

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

**CUARTO TRIMESTRE 2021**

## Contenido

<b>1</b>	<b>TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS</b> .....	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.....	13
1.5.1	Quejas .....	13
1.5.2	Reclamos .....	14
1.6	Subtemas .....	15
1.7	Solicitudes de información. ....	18
1.8	Criterios de calidad en las respuestas .....	18
1.9	Estado de las peticiones. ....	19
1.10	Oportunidad de la respuesta.....	20
<b>2</b>	<b>CULTURA DE SERVICIO EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL</b> .....	25
2.1	Atención virtual .....	25
2.2	Atención presencial.....	27
2.2.1	Atención punto SIAC SuperCade Manitas .....	28
2.3	Visitas de acompañamiento y seguimiento a Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC-. ....	29
2.4	Apertura buzón de sugerencias. ....	30
2.5	Estrategia comunicativa y divulgativa. ....	30
2.6	Atención telefónica. ....	32
2.7	Resultados encuesta atención telefónica.....	34
<b>3</b>	<b>SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO</b> .....	36
3.1	Medición de percepción y satisfacción ciudadana.....	36
3.2	Ruta de información en la SDIS. ....	36
3.3	Actualización de la información – Guía de Trámites y Servicios. ....	37
<b>4</b>	<b>CONCLUSIONES:</b> .....	37
<b>5</b>	<b>RECOMENDACIONES.</b> .....	38

## 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](mailto:integracion@sdis.gov.co) y Contáctenos.
- Tabla No.12. Comparativo cuarto 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. Registros y servicio asociado más solicitado.
- Tabla No. 19. Resultados encuesta de satisfacción.

## 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](mailto:integracion@sdis.gov.co) y Contáctenos.
- Gráfica No.5. Comparativo cuarto trimestre vigencias 2020-2021.
- Gráfica No.6. Gestión correo: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) y [contáctenos](mailto:contactenos@sdis.gov.co) de la SDIS.
- Gráfica No.7. Comparativo de ciudadanía atendida en 2do trimestre - 3er trimestre 2021.
- Gráfica No.8. Comparativo de atención telefónica cuarto trimestre 2020 -2021.
- Gráfica No.9. Comparativo satisfacción ciudadana a través del canal telefónico vigencias 2020 -2021.

## PRESENTACIÓN

El presente informe tiene como propósito evidenciar los resultados alcanzados durante el *cuarto trimestre de 2021 (1 de octubre a 15 de diciembre 2021)*<sup>1</sup>, 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<sup>2</sup> 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.

Cabe señalar, que el documento incluye ocho (8) anexos los cuales amplían y soportan la gestión del SIAC, durante el período reportado.

---

<sup>1</sup> Se precisa que la fecha de corte del reporte del componente trámite de requerimientos ciudadanos es del 1 de octubre al 15 de diciembre de la vigencia 2021. Los días restantes de diciembre se incluirán en el informe de gestión del SIAC del primer trimestre del 2022. El corte de los demás componentes, como se mencionó al inicio de esta presentación es del 1 de octubre al 31 de diciembre del 2021.

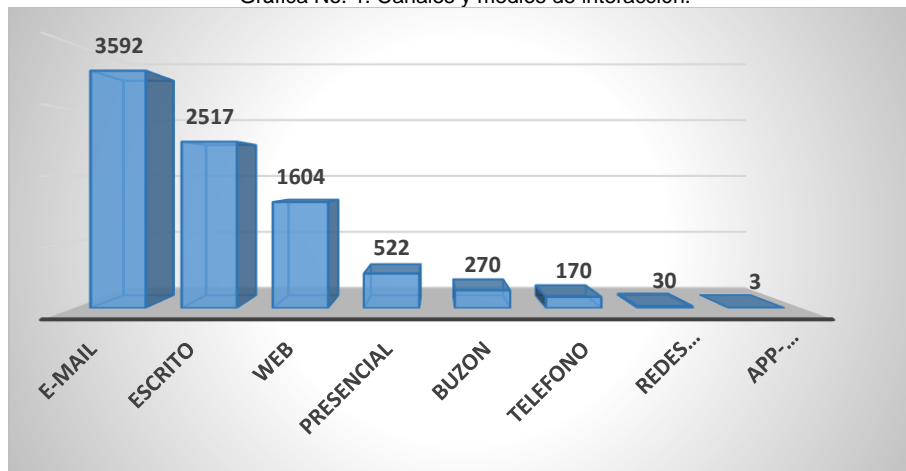
<sup>2</sup> Se hace claridad, de que cuando se habla de **gestión de peticiones ciudadanas** se hace referencia a los eventos que tiene una petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a saber: solucionado por respuesta definitiva, en trámite por asignación, solucionado por traslado, registro con preclasificación, cerrado por no competencia, en trámite por asignar -trasladar, cerrado por respuesta consolidada, cerrado por desistimiento tácito, por ampliar -por solicitud de ampliación, cancelado – por no petición, cierre por desistimiento expreso, cerrado – sin recurso de reposición, con solicitud de cierre, en trámite por respuesta parcial, en trámite por traslado. No obstante, en el numeral 1.9, se define cada uno de ellos. Adicionalmente, este numeral se incluye, puesto que, es el que permite evidenciar el cumplimiento de la meta del proyecto de inversión de la Subsecretaría, 7733. Fortalecimiento institucional para una gestión pública efectiva y transparente en la ciudad de Bogotá. "Gestionar el 100% de las peticiones ciudadanas allegadas a través de los canales de interacción dispuestos por la SDIS y cargadas en Bogotá te escucha"

## 1 TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS (1 de octubre a 15 de diciembre)

### 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 -  
\*Corte. 01 de octubre al 15 de diciembre del 2021.

Durante el período reportado, en la Secretaría Distrital de Integración Social, se gestionaron ocho mil setecientos ocho (**8.708**) peticiones a través de los diferentes **canales y medios de interacción**<sup>3</sup> dispuestos para la atención ciudadana, (en el numeral 1.9. 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 tres mil quinientas noventa y dos (**3592**) peticiones, correspondiente al **41.17%**, observándose una disminución en los datos de **29.39%** en comparación con el trimestre inmediatamente anterior que corresponde a cinco mil ochenta y siete (**5087**).
- A través del medio escrito se recibieron dos mil quinientas diecisiete (**2.517**) peticiones, es decir, el **28.87%**; en la utilización de este medio se observándose disminución del **11.02%** en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente a dos mil ochocientos veintinueve (**2.829**).
- A través de la página web fueron allegadas mil seiscientos cuatro (**1.604**) peticiones lo que corresponde al **18.53%**, observándose una disminución del **24.30%** en los

<sup>3</sup> <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/puntos-atencion>

datos en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente dos mil ciento diecinueve (**2.119**).

- Mediante el canal presencial fueron allegadas quinientas veintidós (**522**) peticiones, lo que equivale al **5,97%** del total, se observa una disminución del **21.62%** en el uso de este canal en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente a seiscientos sesenta y seis (**666**).
- Por medio del medio buzón de sugerencias fueron allegadas a la Secretaría, doscientas setenta (**270**) peticiones, representando el **3.13%** del total. Observándose un aumento del **15.92%** en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente a doscientas veinte siete (**227**).
- A través del canal telefónico se recibieron ciento setenta (**170**) peticiones correspondientes al **1.96%**. Observándose una disminución del **47.69%** en los datos en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente a trecientas veinticinco (**325**).
- Por medio de las redes sociales se recibieron treinta (**30**) peticiones, lo que representa **0,34%**. Observándose una disminución del **16.66%** en los datos en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente a treinta y seis (**36**).
- A través de la aplicación móvil<sup>4</sup> se recibieron tres (**3**) peticiones, es decir, el **0,04%** del total, presentándose estabilidad en comparación con el trimestre inmediatamente anterior.

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

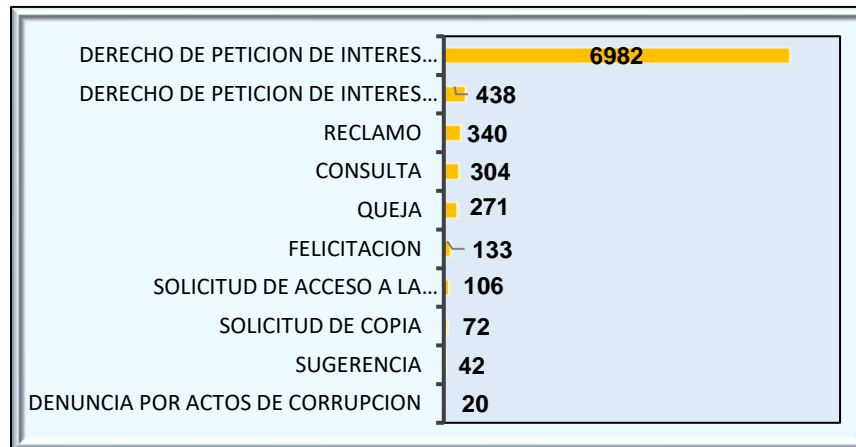
### **Tipologías.**

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

---

<sup>4</sup><https://secretariageneral.gov.co/noticias/bogot%C3%A1-te-escucha-ahora-la-app-supercade-virtual>  
[https://play.google.com/store/apps/details?id=com.supercade&hl=es\\_CO](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.supercade&hl=es_CO)

Gráfica No. 2. Número de peticiones por tipología.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha.  
\*Corte. 01 de octubre al 15 de diciembre del 2021.

Se evidencia que durante el período reportado disminuyó en un **22.88%** el número de peticiones ciudadanas allegadas a la entidad en relación con las recibidas durante el trimestre anterior (tercer trimestre de 2021), período en el cual se recibieron once mil doscientas noventa y dos (**11.292**) 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 seis mil novecientos ochenta y dos (**6.982**) peticiones con esta tipología, es decir, el **80.11%** del total. Le siguen los derechos de petición de interés general, de los cuales se recibieron cuatrocientos treinta y ocho (**438**), es decir, el **5.00%** del total.

Por otra parte, se recibieron trecientos cuarenta (**340**) reclamos, cifra que representa el **3.88%**. Las consultas, sumaron en total trecientas cuatro (**304**), es decir, el **3.56%**; las peticiones recibidas con tipología queja, doscientas setenta y una (**271**), representando el **3.12%**;

Así mismo, se recibieron ciento treinta y tres (**133**) felicitaciones o reconocimientos positivos representando el **1.55%**; ciento seis (**106**) solicitudes de acceso a la información, que corresponden al **1.22%**; setenta y dos (**72**) solicitudes de copia, que representan el **0.83%**; cuarenta y dos (**42**) sugerencias correspondientes al **0.49%**; finalmente, la ciudadanía radicó veinte (**20**) denuncias por presuntos actos de corrupción que representan el **0.23%** 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 solicitud de ayuda monetaria que entregó el gobierno por la emergencia sanitaria por COVID 19, lo cual se puede verificar en el asunto de las peticiones en mención.

## Reconocimientos positivos

En la tabla No. 1, se presentan los reconocimientos positivos por dependencia y servicio recibidos durante el período reportado.

Tabla No.1. Reconocimientos positivos.

DEPENDENCIA	SUBTEMA															
	CANASTAS Y BONOS	CENTRO DE ATENCIÓN TRANSITORIA PARA CIUDADANOS HABITANTES	CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO	CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	CENTROS PARA MENORES EN RIESGO O EN CONDICIÓN DE TRABAJO	CENTROS PROTEGER	COMEDORES COMUNITARIOS	COMISARÍAS DE FAMILIA	CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES	ENLACE SOCIAL	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	JARDIN INFANTIL DIURNO	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	VEEDURÍAS CIUDADANAS	OTROS	TOTAL, GENERAL
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	2	1	4	1	10	2	11	2	56	17	2	3	1	2	12	126
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUÉN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
DIRECCIÓN POBLACIONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>56</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>133</b>

Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te escucha.  
\*Corte. 01 de octubre al 15 de diciembre del 2021.

## Peticiones por dependencia, subtema y tipología.

Se anexa a este documento información detallada sobre las peticiones allegadas a la entidad clasificadas por dependencia, subtema y tipología.

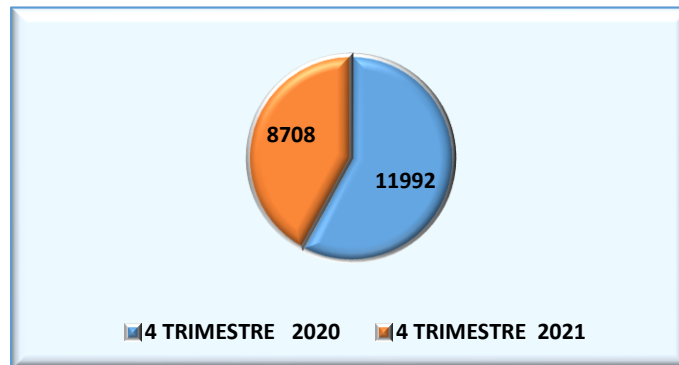
Anexo 1. Peticiones por dependencia, subtema y tipología.

### 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 cuarto 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 -  
\*Corte. 01 de octubre al 15 de diciembre del 2021.

Al realizar la comparación del total de los requerimientos allegados por la ciudadanía, durante el cuarto trimestre de **2021** y el mismo período del **2020**, se observó una disminución significativa del **27.38%**, representado en tres mil doscientos ochenta y cuatro (**3.284**) peticiones. Sin embargo, la entidad continúa recibiendo un alto volumen de peticiones lo que permite inferir que la emergencia sanitaria por COVID19 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, además de ayudas económicas y alimentarias

### 1.3 Traslado por no competencia

Del total de peticiones ciudadanas recibidas, se trasladaron mil treinta y nueve (**1.039**) 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	FRECUENCIA	ENTIDAD	FRECUENCIA
SECRETARÍA DE HACIENDA	381	ACUEDUCTO - EAAB-ESP	2
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	231	GAS NATURAL	2
EN BLANCO	148	SECRETARÍA DE CULTURA	2
ENTIDAD NACIONAL	72	DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO	2
SECRETARÍA DE SALUD	39	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	2
SECRETARÍA DE GOBIERNO	39	IDRD	2
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	22	SECRETARÍA DE LA MUJER	2
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	17	MSP	1
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	15	SUBRED SUR	1
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	12	IPES	1
IDPYBA	7	CAPITAL SALUD EPS	1

SOLUCIONADO - POR TRASLADO			
ENTIDAD	FRECUENCIA	ENTIDAD	FRECUENCIA
IDIPRON	7	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	1
SECRETARÍA MOVILIDAD	7	SECRETARÍA JURÍDICA	1
SECRETARÍA GENERAL	5	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1
UAESP	4	METRO DE BOGOTÁ S.A.	1
TRANSMILENIO	4	SUBRED NORTE	1
JBB - JARDÍN BOTANICO	3	FONCEP	1
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2		
<b>TOTAL</b>		<b>1039</b>	

Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.  
\*Corte. 01 de octubre al 15 de diciembre del 2021.

Del total de peticiones trasladadas, el **36.67%** se envió a la Secretaría de Hacienda por dificultades con la consignación del subsidio monetario en las cuentas de los ciudadanos. El **22.23%** se trasladó 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.

Con corte 15 de diciembre, el **14.24%** del total de las peticiones se encuentra pendiente de traslado; otras se cerraron directamente en el sistema Bogotá te escucha, dado que, se encuentran a cargo de la entidad a quien le corresponde emitir respuesta.

Con el **6.93%**, se trasladó a entidades nacionales por temas relacionados con peticiones de la ciudadanía, 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.

El **3.75%** 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; entre otras.

El **3.75%** 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 **2.12%** se trasladó a Secretaría del Hábitat por solicitudes de subsidios para pago de arriendo y adquisición de vivienda nueva, inconformidad por dejar de recibir el subsidio, sin tener en cuenta que aún no han superado la emergencia sanitaria.

El **1.64%** 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, solicitudes de cupo y de traslados.

El **1.44%** Secretaría de Seguridad por temas de inseguridad en las diferentes localidades, denuncian casas donde se observa conductas delictivas que ponen en riesgo la comunidad que vive cerca, solicitud de descuentos en multas impuestas por infracción al código de policía

El **1.15%** de peticiones se trasladó a la Secretaría de Desarrollo Económico por solicitudes de empleo, solicitud de ayuda para emprendedores.

Finalmente, el **6.25%** de peticiones se trasladó al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal -IDPYBA-, por protección de animales callejeros; a IDIPRON por temas de jóvenes habitantes de calle, a Secretaría de Movilidad por temas de comparendos; 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 Secretaría General por errores de clasificación de las peticiones; a la UAESP por presencia de recicladores que invaden el espacio público; a Transmilenio por inconformidad con el servicio prestado por parte de los funcionarios y por inseguridad en el transporte; Jardín Botánico, por el tema de institucionalizar el programa de agricultura urbana y periurbana agroecológica en la ciudad de Bogotá de manera sostenible.

De igual manera, se trasladaron peticiones a Secretaría de Ambiente, a la empresa de acueducto de Bogotá –EAAB-; Gas Natural, Secretaría de Cultura, Defensoría del Espacio Público, Unidad de Mantenimiento Vial, IDR, Secretaría de la Mujer, entre otras entidades del Distrito Capital.

#### 1.4 Operación Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Octubre, noviembre a corte 15 de diciembre 2021.

Con el fin de garantizar la atención oportuna y de calidad a las peticiones ciudadanas y del uso eficiente de “Bogotá Te Escucha”, durante el período reportado desde el SIAC se realizó soporte técnico 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.

De igual manera, temas relacionados con fechas para publicación de respuesta (por anónimo) y fecha para publicación de aviso, reenvío 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.

Así mismo, se realizaron procesos de inducción por apoyo de vacaciones y cambio de designados, duplicidad del mismo requerimientos 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 reporte Decreto 371 de 2010 (formato designación responsable sistema distrital de quejas y soluciones SDQS – FOR- ATEC - 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 para la Gestión y Desarrollo de Talento Humano	51
Subdirección Local de Kennedy	26
Dirección de Nutrición y Abastecimiento	19
Subdirección Local de Barrios Unidos-Teusaquillo	17
Subdirección Local de Suba	17
Proyecto 7730	16
Subdirección Local de Bosa	15
Subdirección Local Usme-Sumapaz	15
Subdirección Local Engativá	14
Subdirección Local Usaquén	14
Oficina de Asuntos Disciplinarios	14
Comisaría de familia Engativá 2 turno 2	12
Comisaría de familia Suba 2	11
Subsecretaría	11
Subdirección Local Antonio Nariño-Puente Aranda	10
Comisaría de familia Usme 2	9
Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración	9
Comisaría de familia suba 1 turno 2	7
TOTAL	287

Fuente: Matriz de datos de registro (Excel) / Usuario: W Rojas  
\*Corte. 01 de octubre al 15 de diciembre del 2021.

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 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 el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha--, ha funcionado adecuadamente lo que facilita la gestión de las peticiones tramitadas a través de esta plataforma.

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

### 1.5.1 Quejas

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

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

DEPENDENCIA	FRECUENCIA
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	33
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	25
SUBDIRECCIÓN LOCAL MÁRTIRES	18
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	16
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	16
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	12
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	12
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVÁ	11
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	9
SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA	8

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -.  
\*Corte. 01 de octubre al 15 de diciembre del 2021.

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 adulto mayor y de atención a niños, niñas y adolescentes con discapacidad y comisarías de familia.

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 doscientas setenta y un (**271**) quejas reportadas encontrando que realmente pertenecen a esta tipología ochenta y tres (**83**) de ellas, las ciento ochenta y ocho (**188**) restantes hacen 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	FRECUENCIA
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	74
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	56
DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	31
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	21
SUBDIRECCIÓN LOCAL MÁRTIRES	12
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD	11
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	10
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	10
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	10
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTÓBAL	9

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.  
\*Corte. 01 de octubre al 15 de diciembre del 2021.

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.

Por lo anterior, en el trimestre en referencia se realizó una revisión exhaustiva a los trescientos cuarenta **(340)** reclamos reportados encontrando que realmente pertenecen a esta tipología ciento sesenta y tres **(163)** de ellos, los ciento setenta y siete **(177)** restantes hace referencia a derechos de petición de interés particular u otras tipologías.

## 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	FRECUENCIA	%
ENLACE SOCIAL	2444	28,07%
VACÍAS	2079	23,87%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	711	8,16%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	351	4,03%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	349	4,01%
COMEDORES COMUNITARIOS	345	3,96%
JARDÍN INFANTIL DIURNO	322	3,70%
CANASTAS Y BONOS	313	3,59%
COMISARÍAS DE FAMILIA	244	2,80%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	227	2,61%
BOGOTÁ SOLIDARIA CUIDADORA (TARJETAS CANJEABLES POR ALIMENTO)	167	1,92%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	148	1,70%
CRECIENDO EN FAMILIA	130	1,49%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	94	1,08%
CENTROS INTEGRARTE	93	1,07%
IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO A HOGARES CON MAYOR POBREZA EVIDENTE Y OCULTA DE BOGOTÁ	77	0,88%
CASAS DE LA JUVENTUD	74	0,85%
CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO	70	0,80%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	63	0,72%
JARDINES INFANTILES Y CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR PRIVADOS	54	0,62%
CENTROS AVANZAR	49	0,56%

SUBTEMAS	FRECUENCIA	%
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	48	0,55%
CENTROS CRECER	47	0,54%
EMERGENCIA SOCIAL ANTRÓPICA	28	0,32%
CENTROS DÍA PARA ADULTO MAYOR	25	0,29%
CONTRATAACION	23	0,26%
COMPROMISO POR UNA ALIMENTACION INTEGRAL EN BOGOTÁ	18	0,21%
INFRAESTRUCTURA Y ADECUACIONES	16	0,18%
ATENCIÓN INTEGRAL A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GENERO	14	0,16%
CENTROS PROTEGER	13	0,15%
CENTROS PARA MENORES EN RIESGO O EN CONDICIÓN DE TRABAJO INFANTIL	10	0,11%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA, SERVICIOS TERCERIZADOS,CENTROS NOCHE PARA ADULTO MAYOR,TEMAS FINANCIEROS, INCIDENCIA DISCIPLINARIA, CENTROS RENACER,RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA, IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TERRITORIOS CUIDADORES EN BOGOTÁ,CENTRO DE ATENCIÓN TRANSITORIA PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE,CENTRO DE FORMACION PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE,JARDÍN INFANTIL NOCTURNO,ACTUALIZACIÓN DE DATOS ABIERTOS,HOGAR DE PASO DÍA DIRIGIDO A CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE,TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS, CONFLICTO DE INTERESES, CASA DE PENSAMIENTO INTERCULTURAL, INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS, EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES, CENTROS FORJAR, NUEVOS DATOS ABIERTOS.	62	0,71%
<b>TOTAL</b>	<b>8708</b>	<b>100,00%</b>

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

\*Corte. 01 de octubre al 15 de diciembre del 2021.

Como se evidencia en la tabla No. 6, el **28.07% (2.444)** del total de peticiones allegadas a la entidad (**8708**), 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 **23.87% (2.079)** 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 **8,16% (711)** 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 **4.03% (351)** 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 **4.01% (349)** 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, También refieren inconformidad por cambio de centro y la atención recibida en los mismos.

El **3.96% (345)** 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).

Aún continúan llegando peticiones por inconformidad de no haber recibido la devolución de los dineros, por cobro de cuota al inicio de este servicio.

El **3.70% (322)** 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 no poder acceder al servicio después de estar solicitándolo por más de un año, 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 **3.59% (313)** hace referencia a solicitudes de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos.

El **2.80% (244)** se relacionan con las peticiones asignadas a comisarías de familia por solicitudes de copia de medidas de protección y denuncias por violencia intrafamiliar; por demoras en la atención (citan a una hora y los atienden con 2 y más horas de retraso)

Con el **2.61% (227)** se evidencian las peticiones trasladadas a entidades distritales.

El **1.92% (167)** se relaciona con solicitudes del beneficio de Bogotá Solidaria y Cuidadora.

El **1.70% (148)** hace referencia a las peticiones relacionadas con la gestión del talento humano (reclamaciones laborales, capacitación, conductas indebidas de los servidores, entre otras).

Con el **1.49% (130)** creciendo en familia (se solicita los bonos de alimentos y cambio de modalidad, asesoría psicosocial y nutricional), inconformidad por demora para ingresar al servicio.

Con el **1.08% (94)** hacen referencia a peticiones interpuesta por grupos de ciudadanos con respecto a diferentes temas que incluyen a toda una comunidad.

El **1.07% (93)** 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 **7.93% (691)** de las peticiones restantes hacen referencia a otros subtemas relacionados con los servicios que brinda la entidad.

### 1.7 Solicitudes de información.

Durante el período en mención, en la Secretaría Distrital de Integración Social se tramitaron ocho **mil setecientos ocho (8708)** peticiones ciudadanas presentadas a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la entidad. De las cuales, ciento setenta y ocho (**178**), es decir, el **2.04%**, corresponden a solicitudes de copia y solicitudes de información pública, discriminadas así: solicitudes de copia, **setenta y dos (72)**; solicitudes de información, **ciento seis (106)**.

En el anexo No. 2, se amplía la información de las peticiones con esta tipología.

Anexo 2. Reporte de solicitudes de información pública.

### 1.8 Criterios de calidad en las respuestas<sup>5</sup>

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 cinco respuestas, no obstante, tres (3) de ellas se identificaron como reconocimientos positivos y una (1) respuesta no se encontró cargada en el sistema.

En este orden de ideas, el análisis se realiza a ciento noventa y un (191) respuestas, en la tabla No. 7, se evidencian los resultados obtenidos:

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

Respuestas a peticiones	Coherencia		Claridad		Calidez	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
191	189	2	191	0	181	10
	99%	1	100%	0	95%	5%

Fuente: Análisis propio a partir de las respuestas emitidas a la ciudadanía y cargadas en la plataforma Bogotá te escucha.  
\*Corte. 01 de octubre al 15 de diciembre del 2021.

<sup>5</sup> El análisis de cumplimiento de criterios se realiza mensualmente a través de una muestra del aplicativo Epi Info (software adaptado por la Oficina Asesora de Control Interno, siendo avalada por la Subdirección de Investigación e Información). Para el presente reporte se consolidan los resultados obtenidos del total de respuestas analizadas en el trimestre.

Como se evidencia en la tabla No. 7, ciento ochenta y nueve **(189)** respuestas cumplen con el criterio de coherencia; el total de respuestas cumplen con el criterio de claridad; y ciento ochenta y un **(181)** respuestas cumplen con el criterio de calidez.

Cabe aclarar que cuando se identifica incumplimiento en alguno de los criterios se remite memorando a la dependencia responsable para que se tomen las medidas a que haya lugar.

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

### 1.9 Estado de las peticiones.

La información reportada en el presente informe hace referencia a las peticiones tramitadas en la SDIS del 01 de octubre al 15 de diciembre 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	FRECUENCIA
Solucionado - Por respuesta definitiva	5804
En trámite - Por asignación	1244
Solucionado - Por traslado	891
Registro - con preclasificación	327
Cerrado - Por no competencia	147
En trámite por asignar - trasladar	138
Cerrado - Por respuesta consolidada	53
Cerrado por desistimiento tácito	36
Por ampliar - por solicitud ampliación	31
Cancelado - Por no petición	15
Cierre por desistimiento expreso	14
Cerrado - Sin recurso de reposición	5
Con solicitud de cierre	1
En trámite - Por respuesta parcial	1
En trámite - Por traslado	1
<b>TOTAL</b>	<b>8708</b>

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha -.  
\*Corte. 01 de octubre al 15 de diciembre del 2021.

Definición de eventos del estado de la petición<sup>6</sup>:

<sup>6</sup> Documento Diccionario de datos, "reporte gestión de peticiones". Alcaldía Mayor – Secretaría General.

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

#### 1.10 Oportunidad de la respuesta

En la tabla No. 9, se muestra el número de días promedio utilizado por cada una de las dependencias para 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	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
COMISARÍA BOSA 3 PORVENIR	0	0	0	13	0	7	0	0	11	0	11
COMISARÍA DE FAMILIA ANTONIO NARINO	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA BARRIOS UNIDOS	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 1	0	0	0	14	0	9	0	0	0	0	13
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 2	0	0	0	19	0	0	0	0	11	0	17
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 2	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	10
COMISARÍA DE FAMILIA CHAPINERO	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	15
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 1 TURNO 1	0	0	0	18	0	0	0	0	6	0	12
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 1 TURNO 2	0	0	0	5	0	6	0	0	0	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 1	0	0	0	16	0	28	0	0	0	0	18
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 2	0	0	0	20	0	17	0	0	0	0	20
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 1	0	0	0	20	0	8	0	0	20	0	18
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 2 turno 1	0	0	0	5	0	0	0	0	4	0	4
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 2 turno 2	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
COMISARÍA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 1	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	10
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 1	0	0	0	8	0	0	0	0	13	0	8
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 2	13	0	3	3	0	8	0	0	0	0	7
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 3	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	3
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 4	0	0	6	13	0	1	0	0	6	0	8
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 5 TURNO 1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4
COMISARÍA DE FAMILIA MÁRTIRES	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4
COMISARÍA DE FAMILIA PUENTE ARANDA	13	0	0	24	0	29	0	0	19	0	22
COMISARÍA DE FAMILIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 1	0	0	0	7	0	0	27	0	9	0	8
COMISARÍA DE FAMILIA SAN CRISTÓBAL 1 TURNO 1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
COMISARÍA DE FAMILIA SAN CRISTÓBAL 2 LA VICTORIA	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	11
COMISARÍA DE FAMILIA SANTA FE	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA										
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 1	0	0	2	8	1	3	1	0	4	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2	0	0	0	8	0	0	2	0	6	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 2	0	0	0	5	0	2	0	0	0	0	4
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 3	0	0	0	4	0	0	0	3	0	0	4
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 4	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	15
COMISARÍA DE FAMILIA TEUSAQUILLO	0	0	0	2	0	0	3	0	0	0	2
COMISARÍA DE FAMILIA TUNJUELITO	0	0	0	15	0	4	1	0	0	0	10
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 1 Turno 1	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0	17
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 1 TURNO 2	0	0	0	21	0	0	0	0	0	0	21
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 2	0	0	12	11	0	11	0	0	0	0	11
COMISARÍA DE FAMILIA USME 1	2	0	6	6	0	0	0	0	2	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA USME 2	0	0	0	12	0	16	0	0	0	0	14
COMISARÍA KENNEDY 1 TURNO 2 SDIS	0	0	0	30	0	0	0	0	0	0	30
COMISARÍA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 2	0	0	0	22	0	0	0	0	0	0	22
COMISARÍA SAN CRISTÓBAL 1 TURNO 2	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
DESPACHO - SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	0	0	0	39	0	0	0	0	0	0	39
DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO	24	0	0	15	0	0	0	7	0	0	14
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	13	0	16	14	0	18	15	15	12	0	14
DIRECCIÓN POBLACIONAL	0	0	0	10	0	0	14	0	0	0	10
DIRECCIÓN TERRITORIAL	0	0	0	15	0	17	20	0	0	0	15
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	3	16	11	0	3	1	0	0	0	5
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	0	0	22	0	0	0	0	0	0	22
PROYECTO 7730 ATENCIÓN A LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	9	0	18	8	0	15	19	8	0	0	8
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	30	0	29	25	0	27	32	28	22	0	25
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	14	0	20	36	7	19	16	0	0	0	11

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA										
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	8	0	5	4	0	0	0	7
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA APOYO LOGÍSTICO	14	0	8	13	0	14	0	0	0	14	13
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACION	22	0	12	11	0	0	4	0	5	0	10
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL LOCAL	22	0	0	21	0	24	0	0	9	0	21
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	8	0	33	14	0	17	17	11	14	0	14
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN E INFORMACIÓN	8	0	0	14	0	0	0	10	0	0	12
SUBDIRECCIÓN DE PLANTAS FÍSICAS	24	0	22	24	0	0	0	0	0	29	24
SUBDIRECCIÓN LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	18	0	18	17	0	18	18	15	0	0	17
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	0	0	34	29	0	24	23	7	0	41	29
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	8	0	9	7	0	8	7	6	0	0	7
SUBDIRECCIÓN LOCAL CHAPINERO	5	0	11	8	0	16	0	0	0	11	9
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	7	0	10	10	0	10	7	8	0	8	10
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	10	0	11	9	0	10	7	0	0	8	9
SUBDIRECCIÓN LOCAL FONTIBON	10	0	12	10	0	9	7	0	0	12	10
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	17	0	17	16	0	14	17	14	15	11	16
SUBDIRECCIÓN LOCAL MÁRTIRES	0	0	7	7	0	11	12	0	3	10	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	14	0	16	14	0	21	19	19	17	0	14
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTÓBAL	5	0	10	8	0	9	6	11	5	0	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	4	0	14	11	0	13	13	0	0	10	11
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	9	0	17	12	0	11	16	14	8	8	13
SUBDIRECCIÓN LOCAL TUNJUELITO	6	0	20	12	0	19	14	0	0	0	12
SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUÉN	7	0	21	13	1	18	22	0	0	0	14
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	9	0	10	9	0	12	17	3	0	30	10
SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT	35	0	0	41	0	14	0	17	0	0	37
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	16	0	11	9	0	11	12	10	8	13	10
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	28	0	7	14	0	13	14	0	0	0	14

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA										
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	0	0	8	8	0	0	7	4	0	0	8
SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA	12	0	15	9	0	9	7	15	0	0	9
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD	10	0	16	9	0	15	14	8	0	0	10
SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	7	0	14	12	0	18	14	11	0	0	12
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	6	0	18	19	0	4	5	19	19	0	16
TOTAL	17	3	15	12	7	13	13	12	10	13	13

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha-.  
\*Corte. 01 de octubre al 15 de diciembre del 2021.

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 11 días de los 20 días legales establecidos. No obstante, se aclara que, como consecuencia de la emergencia sanitaria por COVID 19 el gobierno nacional expidió el Decreto 491 de 2020<sup>7</sup> 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.

<sup>7</sup> 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.



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

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha -.  
\*Corte. 01 de octubre al 15 de diciembre 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 tramitó oportunamente las solicitudes ciudadanas y/o de entidades de carácter público y privado allegadas por medio del buzón: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) y del Contáctenos<sup>8</sup> de la entidad, es así como, mediante grupos de trabajo a cargo de la gestión se atendió lo relacionado a continuación:

Consolidado Total:

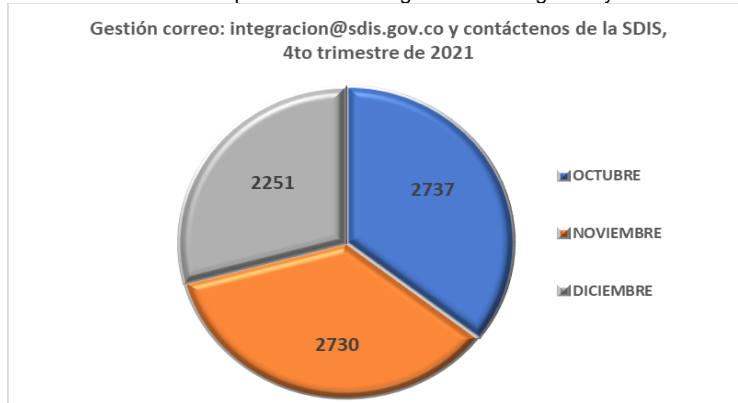
Tabla No.11. Solicitudes atendidas por medio de [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) y Contáctenos.

MES	CORREOS ELECTRÓNICOS
OCTUBRE	2737
NOVIEMBRE	2730
DICIEMBRE	2251
<b>TOTAL</b>	<b>7718</b>

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

<sup>8</sup> 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](mailto:integracion@sdis.gov.co) y Contáctenos



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

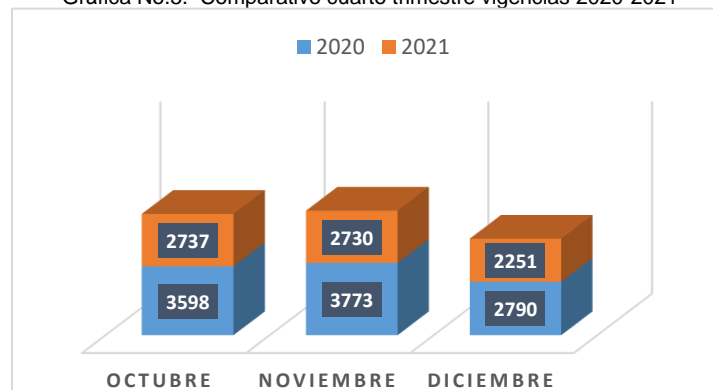
Comparativo de las solicitudes allegadas a través del buzón [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) y Contáctenos durante el cuarto trimestre de las vigencias 2020 y 2021:

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

MES	2020	2021
Octubre	3598	2737
Noviembre	3773	2730
Diciembre	2790	2251

Fuente: correo [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) / Cfarfan -Informe de gestión SIAC, cuarto trimestre 2020.

Gráfica No.5. Comparativo cuarto trimestre vigencias 2020-2021



Fuente: correo [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) / Cfarfan.Informe de gestión SIAC, cuarto trimestre 2020.

En comparación con el mismo período del año anterior (2020), se observa una disminución de 2.443 solicitudes allegadas durante los meses de octubre, noviembre diciembre a través del canal virtual (medios, buzón [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) y 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.

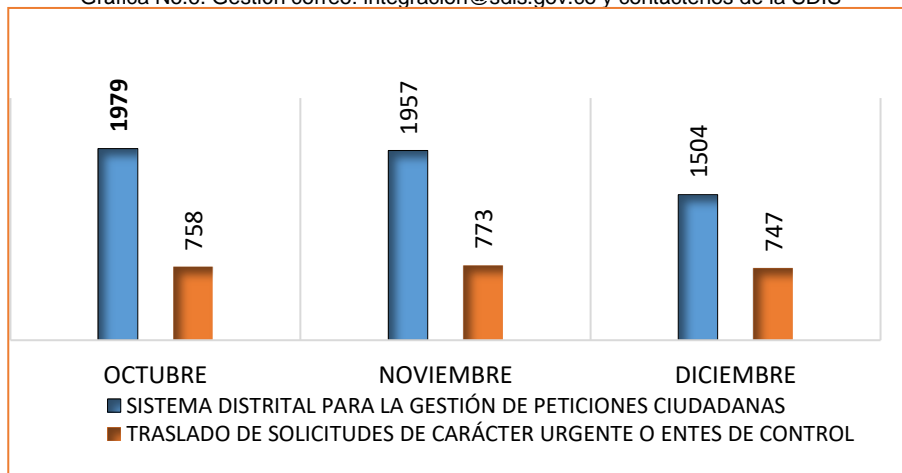
Por otra parte, las solicitudes allegadas a través del canal virtual, acorde con su contenido, pueden ser respondidas de manera inmediata o cargadas en la plataforma Bogotá te escucha porque requieren respuesta en términos de ley. En coherencia con lo anterior, en la tabla No. 13 se presenta el desgajado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

Tabla No 13: Desagregado de atención por mes:

DIRECCIONAMIENTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	1979	1957	1504
TRASLADO DE SOLICITUDES DE CARÁCTER URGENTE O ENTES DE CONTROL	758	773	747
<b>TOTAL</b>	<b>2737</b>	<b>2730</b>	<b>2251</b>

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

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



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

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

## 2.2 Atención presencial.

Durante el período reportado, se contó con un total de treinta y ocho mil quinientos veinticuatro (38.524) atenciones es 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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SLIS BOSA	2747	1533	1271	5551
SLIS USME- SUMAPAZ	1472	2152	1317	4941
SLIS SUBA	1135	1522	636	3293
SLIS TUNJUELITO	1180	1163	758	3101
SLIS FONTIBÓN	841	980	931	2752
SLIS SAN CRISTÓBAL	1193	1057	353	2603
SLIS KENNEDY - LAGOS DE TIMIZA	857	776	412	2045
CDC KENNEDY - BELLAVISTA	850	758	189	1797
SLIS RAFAEL URIBE URIBE	398	638	465	1501
CDC PORVENIR	495	462	248	1205
SLIS CHAPINERO	484	425	271	1180
SLIS LOS MÁRTIRES	352	243	580	1175
SLIS CIUDAD BOLÍVAR	657	352	101	1110
SLIS USAQUÉN	474	341	205	1020
CDC KENNEDY	261	450	247	958
SLIS SANTAFE-LA CANDELARIA	600	83	151	834
NIVEL CENTRAL	244	270	275	789
SLIS ENGATIVÁ	415	232	90	737
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN, CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	232	229	127	588
SLIS PUENTE ARANDA	114	222	214	550
SLIS TEUSAQUILLO	131	167	126	424
SLIS BARRIOS UNIDOS	126	156	88	370
<b>TOTAL</b>	<b>15.258</b>	<b>14.211</b>	<b>9.055</b>	<b>38.524</b>

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

Es importante mencionar que la atención presencial en los puntos SIAC disminuyó en comparación con el trimestre anterior (tercer trimestre de 2021) período en el cual se realizaron cuarenta y dos mil ciento veintidós (42.122) atenciones. Cabe señalar que, en noviembre y diciembre del 2021 hubo terminación de contratos de responsables de los puntos SIAC dificultando la atención ciudadana.

### 2.2.1 Atención punto SIAC SuperCade Manitas

Durante el cuarto trimestre, en el módulo 6 de SuperCade Manitas se contó con un total de ochocientos setenta y una (871) atenciones, donde la ciudadanía requirió información sobre los servicios sociales de la SDIS.

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

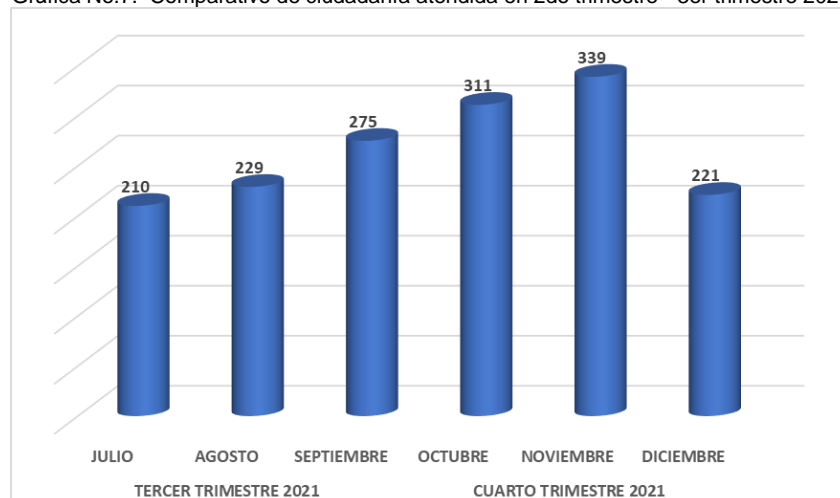
PUNTO SIAC	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SuperCade Manitas	311	339	221	871

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 apoyos económicos, mujeres gestantes, lactantes, niños y niñas menores de tres (3) años, atención transitoria al migrante, extranjero, centro día, centro integrarte de atención externa, centro proteger, complementación alimentaria (comedores -cocinas populares-, bonos alimentarios para personas con discapacidad), distrito joven, hogares y familias en crisis o emergencia social, acceso a jardín infantil diurno y vejez centro noche. 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 desde este punto.

Por otra parte, es importante precisar que durante los meses de octubre y noviembre fue significativo el incremento en la atención ciudadana, mientras que, en el mes de diciembre el número de atenciones fue más bajo, 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 contratistas que ingresan al equipo SIAC, durante el período reportado se realizaron tres (3) visitas de seguimiento y acompañamiento a los responsables de puntos SIAC ubicados en la SLIS Santa Fe - La Candelaria, SLIS San Cristóbal y SLIS Engativá, encontrando fortalezas y debilidades frente a la atención ciudadana (manual de servicio a la ciudadanía y portafolio de servicios), razón por la cual, se establecieron recomendaciones para mejorar.

Adicionalmente, se realizó seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos con la responsable SIAC de Bosa, encontrando mejoras en la atención.

Los puntos SIAC de Samoré y Molinos II sector donde operan los Centros de Desarrollo Comunitario de la localidad de Rafael Uribe Uribe, no prestaron atención ciudadana durante la vigencia 2021; toda vez, que desde la subdirección local no se contaba con el recurso humano para la atención de los mismos. Cabe aclarar que estos puntos SIAC siempre funcionaron con el personal de planta asignado por la subdirección 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 respuesta 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:

- Diseño de las piezas comunicativas de lenguaje claro, las piezas comunicativas fueron entregadas el 22/nov/2021 mediante el número de radicado 1695 a la pieza comunicativa número 4 se le realiza ajuste y son entregadas en su totalidad el 25/nov/2021.

- Socialización de piezas comunicativas alusivas a los criterios de calidad (calidez y coherencia) a todos los servidores y contratistas de la entidad, a través de correo masivo / mailling, a fin de que sean implementados en las respuestas a las peticiones ciudadanas y contribuir a la mejora en la comunicación con la ciudadanía.
- Actualización de la página web de la SDIS para la vinculación del correo electrónico de la SDIS en el menú *Atención ciudadana. Canales de atención.*

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: Transición SISBEN III -SISBEN IV		TEMA: Canales y medios de interacción ciudadana en la SDIS.	
	OCTUBRE		NOVIEMBRE - DICIEMBRE	
	No. Participantes	No. Socializaciones	No. Participantes	No. Socializaciones
SLIS BOSA	118	6	125	9
SLIS SUBA	33	7	45	7
SLIS CIUDAD BOLÍVAR	13	2	0	0
SLIS BARRIOS UNIDOS	15	2	39	7
SLIS USME- SUMAPAZ	20	4	39	3
SLIS RAFAEL URIBE URIBE	0	0	0	0
SLIS SAN CRISTÓBAL	29	4	45	6
SLIS LAGOS DE TIMIZA	42	4	15	2
CDC KENNEDY	0	0	42	6
CDC BELLAVISTA	0	0	0	0
SLIS CHAPINERO	23	4	27	7
SLIS USAQUÉN	20	2	89	10
SLIS LOS MÁRTIRES	26	3	49	7
SLIS TEUSAQUILLO	40	4	57	7
CDC PORVENIR	15	1	0	0
SLIS FONTIBÓN	0	0	0	0
SLIS ENGATIVÁ	36	4	13	3
SUBDIRECCIÓN ICI	27	4	7	1
SLIS TUNJUELITO	50	5	70	7
<b>Total</b>	<b>507</b>	<b>56</b>	<b>662</b>	<b>82</b>

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

Los responsables de puntos SIAC, adelantaron la divulgación de los temas relacionados con la Transición SISBEN III a SISBEN IV y Canales y medios de interacción ciudadana en la SDIS de manera personalizada y grupal con la ciudadanía que se acerca a los puntos a solicitar información acerca de los proyectos o servicios que brinda la entidad.

## 2.6 Atención telefónica.

Para el periodo reportado la atención telefónica en la entidad se continúa brindando a través de las líneas 3808330 y 3808331, las cuales cuentan 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).

Así mismo con los responsables de los puntos SIAC, quienes brindan simultáneamente 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, atendiendo la opción 1 (subdirecciones locales) en el canal telefónico.

En cumplimiento con 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 31 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 de las llamadas recibidas, contestadas y abandonadas, por opción, durante el período reportado:

Tabla no. 17. Atención telefónica.

<b>ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO OCTUBRE - NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2021</b>			
<b>LÍNEAS - 3808330/31</b>			
<b>OPCIÓN</b>	<b>Llamadas Recibidas</b>	<b>Llamadas Contestadas</b>	<b>Llamadas Abandonadas</b>
Cero (0). Administrativa (nivel Central)	13251	2233	11018
Uno (1). Subdirecciones Locales (Información servicios sociales SDIS)	35507	14583	20924
Dos (2). PQRS (Toma y consulta)	3317	798	2519
Tres (3). Denuncias por presuntos hechos de corrupción (Toma y consulta)	268	96	172
<b>TOTAL</b>	<b>52343</b>	<b>17710</b>	<b>34633</b>

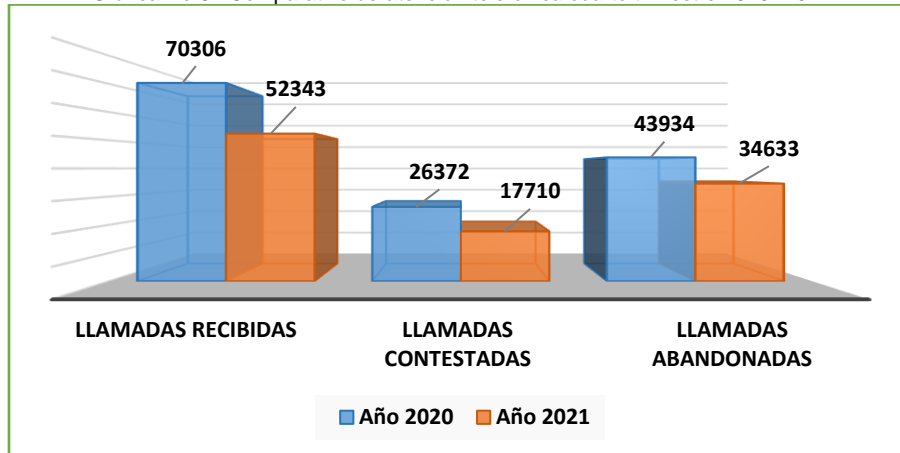
Fuente. Herramienta Denwa

En total, durante el cuarto trimestre del 2021, se contestaron diecisiete mil setecientos diez (17.710) llamadas, las cuales representan el 34% de las llamadas atendidas, y el 66% corresponde a las llamadas abandonadas.

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



Gráfica No.8. Comparativo de atención telefónica cuarto trimestre 2020 -2021



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

Acorde con la información presentada en la gráfica anterior se evidencia una disminución en el porcentaje de llamadas contestadas durante el cuarto trimestre de la vigencia 2021, pasando del 38% en el 2020, al 34% en el 2021. De igual manera, el porcentaje de llamadas abandonadas, del 62% en el 2020, al 66% en el 2021. Adicionalmente, se evidencia disminución del 26% en el ingreso de llamadas en el canal telefónico.

Por otra parte, se registraron once mil cuatrocientos setenta y dos (11.472) llamadas en el formulario denominado Registro atención telefónica - SIAC -, a fin de conocer, entre otros, cuál es el proyecto de inversión, y el servicio asociado, sobre el que la ciudadanía requiere más información. Como se relaciona en la tabla No. 18.

Tabla No. 18. Registros y servicio asociado más solicitado.

DESCRIPCIÓN	REGISTROS
7770 – Compromiso con el envejecimiento activo y una Bogotá cuidadora e incluyente	2584
7745 – Compromiso por una alimentación integral en Bogotá	1763
7771 – fortalecimiento de las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad, familias y sus cuidadores(as) en Bogotá	1715
7744 – Generación de Oportunidades para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia de Bogotá	1565
Atención línea administrativa (opción 0)	1088
Registros pendientes por algún dato	716
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	415
7749 – Acompañamiento a hogares con mayor pobreza evidente y oculta de Bogotá	398
7749 – Implementación de la estrategia de territorios cuidadores en Bogotá	386
7733 – Fortalecimiento institucional para una gestión pública efectiva y transparente en la ciudad de Bogotá	274
Otra entidad (Planeación, prosperidad social, DILE y Hábitat, entre otras)	243
7740 – Generación jóvenes con derechos en Bogotá	180
7735 – Fortalecimiento de los procesos territoriales y la construcción de respuestas integradoras e innovadoras en los territorios de Bogotá - Región	51
7730 – Servicio de atención a la población proveniente de flujos migratorios mixtos en Bogotá	47

DESCRIPCIÓN	REGISTROS
7757 – Implementación de estrategias y servicios integrales para el abordaje del fenómeno de habitabilidad en calle en Bogotá	37
7756 – Compromiso social por la diversidad en Bogotá	10
<b>Total, general</b>	<b>11472</b>

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 23% de consultas, las cuales se relacionan con acceso a los servicios de: centro de protección, acceso al servicio de apoyos económicos, fechas de pago de este y traslados por cambio de localidad. En segundo lugar, se encuentra el proyecto 7745. *Compromiso por una alimentación integral en Bogotá*, con un 15%, las consultas ciudadanas se relacionan con información para el acceso al servicio, fechas de canje de bonos y canastas alimentarias, confirmación de fechas de toma de talla y peso e información de comedores cocinas populares.

Anexo 6. Reporte atención telefónica.

## 2.7 Resultados encuesta atención telefónica.

Durante este período, los responsables SIAC (agentes) transfirieron cinco mil seiscientos treinta y dos (5632) llamadas a la extensión 8888 con el fin de que sea realizada la encuesta de satisfacción y así la ciudadanía tenga la oportunidad de evaluar el servicio recibido a través del canal telefónico en tres aspectos: atención, conocimiento y satisfacción, como se relaciona en la tabla No. 19.

Tabla No. 19. Resultados encuesta de satisfacción.

Pregunta	Respuesta	Total	%
Atención	Buena	140	4,41%
	Deficiente	47	1,48%
	Excelente	2922	92,2%
	Mala	25	0,78%
	Regular	35	1,10%
	<b>Total</b>	<b>3169</b>	<b>100%</b>
Conocimiento	Buena	176	5,90%
	Deficiente	65	2,18%
	Excelente	2677	89,8%
	Mala	21	0,70%
	Regular	41	1,37%
	<b>Total</b>	<b>2980</b>	<b>100%</b>
Satisfacción	Buena	215	7,34%
	Deficiente	59	2,01%

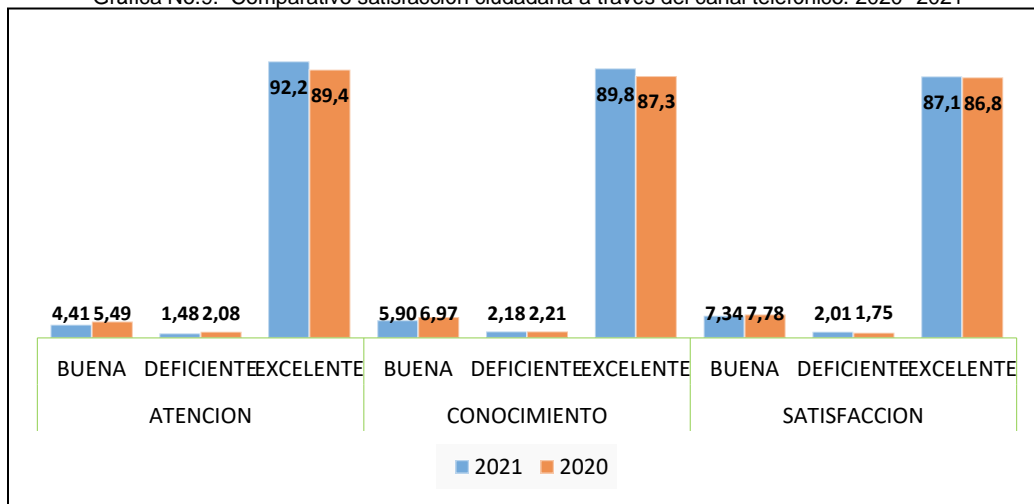
Pregunta	Respuesta	Total	%
	Excelente	2552	87,1%
	Mala	28	0,95%
	Regular	75	2,56%
	<b>Total</b>	<b>2929</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>		<b>9078</b>	

Fuente. Herramienta CTMail

En la tabla de resultados se registra el número de respuestas dadas a cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción telefónica, siendo así un total de 9.078 respuestas de las 5638 encuestas transferidas. Es decir que los ciudadanos que evaluaron la satisfacción telefónica, no todos respondieron a la totalidad de las preguntas.

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 cuarto trimestre del 2020 y el mismo período del 2021. Como se relaciona en la gráfica No.9

Gráfica No.9. Comparativo satisfacción ciudadana a través del canal telefónico. 2020 -2021



Fuente. Herramienta CTMail

Como se evidencia en la gráfica No.9, el **87,1%** de la ciudadanía encuestada califica como excelente su nivel de satisfacción, porcentaje que aumentó en **0.3%** en la vigencia 2021, respecto al 2020; mientras que el **7.34%** evaluó su nivel de satisfacción como bueno, y el **2,01%**, 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 a las actividades programadas respecto a 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 octubre y el 31 de diciembre del 2021, se implementaron en la entidad mil quinientos sesenta y cinco (1.565) encuestas para conocer el grado de satisfacción y percepción ciudadana respecto a:

- Los servicios de la SDIS y la atención en modalidad presencial que prestan los servidores, servidoras y contratistas tanto en el SIAC como en los proyectos en las subdirecciones locales, igualmente recibir sugerencias y observaciones que permitan la mejora continua en la atención.
- La atención brindada al trámite de solicitudes presentadas a través del canal virtual (medio, buzón [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)).
- Al trámite y respuestas a requerimientos presentados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha.

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 y de la Dirección Poblacional con el suministro de directorios de comedores comunitarios - cocinas populares.

Adicionalmente, el proyecto 7771 de discapacidad delegó a un servidor de esta dependencia a fin de facilitar el flujo de la información para orientar con precisión a la

ciudadanía. Es por ello, que en reunión adelantada con el delegado se establecieron compromisos para la entrega de la información al SIAC de manera permanente.

Mientras que la 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.

Por otra parte, 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.

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

Durante el período reportado se realiza la actualización de 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”* y se expide el correspondiente certificado de confiabilidad para remitir a la Secretaría General

Por otra parte, se vinculan todos los servicios de la SDIS a los Super CADE Manitas y Super CADE 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 Subdirección Local de Barrios Unidos 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.
- Se observa un incremento del 4% en el nivel de oportunidad en la entrega de respuestas a peticiones ciudadanas, pasando del **94%** en el tercer trimestre del 2021, al **98%** en el cuarto trimestre del año en curso.
- Se gestionó el 100% de las peticiones ciudadanas allegadas a la entidad.
- La atención ciudadana en SuperCade Manitas ha venido aumentando considerablemente, sin embargo, se continua 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.

- No fue posible contar con la impresión de piezas divulgativas y comunicativas (afiches carta del trato digno, afiches contáctenos, afiches apertura buzón sugerencias y formato Yo Opino) del SIAC.
- Necesidad de las herramientas tecnológicas, específicamente balacas, y equipo humano para la atención del canal telefónico, lo anterior es consecuencia del porcentaje de llamadas abandonadas en las diferentes opciones de atención, así: el **59%**, opción 1, subdirecciones locales; el **83%**, opción 0, administrativa; el **76%**, opción 2, PQRS.

## 5 RECOMENDACIONES.

- Registro del total de los requerimientos ciudadanos allegados a través de los diferentes canales de atención a la ciudadanía, dispuestos por la SDIS, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha-, en cumplimiento con lo señalado en el Decreto 371 de 2010.
- Definir estrategias para mejorar la oportunidad en la entrega de respuestas a peticiones ciudadanas por parte de las dependencias con mayor número de retrasos.
- Continuar con el apoyo de la alta dirección en el posicionamiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la SDIS.
- 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.
- 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.
- Se suministre el recurso humano y tecnológico en el punto 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.
- Disponer de recurso humano y tecnológico para el adecuado funcionamiento, y mejora en la atención ciudadana a través del canal telefónico.

Elaboró	Esperanza Guantiva.	Profesional-contratista SIAC	
	Luz Angélica Bustos	Profesional SIAC	
	Aidee Morales Guerrero	Profesional-contratista SIAC	
	Claudia Milena Bulla	Profesional-contratista SIAC	
Revisó	Irma Consuelo Quiceno Machado.	Profesional SIAC	
Revisó - aprobó	Erwin Gaeth Mera	Líder equipo SIAC.	
Fecha de elaboración	Febrero 2022		

Nota. Se adjuntan ocho (8) anexos.