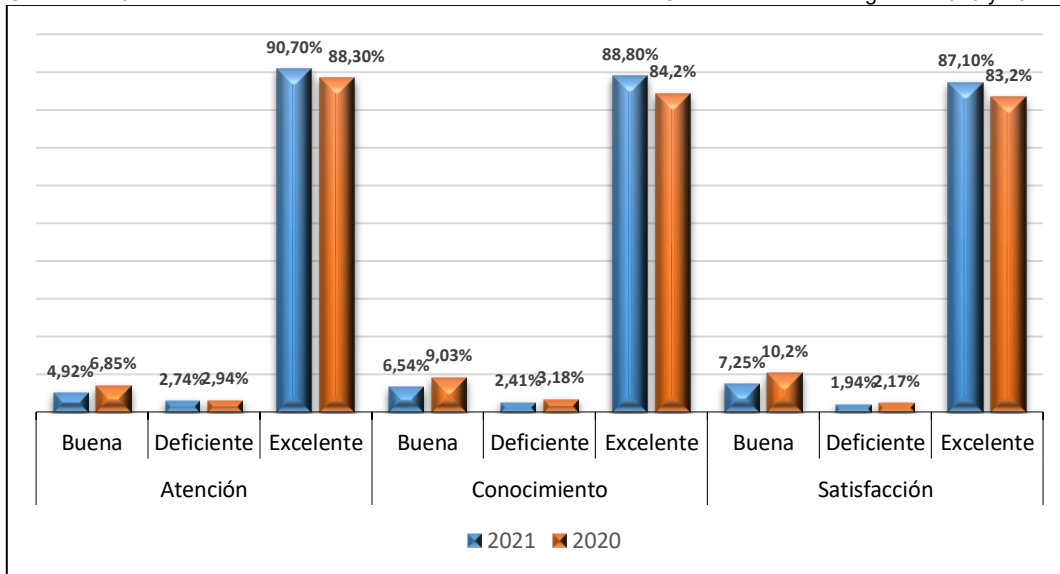
Tabla No. 19. Resultados encuesta telefónica.

Pregunta	Respuesta	Total	%
Atención	Buena	106	4,92%
	Deficiente	59	2,74%
	Excelente	1952	90,7%
	Mala	11	0,51%
	Regular	23	1,06%
	Total	2151	100%
Conocimiento	Buena	133	6,54%
	Deficiente	49	2,41%
	Excelente	1806	88,8%
	Mala	21	1,03%
	Regular	23	1,13%
	Total	2032	100%
Satisfacción	Buena	142	7,25%
	Deficiente	38	1,94%
	Excelente	1704	87,1%
	Mala	26	1,32%
	Regular	46	2,35%
	Total	1956	100%
Total		6139	

Fuente. Herramienta CTMail

Para conocer la variación en el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida a través del canal telefónico se realiza comparativo entre el tercer trimestre vigencia 2020 y el mismo período vigencia 2021. Como se relaciona en la gráfica No.9.

Gráfica No. 9. Nivel satisfacción ciudadanía - atención telefónica SIAC – tercer trimestre vigencia 2020 y 2021.



Fuente. Herramienta CTMail – Informe de gestión SIAC, tercer trimestre 2021.

Como se evidencia en la gráfica No. 9, el **87,10%** de la ciudadanía encuestada califica como excelente su nivel de satisfacción, porcentaje que aumentó en **3,9%** en la vigencia 2021, respecto al 2020; mientras que el **7,25%** evaluó su nivel de satisfacción como bueno, y el **1,94%**, 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 o se indicó que este se realizaba de forma presencial, 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 julio y el 30 de septiembre del 2021, se implementaron dos mil trescientas veinticuatro 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, 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 continua en la atención

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.

Por otra parte, se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción de la ciudadanía, frente al trámite realizado por la SDIS, frente a su requerimiento. Para el período reportado, catorce (14) ciudadanos respondieron la encuesta en mención.

Los resultados de las encuestas 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.

Como resultado de las solicitudes de información se logró obtener respuesta por parte de los delegados de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico para la emisión de bases de focalización las cuales son suministradas al SIAC mensualmente. Adicionalmente, la Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración remitió información sobre el funcionamiento de los servicios a su cargo.

Mientras que la Dirección Poblacional, Subdirección para asuntos LGBTI, Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano, Subdirección para la Contratación y Subdirección para la Gestión Integral Local no ha suministrado la información requerida, pese a que se cuenta con un delegado lo que implica la reiteración de las solicitudes de información para orientar de manera oportuna a la ciudadanía.

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.

Durante el período reportado se actualizó la Guía de Trámites y Servicios en el marco de lo establecido en la Resolución No. 0509 del 20 de abril 2021, “*Por la cual se definen las reglas aplicables a los servicios sociales, los instrumentos de focalización de la SDIS, y se dictan*

otras disposiciones". En este orden de ideas, se publicaron treinta y un (31) servicios, ochenta (80) modalidades y un (1) trámite.

Por otra parte, se vinculan todos los servicios de la SDIS a los SuperCADE Manitas y SuperCADE Social, indicando que en estos se brinda únicamente información del portafolio de servicios y que, para realizar trámite o solicitud de ingreso a alguno de ellos, es necesario acercarse a las subdirecciones locales correspondientes de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.






4 CONCLUSIONES:

- El represamiento de peticiones ciudadanas, de períodos anteriores, en la Dirección de Nutrición y Abastecimiento, Subdirección Local de Barrios Unidos, Subdirección Local de Kennedy, Subdirección para Asuntos LGBTI y en el proyecto 7771- Fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad ha repercutido en el cumplimiento del criterio de oportunidad.
- Los responsables de los puntos SIAC ubicados en las subdirecciones locales de: Barrios Unidos, Usaquén, Bosa, Fontibón, Los Mártires, Chapinero, Teusaquillo, Tunjuelito, Santa Fe Candelaria y Subdirección Identificación, Caracterización atienden simultáneamente el canal presencial y telefónico (opción 1 -subdirecciones locales) en la entidad.
- Falta de recurso humano para la atención presencial en las subdirecciones locales de Usme – Sumapaz, CDC Molinos y CDC Samoré.
- La atención ciudadana en SuperCade Manitas ha venido aumentando considerablemente, sin embargo, se continúa con la falta de recurso humano y tecnológico lo cual afecta negativamente la oportunidad en la atención, ya que esto 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.
- A corte del presente informe aún no se cuenta con la impresión de piezas divulgativas y comunicativas del SIAC.
- Durante el tercer trimestre del 2021 se contestaron veinte mil ochenta y nueve (20.089) llamadas, las cuales representan el **32%** de las llamadas recibidas, y fueron abandonadas el **68%** de las mismas.
- Aún no se cuenta 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 del SuperCade Manitas, a fin de garantizar atención ciudadana de manera eficiente y oportuna.
- Asignación de recursos para la impresión de piezas comunicativas y divulgativas, y la adquisición de balacas para la atención telefónica.
- Fortalecer el canal telefónico con la disposición de recurso humano y tecnológico para su adecuado funcionamiento y mejora en la atención ciudadana.
- Asignación de delegados de las direcciones y subdirecciones técnicas de nivel central con quienes sea posible tener contacto permanente 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 además de cargarlas oportunamente 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	
Elaboró - revisó	Irma Consuelo Quiceno Machado.	Profesional SIAC	
Revisó - aprobó	Erwin Gaeth Mera	Líder equipo SIAC.	
Fecha de elaboración	Octubre 2021		

Nota. Se adjuntan ocho (8) anexos.