

INFORME DE GESTIÓN

SUBSECRETARÍA
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-SIAC-.

TERCER TRIMESTRE 2022

PRESENTACIÓN	4
1. TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS.....	5
1.1 Peticiones recibidas.....	5
1.2 Canales de interacción.	5
1.3 Tipologías.	7
1.3.1 Reconocimientos positivos.....	9
1.4 Sugerencias.....	10
1.6 Traslado por no competencia	12
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	19
1.9 Estado de las peticiones.	20
1.10 Oportunidad de la respuesta.....	21
1.11 Operación Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.....	25
2 ATENCION CIUDADANA.	27
2.1 Atención presencial.....	27
2.2 Atención virtual.....	29
2.3. Atención telefónica.	32
2.4 Resultados encuesta atención telefónica.....	35
3 Fortalecimiento Cultura del Servicio	36
3.2. Visitas de acompañamiento y seguimiento al SIAC.	38
3.3. Medición de percepción y satisfacción ciudadana.....	38
3.4. Estrategia comunicativa y divulgativa.....	40
4.1 Articulaciones intrainstitucionales.....	41
4.2 Articulación Interinstitucional	42
– Guía de Trámites y Servicios. Secretaría General.....	42
5. ANALISIS	45
Análisis.....	45
6. CONCLUSIONES	49

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 4.1 Relación de peticiones con respuesta fuera de términos por dependencia y tipología.
- Anexo 5. Reporte atención telefónica.
- Anexo 6. Reporte implementación plan de sensibilización en cultura del servicio.
- Anexo 7. Reporte resultados encuestas de satisfacción y percepción.
- Anexo 8. Avance estrategia comunicativa y divulgativa.

TABLAS

- Tabla No. 1. Reconocimientos positivos.
- Tabla No. 2. Traslado de peticiones por no competencia de la SDIS.
- Tabla No. 3. Relación de dependencias con mayor número de quejas.
- Tabla No. 4. Relación de dependencias con mayor número de reclamos.
- Tabla No. 5. Relación de peticiones por subtema.
- Tabla No. 6. Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas.
- Tabla No. 7. Estado de las peticiones.
- Tabla No. 8. Días promedio utilizados para responder a los requerimientos de la ciudadanía, acorde con la tipología.
- Tabla No. 9. Tiempo legal de respuesta y días promedio utilizados para dar respuesta a las peticiones ciudadanas en la SDIS.
- Tabla No. 10. Seguimiento y acompañamiento a designados Bogotá Te Escucha
- Tabla No. 11. Consolidado de atenciones presenciales.
- Tabla No. 13. Atenciones canal telefónico tercer trimestre.
- Tabla No. 14. Resultados encuesta de satisfacción atención telefónica.
- Tabla No. 15. Sensibilizaciones en cultura del servicio.
- Tabla No. 16. Módulos desarrollados por la Secretaría General.
- Tabla No. 17. Número de encuestas aplicadas por punto de atención a la ciudadanía SIAC
- Tabla No. 18. Porcentaje satisfacción ciudadana.
- Tabla No. 19. Consolidado socialización actividad Infórmate.

GRÁFICAS

- Gráfica No. 1. Comportamiento de requerimientos.
- Gráfica No. 2. Canales y medios de interacción
- Gráfica No. 3. Número de peticiones por tipología.
- Gráfica No. 4. Atención canal presencial segundo y tercer trimestre 2022.
- Gráfica No. 5. Desagregado atenciones canal virtual III trimestre.
- Gráfica No. 6. Distribución porcentual por acción gestión del correo.
- Gráfica No. 7. Comparativo segundo y tercer trimestre 2022
- Gráfica No. 8. Comparativo segundo y tercer trimestre 2022
- Gráfica No. 9. Comparativo atención telefónica llamadas recibidas segundo y tercer trimestre 2022.
- Gráfica No.10. Comparativa atención telefónica llamadas contestadas y abandonadas, segundo y tercer trimestre 2022.
- Gráfica No.11. Comparativo llamadas recibidas, contestadas y abandonadas I y II trimestre 2022.
- Gráfica No.12. Comparativa satisfacción ciudadana a través del canal telefónico II y III trimestre 2.022.

PRESENTACIÓN

El presente informe tiene como propósito evidenciar los resultados alcanzados durante el tercer trimestre de 2022 en el Servicio integral de Atención a la Ciudadanía.

Se precisa que el corte de las acciones realizadas del presente informe se da desde el *01 de julio al 30 de septiembre de 2022*, dando cumplimiento a lo establecido en la Política Pública Distrital 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 1340 del 29 de junio de 2022, la cual deroga 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"

El informe muestra los resultados respecto a:

- **Trámite de requerimientos Ciudadanos:** Reporte del trámite de los requerimientos de la ciudadanía, en la entidad; en relación con la recepción, registro y gestión¹ 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:** Canales de atención presencial, telefónica y virtual, estadísticas y análisis de la atención en estos canales.
- **Fortalecimiento de la Cultura del servicio:** Avances en las jornadas de sensibilización en cultura del servicio; medición de percepción y satisfacción ciudadana;

Igualmente se presenta el análisis (matriz DOFA), conclusiones y recomendaciones. El documento incluye ocho (8) anexos los cuales amplían y soportan la gestión del SIAC, durante el período reportado.

¹ 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"

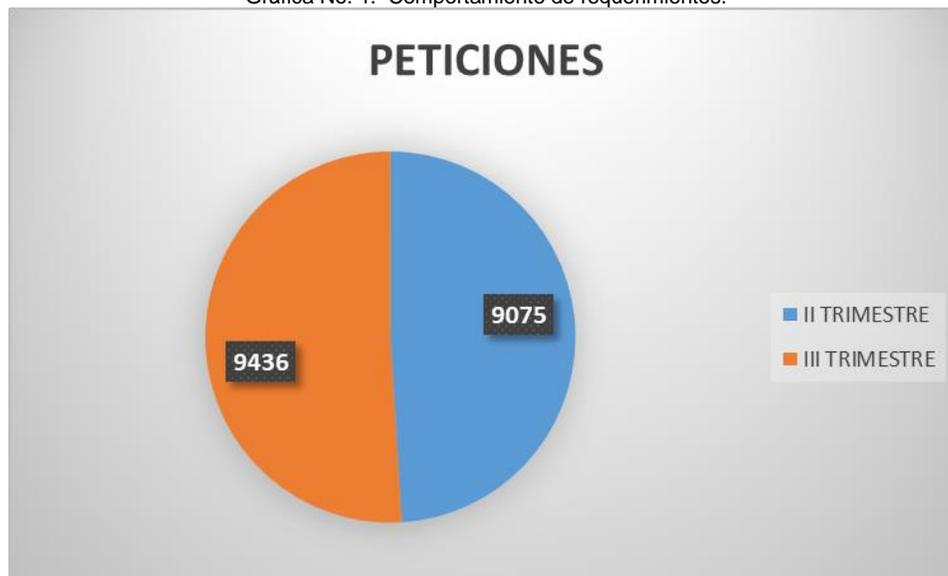
1. TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS

1.1 Peticiones recibidas

Durante el período reportado, en la Secretaría Distrital de Integración Social, se gestionaron nueve mil cuatrocientos treinta y seis (**9.436**) peticiones a través de los diferentes **canales y medios de interacción**² 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.

En la Gráfica No. 1, se observa el número de las peticiones ciudadanas allegadas a la entidad durante el II y III trimestre de 2022.

Gráfica No. 1. Comportamiento de requerimientos.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -
*01 de julio al 30 de septiembre del 2022.

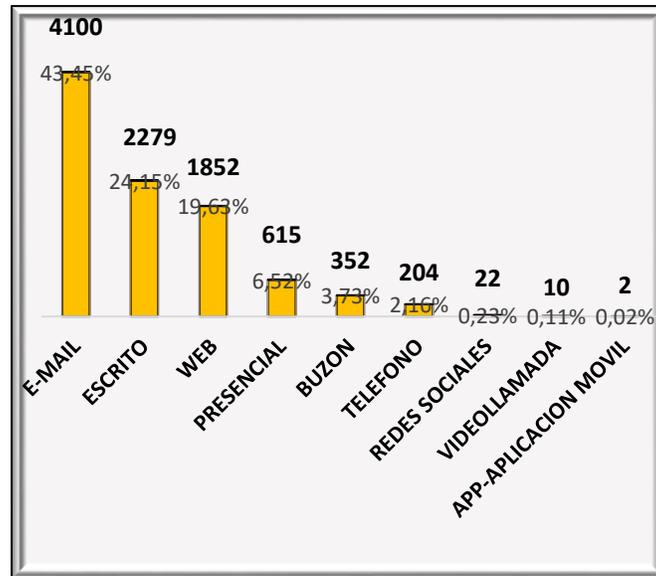
Al realizar la comparación del total de los requerimientos allegados por la ciudadanía, durante el segundo y tercer trimestre de **2022**, se observó un aumento del **3.83%**, representado en trecientos sesenta y un (**361**) peticiones.

1.2 Canales de interacción.

En la Gráfica No. 2, se presenta el número de peticiones de la ciudadanía allegadas a la entidad a través de los diferentes canales de interacción dispuestos para tal fin.

² <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/puntos-atencion>

Gráfica No. 2 Canales y medios de interacción



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -
*01 de julio al 30 de septiembre del 2022.

- A través del correo electrónico (integracion@sdis.gov.co), fueron recibidas cuatro mil cien (**4.100**) peticiones, correspondiente al **43.45%** del total de peticiones recepcionadas, observándose para este periodo un aumento de **1.68%** en comparación con el trimestre inmediatamente anterior que corresponde a cuatro mil treinta y uno (**4.031**).
- Por medio escrito se recibieron dos mil doscientas setenta y nueve (**2.279**) peticiones, es decir, el **24.15%** del total de peticiones recepcionadas presentando un aumento para el periodo reportado del **6%** en los datos en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, que corresponde a dos mil ciento cuarenta y dos (**2.142**).
- En la página web (www.integracionsocial.gov.co) fueron recibidas mil ochocientos cincuenta y dos (**1.852**) peticiones lo que corresponde al **19.63%** del total de las peticiones recepcionadas, observándose un aumento en los datos de **0.16%** en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente a mil ochocientos cuarenta y nueve (**1.849**).
- Por medio del canal presencial fueron allegadas seiscientas quince (**615**) peticiones, lo que equivale al **6.52%** del total de peticiones, se observa un aumento del **29.76%** en el uso de este canal en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente a cuatrocientos treinta y dos (**432**) peticiones.
- Mediante el buzón de sugerencias fueron recibidas a la SDIS, trecientas cincuenta y dos (**352**) peticiones, representando el **3.73%** del total de peticiones

recepcionadas. Observándose una disminución del **20.90%** en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente a cuatrocientas cuarenta y cinco (**445**) peticiones.

- A través del canal telefónico se recibieron doscientas cuatro (**204**) peticiones correspondientes al **2.16%**, presentándose un aumento del **33.82%** en los datos en comparación con el trimestre inmediatamente anterior correspondiente a ciento treinta y cinco (**135**) peticiones.
- Por medio de las redes sociales se recibieron veintidós (**22**) peticiones, lo que representa **0,23%**. Observándose una disminución del **31.25%** en los datos en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente a treinta y dos (**32**).
- A través de video llamada (nuevo medio de atención virtual desde el SIAC de Nivel Central) se recibieron diez (**10**) peticiones, es decir, el **0,11%** del total de peticiones recepcionadas.

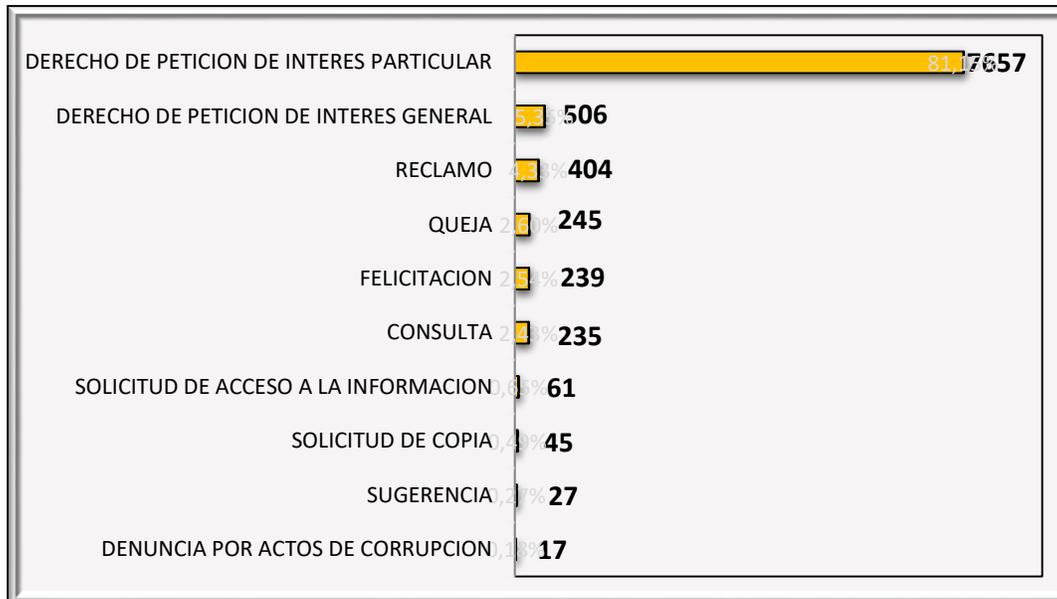
Es de anotar que, aunque el medio virtual sigue siendo el más utilizado por la ciudadanía, se observa que el uso del canal presencial continúa estable en comparación con los períodos anteriores.

Por otra parte, durante el período reportado aumento en un **3.83%** el número de peticiones ciudadanas allegadas a la entidad en relación con las recibidas durante el trimestre anterior (segundo trimestre de 2022), período en el cual se recibieron nueve mil setenta y cinco (9.075) peticiones.

1.3 Tipologías.

En la Gráfica No 3, se relaciona el total de peticiones allegadas a la entidad clasificadas por tipología.

Gráfica No. 3. Número de peticiones por tipología.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha-
* 01 de julio al 31 de septiembre del 2022.

En relación con las tipologías, se evidencia que el derecho de petición de interés particular fue el utilizado con mayor frecuencia por la ciudadanía. Toda vez, que la entidad recibió siete mil seiscientos cincuenta y siete (**7.657**) peticiones con esta tipología, es decir, el **81.15%** del total. Le siguen las peticiones de interés general, de las cuales se recibieron quinientas seis (**506**), es decir, el **5.35%** del total.

Por otra parte, se recibieron cuatrocientas cuatro (**404**) peticiones con la tipología de reclamo, que representa el **4.33%**; las consultas, sumaron en total doscientas treinta y cinco (**235**), es decir, el **2.43%**; mientras las peticiones con tipología queja fueron doscientas cuarenta y cinco (**245**), representando el **2.60%**.

Así mismo, se recibieron doscientas treinta y nueve (**239**) felicitaciones o reconocimientos positivos representando el **2.54%**; sesenta y uno (**61**) solicitudes de acceso a la información, que corresponden al **0.65%**; veintisiete (**27**) sugerencias correspondientes al **0.27%**; cuarenta y cinco (**45**) solicitudes de copia, representadas en el **0.49%**; finalmente, la ciudadanía radicó diecisiete (**17**) denuncias por presuntos actos de corrupción que representan el **0.18%** del total de peticiones.

Cabe mencionar que, el comportamiento de las tipologías es estable con respecto a los trimestres anteriores, dado que, las que se reciben con mayor frecuencia son las peticiones de interés particular, los temas a los que hace referencia se relacionan en la Gráfica No.3 del presente informe.

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; seguido de peticiones relacionadas con personas y grupos familiares que se encuentran atravesando situaciones de desplazamiento, pérdida de vivienda o desempleo, además de solicitudes de servicios para personas migrantes; así mismo, se presentaron peticiones de personas adultos mayores, las cuales estuvieron relacionadas con solicitud del servicio, visitas domiciliarias, inconformidad por falta de información sobre las inscripciones al programa, demora en el pago del subsidio; otras peticiones hacen referencia a la inconformidad por la presencia de habitantes de calle en los diferentes sectores de la ciudad mencionando que generan inseguridad y desaseo.

1.3.1 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	CANAL					Total, general
	BUZON	E-MAIL	ESCRITO	PRESENCIAL	WEB	
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	151					151
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	15	3	1	7	5	31
SUBDIRECCION PARA LA DISCAPACIDAD		8		21		29
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	5		1			6
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	1		4			5
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 2	3					3
SUBDIRECCION LOCAL FONTIBON	2		1			3

SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	1		1			2
SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO	2					2
SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE			2			2
COMISARIA DE FAMILIA SAN CRISTOBAL 2 LA VICTORIA	1					1
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 2	1					1
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA		1				1
SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL			1			1
SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA			1			1
TOTAL, GENERAL	182	12	12	28	5	239

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

*Corte. 01 de julio al 30 de septiembre 2022.

Con respecto a la tipología felicitaciones (reconocimientos positivos) durante el trimestre reportado se recibieron doscientas treinta y nueve (**239**), de las cuales ciento cincuenta y una (**151**) fueron para la subdirección para la adultez, que hacen referencia a felicitaciones por la labor que desempeñan los servidores en los centros de atención de habitantes de calle y por las actividades que realizan para ellos, así mismo, agradecen por la atención recibida en los servicios y Subdirecciones Locales (Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC, Subdirección para la discapacidad, Subdirección local Kennedy, Subdirección local Ciudad Bolívar, entre otros).

1.4 Sugerencias

En el marco de la materialización de un gobierno abierto y transparente en el Distrito Capital, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, construyó la estrategia Conoce,

Propone y Prioriza, la cual busca establecer unos pasos para que las sugerencias y propuestas ciudadanas sobre temáticas como la innovación y solución de problemas, surtan un proceso de discusión efectivo en los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño de las entidades”.

En este sentido, la Subsecretaría con los equipos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC-, Transparencia y la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico realizaron dos jornadas con los delegados de todas las dependencias de la entidad que tienen a cargo el manejo de la plataforma “Bogotá te Escucha” y con los gestores de Transparencia de nivel central, a quienes se les socializó la Circular interna 016 de mayo de 2022 (en la cual, se da a conocer la estrategia de Conoce, Propone y Prioriza), en el espacio de la socialización se abordó el “Modelo de Gobierno Abierto de Bogotá”, adicionalmente, se presentaron los pasos a seguir con las peticiones tipificadas como sugerencias o propuestas ciudadanas allegadas a la entidad.

Para el periodo en referencia se hace entrega de un tercer reporte (01 de julio al 30 de septiembre de 2022) con las peticiones tipificadas como sugerencias en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas –Bogotá te escucha-, encontrándose veintisiete (27) de las cuales dieciséis (16) cumplen con los criterios de esta tipología, en temáticas relacionadas con:

- Fortalecimiento de procesos de formación, actividades y talleres en centros de Desarrollo Comunitario
- Fortalecimiento de un modelo de atención psicosocial para las poblaciones atendidas en la secretaria Distrital de Integración Social.
- Continuidad en el servicio de Comedores comunitarios – cocinas populares y ampliación de los menús.
- Aplicar procesos de prioridad en la atención Ciudadanía en los diferentes servicios de la SDIS.
- Fortalecer los ejercicios de participación en la Entidad

Peticiones que son presentadas a la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico- DADE, para su análisis y posterior presentación en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

1.5 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.

1.6 Traslado por no competencia

Del total de peticiones ciudadanas recibidas, se trasladaron mil trecientas treinta (**1.330**) por no ser de competencia de la SDIS.

En la Tabla No. 2, se relacionan las entidades a las cuales se trasladaron las peticiones en mención:

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

SOLUCIONADO - POR TRASLADO			
ENTIDAD	TOTAL	ENTIDAD	TOTAL
SECRETARIA DE HACIENDA	571	IDPYBA	6
(en blanco) CERRADAS EN EL SISTEMA DIRECTAMENTE Y EN TRAMITE.	351	SECRETARIA DE LA MUJER	6
SECRETARIA DE PLANEACION	114	PERSONERIA DE BOGOTA	3
ENTIDAD NACIONAL	67	CAPITAL SALUD EPS	2
SECRETARIA DE SALUD	58	SECRETARIA MOVILIDAD	2
SECRETARIA DE GOBIERNO	29	IDRD	2
SECRETARIA DE EDUCACION	23	POLICIA METROPOLITANA	2
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	14	SUBRED SUR OCCIDENTE	1
SECRETARIA DEL HABITAT	13	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1
UAESP	12	ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1
IDIPRON	11	IDPAC	1
SECRETARIA GENERAL	11	CATASTRO	1
TRANSMILENIO	9	JBB - JARDIN BOTANICO	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD	9	SECRETARIA DE AMBIENTE	1
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	7	SECRETARIA DE CULTURA	1
TOTAL, GENERAL		1330	

Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
*01 de julio al 30 de septiembre del 2022.

Del total de peticiones trasladadas, el **42.08.% (571)** se envió a la Secretaría de Hacienda por dificultades con la consignación, aprobación de subsidios monetarios competencia de esa entidad.

El **27.33% (351)** peticiones se encuentran en blanco (sin registro de entidad), de estas **351** peticiones se cerraron directamente en el sistema Bogotá te escucha, dado que, se encuentran a cargo de la entidad a quien le corresponde emitir respuesta.

El **8.70% (114)** 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 asignaron ayudas en el marco de la emergencia sanitaria; además de los trámites relacionados con puntaje SISBEN.

Con el **4.83% (67)** se trasladó a entidades nacionales (Departamento para la Prosperidad Social), departamentales y municipales por competencia territorial y relacionadas con las ayudas económicas de las cuales han sido beneficiarios.

El **4.44% (58)** se trasladó a la Secretaría de Salud por demora en la asignación de citas médicas; solicitud de certificaciones para personas con discapacidad; autorización de medicamentos; solicitud de acceso al servicio de salud, entre otras.

El **2.23% (29)** de las peticiones se trasladó a la Secretaría de Gobierno, por temas relacionados con inconvenientes entre vecinos; garantía de los derechos humanos; inseguridad en algunos sectores por venta de sustancias psicoactivas; dificultades entre arrendatarios y arrendadores; solicitud de intervención para resolver hacinamiento; solicitud de ayudas técnicas para poder movilizarse.

El **1.71% (23)** se trasladó a la Secretaría de Educación por temas relacionados con solicitudes de certificados; postulación de investigaciones; subsidios para la juventud; solicitudes de cupo y de traslados; inconformidad por preferencia con la población migrante para ingreso a los colegios; por discriminación para obtener un cupo en colegios del Distrito.

Otras se trasladaron a secretaria de Desarrollo Económico, secretaria de Hábitat, UAESP, IDIPRON, secretaria general, Transmilenio, secretaria Seguridad, entre otras entidades del Distrito Capital.

1.5 Temas y dependencias con mayor número de quejas y reclamos

Desde la Subsecretaría, a través del equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, se reciben las peticiones tipificadas como quejas y reclamos, las cuales se asignan a las dependencias de acuerdo con su competencia.

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. 3, se muestran las dependencias con mayor número de quejas:

Tabla No. 3. Relación de dependencias con mayor número de quejas.

DEPENDENCIA	TOTAL
SUBDIRECCION PARA LA INFANCIA	16
SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA	16
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	16
SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	16
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	15
DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	12
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	12
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	11
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	11

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -.
*01 de julio a 30 de septiembre 2022

Las quejas allegadas por la ciudadanía están relacionadas con la atención del personal de los proyectos y servicios, como son: referentes de proyectos y colaboradores públicos que operan en los servicios 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 y necesitan con urgencia ser atendidos en los servicios que ofrece la SDIS.

Por lo anterior, en el trimestre en referencia se realizó una revisión a las doscientas cuarenta y cinco **(245)** quejas de las cuales ciento veinticinco **(125)** corresponden a la tipología de quejas.

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. 4, se relaciona las dependencias con mayor número de reclamos:

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

DEPENDENCIA	TOTAL
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	65
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	64
DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	43
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	16
SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	15
SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ	14
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	14
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	13
SUBDIRECCION PARA LA INFANCIA	13
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	12

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -
*01 de julio a 30 de septiembre 2022

Los reclamos durante esta vigencia se relacionan con la inconformidad de cierre de comedores comunitarios-cocinas populares; demoras en la entrega de los bonos canjeables por alimentos; ingreso y egreso a los servicios sociales; dificultad para acceder a las ayudas alimentarias o económicas ofrecidas por el gobierno; conflictos presentados al interior de los hogares de paso de habitabilidad en calle; 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 reclamos, aunque en su mayoría corresponden a peticiones de interés particular.

Por lo anterior, en el trimestre en referencia se realizó una revisión a los cuatrocientos cuatro **(404)** reclamos reportados encontrando que realmente pertenecen a esta tipología doscientos sesenta y nueve **(269)**.

1.6 Subtemas

En la Tabla No. 5, se evidencian los requerimientos clasificados por subtemas, es decir las peticiones asignadas a cada dependencia acorde con el asunto identificado.

Tabla No.5. Relación de peticiones por subtema.

SUBTEMAS	TOTAL	%
En blanco (Son las peticiones que no tienen respuesta definitiva, es decir, se encuentran en trámite)	1339	15,62%
ENLACE SOCIAL	1328	13,86%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	942	9,76%

CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	730	7,65%
BOGOTA SOLIDARIA CUIDADORA (TARJETAS CANJEABLES POR ALIMENTO)	695	7,19%
JARDIN INFANTIL DIURNO	520	5,37%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	519	5,48%
CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO	478	4,96%
CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR	471	4,93%
CANASTAS Y BONOS	372	3,83%
CENTROS INTEGRARTE	298	3,06%
COMISARIAS DE FAMILIA	188	1,97%
CENTROS PROTEGER	178	1,90%
CENTROS CRECER	158	1,69%
COMEDORES COMUNITARIOS	131	1,37%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	113	1,15%
CONTRATACION	106	1,11%
JARDINES INFANTILES Y CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR PRIVADOS	101	1,06%
CENTROS DIA PARA ADULTO MAYOR	94	1,00%
SERVICIO DE ATENCION A LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTA	92	0,94%
CRECIENDO EN FAMILIA	84	0,90%
CASAS DE LA JUVENTUD	81	0,86%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	73	0,77%
IMPLEMENTACION DE UNA ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO A HOGARES CON MAYOR POBREZA EVIDENTE Y OCULTA DE BOGOTA	70	0,68%
CENTROS AVANZAR	55	0,58%
ATENCION INTEGRAL A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GENERO	33	0,36%
EMERGENCIA SOCIAL ANTROPICA	25	0,26%
IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA DE TERRITORIOS CUIDADORES EN BOGOTA	23	0,23%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	16	0,18%
SERVICIOS TERCERIZADOS	12	0,13%

<p>INFRAESTRUCTURA Y ADECUACIONES,CENTRO DE ATENCION TRANSITORIA PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE,VEEDURIAS CIUDADANA, CENTROS PARA MENORES EN RIESGO O EN CONDICION DE TRABAJO INFANTIL, UNIDAD CONTRA DISCRIMINACION DE LOS SECTORES LGBTI,HOGAR DE PASO DIA DIRIGIDO A CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE,JARDIN INFANTIL NOCTURNO,CENTROS NOCHE PARA ADULTO MAYOR, Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor, TEMAS FINANCIEROS,COMUNIDAD DE VIDA,INCIDENCIA DISCIPLINARIA, Inhabilidades, COMPROMISO POR UNA ALIMENTACION INTEGRAL EN BOGOTA,DESEO APORTAR UNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO QUE SE PRESTA EN LA ENTIDAD,CASA DE PENSAMIENTO INTERCULTURAL,ACTUALIZACION DE DATOS ABIERTOS, Conflicto de intereses, NUEVOS DATOS ABIERTOS, Incompatibilidades, CENTROS FORJAR,CENTRO DE FORMACION PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE,HOGAR DE PASO NOCHE DIRIGIDO A CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE, Indebida inversión o gasto de recursos de distrito, CENTROS RENACER, El incumplimiento de los deberes el abuso de los derechos la extralimitación de las funciones, RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA,HE RADICADO MI SOLICITUD Y NO HE RECIBIDO RESPUESTA,</p>	<p>111</p>	<p>1,16%</p>
<p>TOTAL</p>	<p>9436</p>	<p>100,00%</p>

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -
*01 de julio a 30 de septiembre de 2022.

El **15.62% (1.339)** del total de peticiones allegadas a la entidad (**9.436**) 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.

Como se evidencia en la tabla No. 5, el **13.86% (1.328)**, 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 servicio a migrantes.

El **9.76% (942)** 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, demora en la entrega de nueva tarjeta por pérdida, entre otros.

El **7.65% (730)** 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; algunas personas que han sido usuarios del servicio solicitan, poder estar más tiempo, otros solicitan certificado de la participación en los servicios.

El **7.19% (695)** hace referencia a solicitudes de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos: Inconformidad por no recibir el bono durante 2 meses y al recibir nuevamente solo se les asigno el valor de un mes.

El **5.37 % (520)** se relaciona con solicitudes de cupo a jardines infantiles; egreso para acceder a otro servicio; traslado de jardín por cambio de residencia de la familia; inconformidad por no tener acceso después de haber realizado solicitud por más de un año e inconformidad en la prestación del servicio.

Con el **5.48% (519)** se evidencian las peticiones trasladadas a entidades distritales.

El **4.96% (478)** son las peticiones relacionadas con los Centros de Desarrollo Comunitario, entre las cuales se encuentran: demora en el inicio de los cursos, cambio de horarios y solicitudes requiriendo cursos que ya sean realizado.

El **4.93% (471)** de los requerimientos son solicitudes de cupo para ingreso a centros de protección para adulto mayor, 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 o inconformidad por la atención recibida en los mismos.

El **3.83% (372)** hace referencia a solicitudes de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos.

El **3.06% (298)** 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.

El **1.97% (188)** se relacionan con las peticiones asignadas a comisarías de familia: por solicitudes de copia de medidas de protección, denuncias por violencia intrafamiliar y demoras en la atención (citan a una hora y los atienden con 2 y más horas de retraso).

El **16.31% (1556)** este número de peticiones hacen referencia a otros subtemas 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 **Nueve mil cuatrocientos treinta y seis (9.436)** peticiones ciudadanas presentadas a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la entidad. De las cuales, **(106)**, es decir, el **1.14%**, corresponden a solicitudes de copia y solicitudes de información pública, discriminadas así: solicitudes de copia, cuarenta y cinco **(45)** y sesenta y uno **(61)** solicitudes de información

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

1.8 Criterios de calidad en las respuestas³

El equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC-, 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 cuatro (**194**) respuestas, no obstante, cuatro (**4**) de ellas se identificaron como reconocimientos positivos y uno (1) respuesta no aplica a los criterios de evaluación.

En este orden de ideas, el análisis se realiza a ciento noventa y cuatro (**194**) respuestas, en la Tabla No. 6, se evidencia los resultados obtenidos:

Tabla No 6.. Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas.

Respuestas a peticiones	Coherencia		Claridad		Calidez	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
194	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	192	2	192	2	189	5
	98,97%	1,03%	98,97%	1,03%	97,42%	2,58%

Fuente: Análisis propio a partir de las respuestas emitidas a la ciudadanía y cargadas en la plataforma Bogotá te escucha. *
*01 de julio al 30 de septiembre del 2022.

De acuerdo con lo señalado en el Manual para la gestión de peticiones, Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas, expedido por la Secretaría General, donde se definen los criterios de calidad de la respuesta así:

Calidez: atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a los términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

Claridad: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.

Coherencia: atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la concordancia entre el asunto del requerimiento ciudadano y el contenido de la respuesta brindada por la entidad.

Oportunidad: atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

³ 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. 6, de las ciento noventa y cuatro **(194)** peticiones evaluadas, ciento noventa y dos **(192)** respuestas cumplen con el criterio de coherencia; ciento noventa y dos **(192)** cumplen con el criterio de claridad y ciento ochenta y nueve **(189)** respuestas cumplen con el criterio de calidez.

Cabe aclarar que, al identificar el 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 criterios 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 1 de julio al 30 de septiembre de 2022. En la Tabla No. 7, se presenta el estado de los requerimientos ciudadanos para el período en mención.

Tabla No.7. Estado de las peticiones.

ESTADO DE LAS PETICIONES	TOTAL
Solucionado - Por respuesta definitiva	7013
Solucionado - Por traslado	979
En trámite - Por asignación	721
Cerrado - Por no competencia	351
Cerrado - Por respuesta consolidada	113
Registro - con pre clasificación	83
En trámite por asignar - trasladar	51
Por ampliar - por solicitud ampliación	36
Cerrado - Sin recurso de reposición	24
Cerrado por vencimiento de términos	21
Cancelado - Por no petición	18
Notificado - Para recurso de reposición	11
En trámite - Por respuesta parcial	9
Cerrado por desistimiento tácito	3
Por aclarar - por solicitud aclaración	2
Cierre por desistimiento expreso	1
TOTAL, GENERAL	9436

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha - *01 de julio al 30 de septiembre de 2022.

Definición de eventos del estado de la petición⁴:

⁴ 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 con el 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 tácito:** 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. 8, 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.8. Días promedio utilizados para responder a los requerimientos de la ciudadanía, acorde con la tipología.

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA										
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	DÍAS PROMEDIO
CENTRO PROTEGER CURNN	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
COMISARIA BOSA 3 PORVENIR	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
COMISARIA DE FAMILIA ANTONIO NARINO	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4
COMISARIA DE FAMILIA BARRIOS UNIDOS	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 1	0	0	0	9	0	0	0	9	0	0	9
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 2	0	0	0	7	0	5	0	0	2	0	5
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 2	0	0	0	8	0	5	0	0	0	0	7
COMISARIA DE FAMILIA CANDELARIA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
COMISARIA DE FAMILIA CHAPINERO	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 1	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	8
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 2	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	8
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 2 TURNO 1	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	15
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 2 TURNO 2	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	15
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 1	0	0	0	12	0	16	15	0	6	0	12
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 1	0	0	4	2	0	5	0	0	0	0	5
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 2	0	0	0	10	0	10	0	0	0	0	10
COMISARIA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 1	0	0	0	7	0	0	12	0	0	0	8
COMISARIA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 2	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	9
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 1	4	0	0	4	0	0	7	0	0	0	5
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 2	0	0	13	13	0	0	0	0	0	0	13
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 3 SANDRA LILIANA CRUZ MARTINEZ	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 4	0	0	0	15	0	0	5	0	0	0	8

COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 5 TURNO 1	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	7
COMISARIA DE FAMILIA MARTIRES	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4
COMISARIA DE FAMILIA PUENTE ARANDA	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
COMISARIA DE FAMILIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 1	14	0	0	9	0	0	0	0	0	0	11
COMISARIA DE FAMILIA SAN CRISTOBAL 1 TURNO 1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4
COMISARIA DE FAMILIA SAN CRISTOBAL 2 LA VICTORIA	0	0	0	24	0	0	0	0	1	0	13
COMISARIA DE FAMILIA SANTAFE	0	0	0	13	0	2	0	0	0	0	8
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 1	0	0	0	6	0	6	2	0	0	0	5
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2	0	0	8	10	0	1	0	0	0	0	9
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 2	24	0	0	7	0	4	0	0	0	0	11
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 3	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 4	0	0	0	13	0	0	0	0	7	0	12
COMISARIA DE FAMILIA TEUSAQUILLO	0	0	0	4	0	5	0	0	0	0	4
COMISARIA DE FAMILIA TUNJUELITO	0	0	0	12	0	13	8	0	0	0	11
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 Turno 1	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	11
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 TURNO 2	0	0	0	9	0	14	8	0	0	0	10
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 2	0	0	0	10	0	32	0	0	0	12	16
COMISARIA DE FAMILIA USME 2	0	0	0	9	0	0	8	0	0	0	9
COMISARIA KENNEDY 1 TURNO 2 SDIS	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
COMISARIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 2	0	0	0	10	0	0	4	0	0	0	8
DEFENSOR DE LA CIUDADANIA	0	0	0	12	0	0	13	0	0	0	12
DIRECCION DE ANALISIS Y DISENO ESTRATEGICO	3	0	0	6	0	0	0	1	0	0	5
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	0	0	23	0	0	0	0	0	0	23
DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	7	2	11	10	0	8	10	7	7	0	9
DIRECCION PARA LA INCLUSION Y LAS FAMILIAS	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4
DIRECCION POBLACIONAL	7	0	6	6	0	0	9	8	0	10	6
DIRECCION TERRITORIAL	0	0	12	8	0	14	9	0	0	0	9
LIQUIDACIONES	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	9
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	4	3	4	0	5	0	0	10	0	4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4	0	0	17	0	7	0	0	0	0	11
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	9	0	9	11	2	0	0	9
PROYECTO 7730 ATENCION A LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTA	3	0	12	9	0	0	15	10	0	0	9

PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	15	0	9	12	0	13	14	7	11	15	12
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	4	0	4	2	4	5	2	4	3	1	3
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	9	0	0	0	0	8	0	9
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA APOYO LOGISTICO	0	0	0	6	0	10	0	0	0	0	7
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	5	0	0	8	0	13	5	6	4	0	7
SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL LOCAL	10	0	5	7	0	14	9	0	0	0	8
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	6	0	5	10	0	15	15	5	7	0	9
SUBDIRECCION DE INVESTIGACION E INFORMACION	15	0	0	9	0	0	0	0	0	0	11
SUBDIRECCION DE PLANTAS FISICAS	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	9
SUBDIRECCION LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	0	0	6	5	0	0	6	0	0	8	5
SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	0	0	8	8	12	9	9	0	0	0	8
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	4	0	6	5	0	5	6	6	0	6	5
SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO	7	0	6	7	0	9	7	5	0	9	7
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	8	0	5	4	0	0	5	0	0	4	4
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	11	0	6	5	3	7	7	0	0	4	5
SUBDIRECCION LOCAL FONTIBON	5	0	6	5	4	8	7	0	7	0	6
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	0	0	6	6	1	4	6	5	0	0	6
SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES	5	0	6	7	0	10	6	5	0	0	6
SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	10	0	11	11	0	11	11	0	0	0	11
SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL	8	0	7	7	10	6	5	5	0	3	7
SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA	9	0	7	6	0	0	9	5	0	0	6
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	10	0	6	6	0	7	7	6	0	0	6
SUBDIRECCION LOCAL TUNJUELITO	7	0	6	7	0	8	8	0	0	0	7
SUBDIRECCION LOCAL USAQUEN	6	0	5	4	0	10	12	0	0	0	5
SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ	6	0	7	8	0	9	9	0	0	0	8
SUBDIRECCION PARA ASUNTOS LGBT	13	0	7	8	0	6	0	0	0	0	9
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	9	0	10	8	6	10	7	4	5	11	8
SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA	11	0	10	8	0	9	8	6	7	0	9
SUBDIRECCION PARA LA IDENTIFICACION CARACTERIZACION E INTEGRACION	4	0	9	8	0	12	8	0	0	0	8
SUBDIRECCION PARA LA INFANCIA	14	0	9	8	0	9	7	5	0	0	8
SUBDIRECCION PARA LA JUVENTUD	8	0	12	10	0	13	11	6	0	8	10
SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ	15	0	8	7	0	10	8	6	0	11	7

SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	11	0	11	8	0	9	9	0	9	0	8
(en blanco)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DÍAS PROMEDIO	7	4	7	7	4	8	7	5	5	8	7

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -
*01 de julio al 30 de septiembre del 2022.

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 siete (7) días, de los 30 y 15 días legales establecidos para la proyección de respuestas. De igual manera, las solicitudes de copia y las solicitudes de acceso a la información fueron respondidas en un tiempo promedio de cinco (5) días de los 20 y 10 días legales establecidos.

En la Tabla No. 9, 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 el anexo 4 Reporte de respuestas a peticiones fuera de términos III trimestre 2022.

Tabla No.9. Tiempo legal de respuesta y días promedio utilizados para dar respuesta a las peticiones ciudadanas en la SDIS.

Tiempo legal respuesta días según decreto nacional 491 de 2020 y Ley 1755 de 2015.	Tipo de Peticiones	Días promedio utilizados tercer trimestre 2022	Días promedio utilizados- segundo trimestre 2022
20 y 10 días	Solicitud de acceso a la información (SI) Solicitud de Copia (SC)	5	8
30 y 15 días	Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG), Peticiones de Interés particular (PIP). Peticiones de Interés general (PIG), Felicitaciones (F).	7	10

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -
* 01 de julio al 30 septiembre de 2022.

Anexo 4. Reporte de respuestas a peticiones ciudadanas fuera de términos.
Anexo 4.1. Relación de peticiones con respuesta fuera de términos por dependencia y tipología

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

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

(464), soportes permanentes 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, actualización de la tipología, cambio de datos a usuarios registrados en el SDQS, fechas para publicación de respuesta (por anónimo) y fecha para publicación de aviso, verificación por hoja de ruta de respuestas y formato de avisos y anónimos cargados, formatos (carta, anónimo, acto administrativo motivado), traslados a entidades distritales y nacionales, evento cierre por no competencia, adjuntos del requerimiento, evento solicitud de ampliación, clasificación de una petición por tema, categoría, subtema, proceso y tipo de trámite, reporte de gestión, procesos de inducción por apoyo de vacaciones y cambio de designados, duplicidad del mismo requerimientos en el sistema, diligenciamiento y envió de reporte Decreto 371, actualización de oficios de designación, parametrización términos de ley 1755 de 2015, tipos de eventos, claridad de columna términos de ley y semáforo términos de ley.

En la Tabla No.10, se relacionan las dependencias a las cuales se prestó mayor número de soporte:

Tabla No.10. Seguimiento y acompañamiento a designados Bogotá Te Escucha.

DEPENDENCIA	No. DE SOPORTES
Subdirección Local de Suba	26
Subdirección para la Discapacidad	18
Subdirección para la Adultez	17
Subdirección Local Usaquén	16
Dirección de nutrición y abastecimiento	15
Subdirección Local de Ciudad Bolívar	15
Dirección Territorial	14
Subdirección Local de Bosa	14
Subdirección Local Engativá	14
Subdirección para la Familia	13
Subdirección Local de Rafael Uribe	12
Subdirección Local San Cristóbal	12
Subdirección para la Vejez	12
Subdirección Administrativa y financiera	11
Dirección de Gestión Corporativa	10
Subdirección Local de Kennedy	10

Subdirección Local Santafé Candelaria	10
Centro Proteger la María	8
Sugil	8
Oficina de Asuntos Disciplinarios	7
Subdirección Local Barrios Unidos	7
Subdirección Local de Usme	7
Subsecretaria	7
TOTAL	283

Fuente: Matriz de datos de registro (Excel) / Usuario: W Rojas
Corte: 01 de julio de 2022 a 30 de septiembre 2022

Entre los motivos recurrentes para brindar soporte se encuentra la rotación frecuente de designados, lo cual es una constante dado que las dependencias realizan cambios, ya sea por retiro del servidor/a de la entidad, por terminación de contrato, traslado a otra dependencia o por vacaciones o incapacidades. Es importante señalar que, durante este trimestre se evidenció mayor oportunidad en la información reportada por las dependencias respecto a los cambios en la delegación de designado, lo cual permitió realizar los cambios de designados a tiempo en el sistema, junto con el proceso de Sensibilización para el manejo de Bogotá te Escucha y el procedimiento de trámite de requerimientos ciudadanos.

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

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

2 ATENCION CIUDADANA.

2.1 Atención presencial.

Durante el período reportado, se contó con un total de cincuenta y cinco mil novecientos ochenta y tres (55.983) atenciones en los puntos SIAC, donde la ciudadanía requirió información sobre los servicios sociales de la SDIS.

La siguiente información es tomada 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. 11, se presenta la información correspondiente:

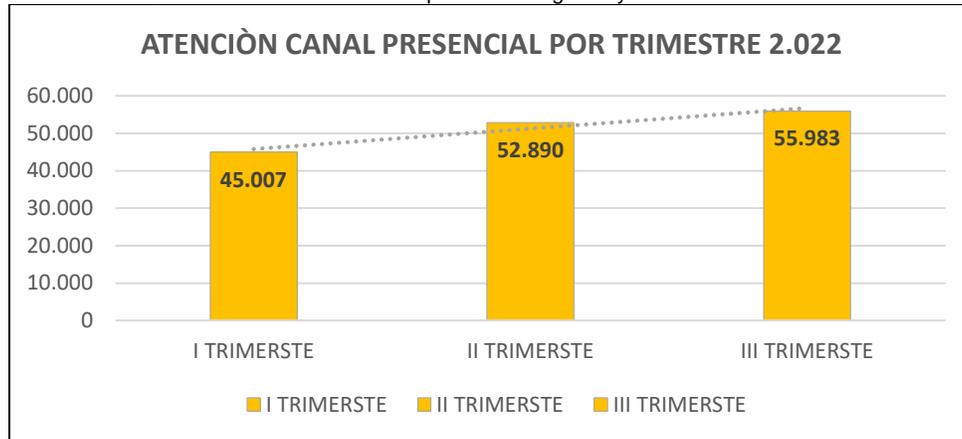
Tabla No.11. Consolidado de atenciones presenciales.

DEPENDENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
SLIS USAQUÉN	300	426	432	1158
SLIS CHAPINERO	403	576	326	1305
SLIS SAN CRISTÓBAL	735	1103	1277	3115
SLIS USME- SUMAPAZ	1605	1425	1417	4447
SLIS TUNJUELITO	1458	1406	1543	4407
SLIS BOSA	2241	2456	2747	7444
CDC PORVENIR	1071	1174	1067	3312
SLIS KENNEDY LAGO DE TIMIZA	996	1095	1112	3203
CDC BELLAVISTA	1199	1144	1208	3551
CDC KENNEDY	585	684	527	1796
SLIS FONTIBÓN	949	1010	1140	3099
SLIS ENGATIVÁ	257	69	142	468
SLIS SUBA	808	1232	1190	3230
SLIS BARRIOS UNIDOS	168	526	599	1293
TEUSAQUILLO	110	123	153	386
SLIS LOS MÁRTIRES	557	1019	1197	2773
SLIS PUENTE ARANDA	375	333	486	1194
SLIS SANTAFE-CANDELARIA	138	267	885	1290
SLIS RAFAEL URIBE URIBE	732	1104	862	2698
SLIS CIUDAD BOLÍVAR	1491	715	1095	3301
FORTALECIMIENTO PARA LA GESTIÓN INTEGRAL LOCAL-ICI	260	224	280	764
SIAC NIVEL CENTRAL	385	252	220	857
SUPERCADDE MANITAS	334	336	222	892
TOTAL	17.157	18.699	20.127	55.983

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

En la Grafica No.4 se observa que durante el tercer trimestre del año se observa un incremento del 5.85 % en la atención por el canal presencial en relación al trimestre anterior.

Gráfica No.4. Atención canal presencial segundo y tercer trimestre 2022.



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

2.2 Atención virtual

A través del correo: integracion@sdis.gov.co y Contáctenos⁵ de la entidad se atienden las solicitudes allegadas a través del canal virtual. Conforme a su contenido pueden ser respondidas de manera inmediata o tramitada en la plataforma Bogotá te escucha ya que requieren respuesta en términos de ley. En coherencia con lo anterior se presentan el desgregado de la atención durante el período reportado:

Tabla No.12. Solicitudes atendidas por medio de integracion@sdis.gov.co y Contáctenos.

MES	SOLICITUDES	%
JULIO	2485	32%
AGOSTO	2707	34%
SEPTIEMBRE	2714	34%
TOTAL	7906	100

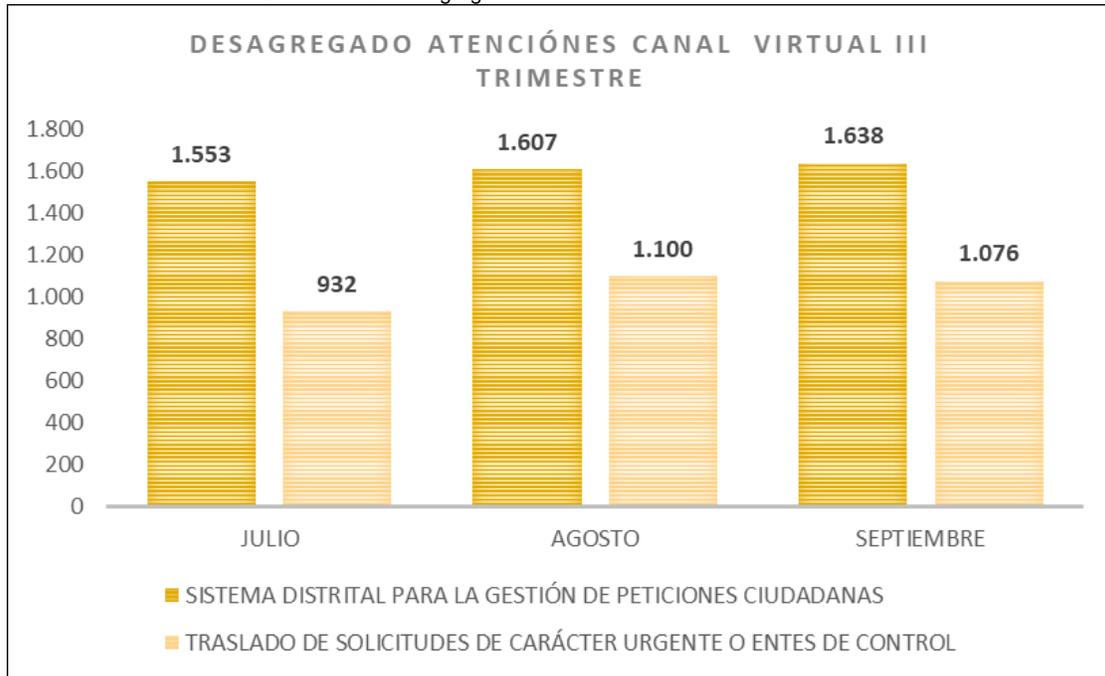
Fuente: SharePoint SIAC

Respecto del trimestre reportado, se observa una diferencia porcentual equivalente al 2% de aumento de solicitudes entre los meses de agosto y septiembre, respecto del mes de julio.

En la Gráfica No.5, se presenta el desgregado de las solicitudes trasladadas de carácter urgente, con el objetivo que las dependencias y los colaboradores a cargo, realicen una gestión de manera oportuna, y las tramitadas desde el sistema distrital de quejas y reclamos "Bogotá te escucha".

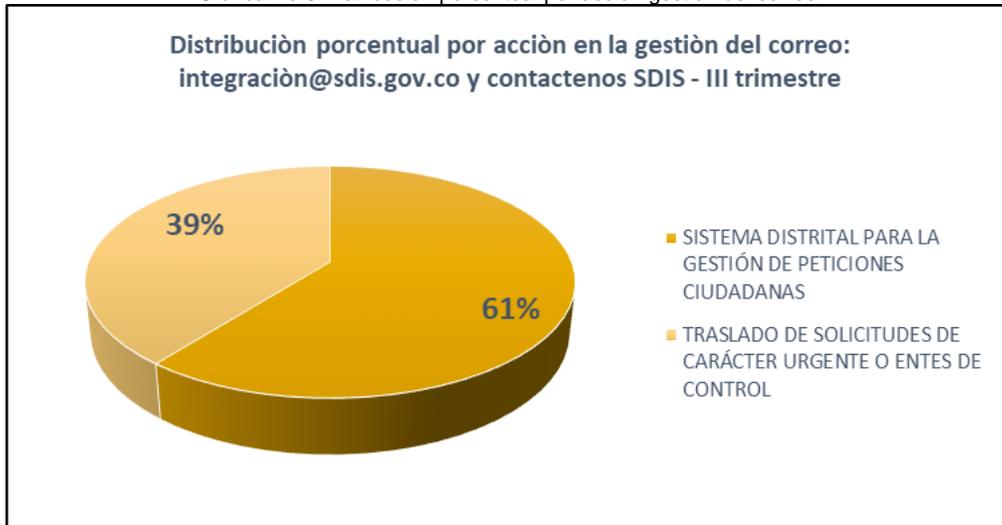
⁵ Sección ubicada en la página web de la entidad cuyo propósito es facilitar la comunicación entre la SDIS y la ciudadanía. Una vez se acceda a este sitio se despliega un formulario a través del cual es posible allegar solicitudes acordes con la necesidad de la persona interesada.

Gráfica No.5. Desagregado atenciones canal virtual III trimestre.



En la Gráfica No.6 se observa que 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-, con respecto del traslado de solicitudes de carácter urgente o entes de control, ambos dentro de los tiempos de Ley, brindando a los ciudadanos (as), un trámite oportuno y eficiente a sus solicitudes.

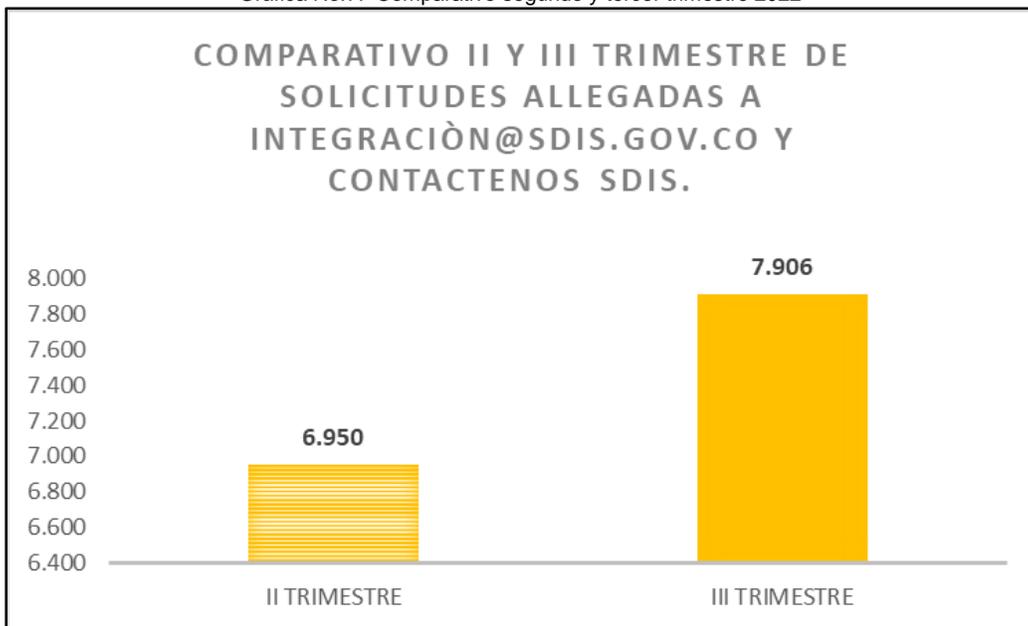
Gráfica No.6 Distribución porcentual por acción gestión del correo.



Fuente: SharePoint SIAC

En la Grafica No.7, se presenta información comparativa de las solicitudes recibidas por el canal virtual en el segundo y tercer trimestre de 2022:

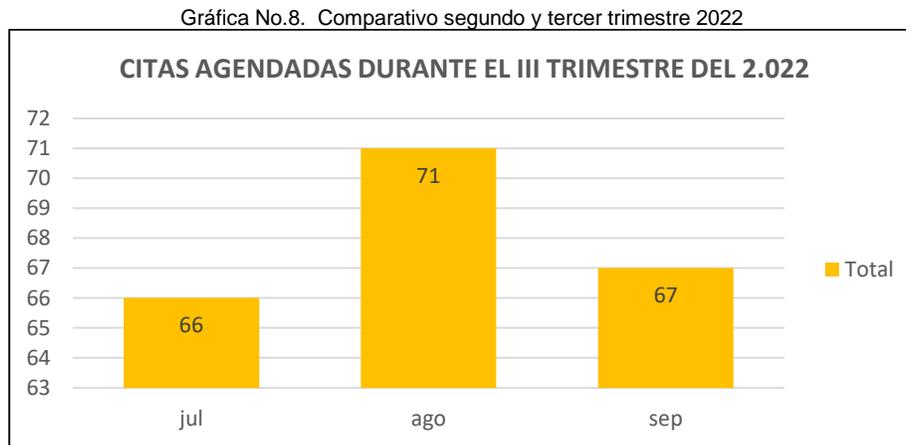
Gráfica No.7. Comparativo segundo y tercer trimestre 2022



Fuente: SharePoint SIAC/Informe de gestión SIAC 2do trimestre 2022.

2.2.1 Atención ciudadana por agendamiento de citas.

Para el periodo reportado se agendaron 204 citas a ciudadanos(as) de las cuales 149 fueron efectivas; mientras que los 55 ciudadanos(as) restantes no se conectaron por razones ajenas a la entidad, tal como se observa en la Grafica No.8.



Fuente: SharePoint SIAC

Por otra parte, dentro de las actividades realizadas en la implementación de un sistema de asignación de citas para la atención ciudadana a través de las opciones presencial y virtual (video llamada), se encuentra en la página web de la entidad, el link “Sistema de Digiturnos Virtual” a través del cual la ciudadanía puede acceder y solicitar su cita la cual es atendida por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, a fin de resolver inquietudes acerca de los servicios sociales de la SDIS, sin tener que desplazarse.

2.3. Atención telefónica.

Durante el tercer trimestre se recibieron cuarenta mil cincuenta y seis (40.056) llamadas telefónicas a través de las líneas de atención ciudadana y se contestaron diecisiete mil cuatrocientos uno (17.401) a la ciudadanía a través de la opción 1 (información ciudadana), simultaneidad con la atención presencial en las subdirecciones locales, atención opción 0 (Administrativa), opción (2 PRQS), opción 3 (denuncias por presuntos hechos de corrupción).

A continuación, se relacionan las llamadas recibidas, contestadas y abandonadas en cada uno de los canales telefónicos, durante el período reportado:

Tabla No.13. Atenciones canal telefónico tercer trimestre.

Atención canal telefónico	Llamadas Recibidas	Llamadas contestadas	Llamadas abandonadas
Opción 1 - Información ciudadana	25081	13734	11347
Opción 0 - Administrativa	11729	2604	9125

Opción 2 - PQRS	3005	992	2013
Opción 3 - Denuncias por presuntos hechos de corrupción	241	71	170
Total	40056	17401	22655

Por tanto, en la Grafica No.9. Se muestra un comparativo de llamadas recibidas, durante el segundo y tercer trimestre de 2022.

Gráfica No.9. Comparativo atención telefónica llamadas recibidas segundo y tercer trimestre 2022.

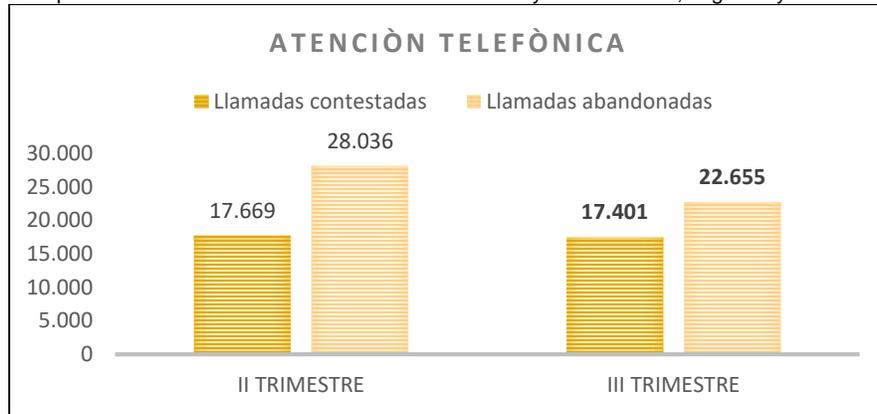


Fuente. Herramienta Denwa

En relación con las llamadas recibidas, se evidencia una disminución del 12% de llamadas entrantes para el tercer trimestre del 2.022.

En la Grafica No.10 se relaciona comparativo de las llamadas contestadas y abandonadas en el segundo y tercer trimestre a través del canal telefónico.

Gráfica No.10. Comparativa atención telefónica llamadas contestadas y abandonadas, segundo y tercer trimestre 2022.



Fuente. Herramienta Denwa

Disminución del 19% de llamadas abandonadas y del 2% de llamadas contestadas para el tercer trimestre.

En la Gráfica No. 11, se relaciona el total de las llamadas recibidas, contestadas y abandonadas correspondientes al segundo y tercer trimestre.

Gráfica No.11. Comparativo llamadas recibidas, contestadas y abandonadas segundo y tercer trimestre 2022.



Fuente. Herramienta Denwa

Haciendo una comparación entre el segundo y tercer trimestre del 2022 se evidencia una disminución del 2% de las llamadas contestadas pasando del 39% en el segundo trimestre, al 43,44% en el tercer trimestre. De igual manera, se evidencia una disminución del 19% de llamadas abandonadas, pasando del 61% en el segundo trimestre al 56,56% en el tercer trimestre.

2.4 Resultados encuesta atención telefónica.

Durante el trimestre reportado, los responsables SIAC transfirieron ocho mil doscientos noventa y ocho (8.298) llamadas a la extensión 8888 a fin de realizar la encuesta de satisfacción ciudadanía y así evaluar el servicio recibido a través del canal telefónico en cuanto la atención, conocimiento y satisfacción, que brindo el agente, como se relaciona en la siguiente tabla No. 14

Tabla No.14. Resultados encuesta de satisfacción atención telefónica.

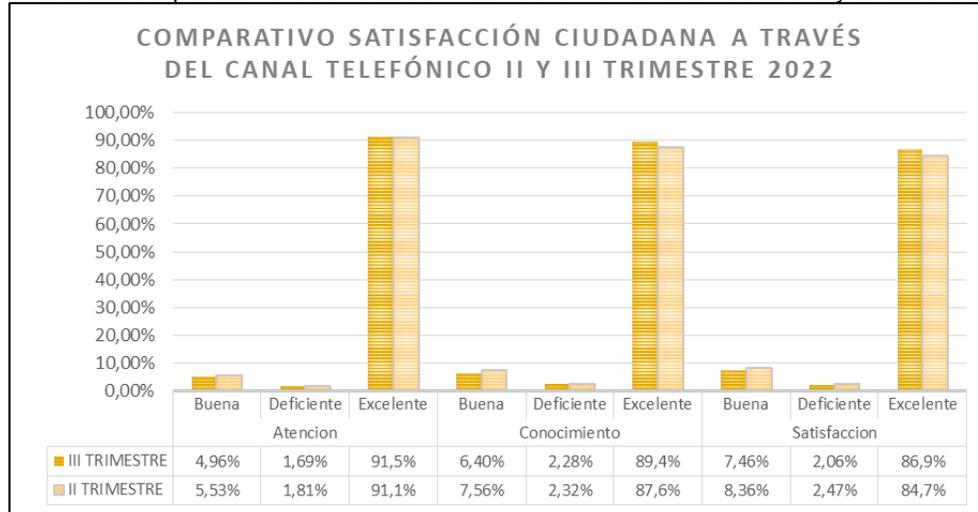
Pregunta	Respuesta	Total	%
Atención	Buena	191	4,96%
	Deficiente	65	1,69%
	Excelente	3521	91,5%
	Mala	32	0,83%
	Regular	36	0,93%
	Total	3845	100%
Conocimiento	Buena	235	6,40%
	Deficiente	84	2,28%
	Excelente	3283	89,4%
	Mala	33	0,89%
	Regular	34	0,92%
	Total	3669	100%
Satisfacción	Buena	267	7,46%
	Deficiente	74	2,06%
	Excelente	3108	86,9%
	Mala	38	1,06%
	Regular	89	2,48%
	Total	3576	100%
Total		11.090	

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 11.090 respuestas de los tres ítems evaluados, para un promedio de 3.696 encuestas con respuesta.

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 segundo y tercer trimestre de 2022. Como se relaciona en la Gráfica No. 12.

Gráfica No. 12. Comparativa satisfacción ciudadana a través del canal telefónico II y III trimestre 2.022.



Fuente. Herramienta CTMail

Como se evidencia en la gráfica No.12, el **86.9%** de la ciudadanía encuestada califica como excelente el nivel de satisfacción, aumentando en un 2.2%, respecto al segundo trimestre; mientras que el 7.46 % evaluó su nivel de satisfacción como bueno, y el 2.06%, como deficiente.

3 Fortalecimiento Cultura del Servicio

3.1 Jornadas de Sensibilización en cultura del servicio

Durante el tercer trimestre del 2022 se han desarrollado 13 jornadas de Sensibilización en modalidad prespecialidad con 371 asistencias de colaboradores públicos en las siguientes dependencias.

Tabla No. 15 Sensibilizaciones en cultura del servicio

No. Jornadas	DEPENDENCIAS	TEMAS
1	SLIS PUENTE ARANDA ANTONIO NARIÑO	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
2	SLIS PUENTE ARANDA ANTONIO NARIÑO	Sesión 2, Atención desde una perspectiva diferencial.
3	SLIS FAMILIA COMISARÍAS	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez

No. Jornadas	DEPENDENCIAS	TEMAS
4	SLIS USME	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
5	SLIS USME	Sesión 2, Atención desde una perspectiva diferencial
6	SIS BFONTIBON	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
7	SLIS RAFAEL URIBE	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
8	SLIS RAFAEL URIBE	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
9	SUB-SUBA	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
10	SLIS CIUDAD BOLIVAR	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
11	SLIS CIUDAD BOLIVAR	Sesión 2, Atención desde una perspectiva diferencial.
12	SLIS CHAPINERO	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
13	SLIS CHAPINERO	Sesión 2, Atención desde una perspectiva diferencial.

Fuente: Actas y registros y asistencia de SharePoint

Desde el equipo SIAC se continúa articulando con la Secretaría General para adelantar la convocatoria a las jornadas del proceso de Cualificación en servicio a la ciudadanía, como se evidencia en la tabla No 16.

Tabla No. 16. Módulos desarrollados por la Secretaría General.

Nombre del modulo	Cantidad de participantes SDIS
Introducción al servicio a la ciudadanía	1
Introducción a las políticas públicas	1

Atención a peticiones ciudadanas	10
PERSONAS	12

Fuente: Registros de asistencia de la Secretaría General.

Anexo 6. Reporte implementación plan de sensibilización en cultura del servicio.

3.2. Visitas de acompañamiento y seguimiento al 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 responsables de puntos SIAC, durante el período reportado se realizaron cinco (5) visitas de seguimiento y acompañamiento a los puntos ubicados en la SLIS Usaquén, SLIS Rafael Uribe, SLIS Usme; SLIS Suba; SLIS Candelaria. Donde se verificó el cumplimiento de protocolos de atención ciudadana, manejo de la información de los servicios sociales, aplicación de encuestas de percepción ciudadana, desarrollo de la actividad infórmate, apertura buzón de sugerencias entre otras. De acuerdo con lo observado y en los casos donde fue necesario establecer compromisos de mejora con los responsables SIAC, fueron socializados con los coordinadores administrativos con quienes también se establecieron compromisos para la adecuada prestación del servicio. Los cuáles serán objeto de seguimiento para el cuarto trimestre de 2022.

3.3. Medición de percepción y satisfacción ciudadana.

Entre el tercer trimestre del 2022, se implementaron en la entidad mil trecientas noventa y ocho (1.398) 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.
- Recibir sugerencias y observaciones que permitan la mejora continua en la atención.

A continuación, se presentan las gráficas relacionadas con la cantidad de encuestas aplicadas por subdirección y CDC y el porcentaje de satisfacción ciudadana con la atención recibida en los puntos de atención.

Tabla No. 17. Número de encuestas aplicadas por punto de atención a la ciudadanía SIAC

Localidad	Cuenta de Localidad:
ANTONIO NARIÑO - PUENTE ARANDA	33
BARRIOS UNIDOS	63
BOSA	89

CDC BELLAVISTA	68
CDC KENNEDY	99
CDC PORVENIR	83
CDC SAMORÉ	1
CHAPINERO	60
CIUDAD BOLÍVAR	46
ENGATIVA	28
FONTIBÓN	130
LAGO TIMIZA	71
MARTIRES	68
NIVEL CENTRAL	29
RAFAEL URIBE URIBE	72
SAN CRISTÓBAL	109
SANTA FE – CANDELARIA	43
SUBA	49
SUBDIRECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN	49
TEUSAQUILLO	60
TUNJUELITO	74
USAQUEN	33
USME SUMAPAZ	41
Total General	1398

Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción y percepción ciudadana.

Tabla No. 18. Porcentaje satisfacción ciudadana

Ítem encuestado	Porcentaje de respuesta
Satisfacción con la información brindada	99.57 %
Satisfacción con el trato recibido	97.93 %
Satisfacción con el tiempo de espera	99.07 %

Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción y percepción ciudadana.

Las personas encuestadas manifiestan un alto nivel de satisfacción con la atención prestada en las subdirecciones locales y Centro de Desarrollo Comunitario. La información detallada de la encuesta se puede encontrar en el anexo 7. Reporte resultados encuesta de satisfacción y percepción.

Encuestas de satisfacción de la atención en los servicios sociales de la SDIS.

Continuando con la implementación de la encuesta de satisfacción de la atención en los servicios sociales de la SDIS, y en cumplimiento al cronograma establecido para la implementación de las encuestas de “satisfacción en la atención de los servicios sociales de la SDIS”, durante el tercer trimestre se dio inicio a la fase tres – “operativa”; con la aplicación de las encuestas en las unidades operativas seleccionadas en la muestra, a cargo del equipo de campo conformado por jóvenes que hacen parte del programa “Parceros por Bogotá” de la SDIS, y quienes recibieron entrenamiento de tipo presencial con una duración de 9 días cuatro horas diarias con el primer grupo de jóvenes reto y con el segundo grupo 5 días cuatro horas por fecha programada. Durante el proceso de capacitación se pusieron a prueba los conocimientos adquiridos en el proceso y se identificaron puntos de mejora, esto con el propósito de garantizar la calidad durante la recolección y consolidación de la información la cual a corte del presente informe se encuentra en proceso de validación por parte del profesional estadista de la DADE.

Anexo 7. Reporte resultados encuestas de satisfacción y percepción.

3.4. 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:

De las actividades programadas en el componente de comunicación para todos y todas de la estrategia comunicativa, se adelantaron las siguientes acciones:

- Se ajusta contenido y diseño de la carta de trato digno, con la finalidad de generar un mayor impacto visual, y la misma sea más clara para el ciudadano.
- Se actualiza documento de protocolos de atención en la sección de transparencia en la página web de la entidad.
- Se publica el informe de gestión SIAC segundo trimestre 2022 y sus anexos
- Se actualiza anexo 8 del informe de gestión SIAC segundo trimestre 2022.
- Se actualiza enlace que direcciona a la página de trámites y servicios en la página web de la SDIS.
- Se actualizan las preguntas frecuentes de los servicios sociales de la entidad en la página web de la SDIS.

Anexo 8. Avance estrategia comunicativa y divulgativa.

Por otra parte, durante el período reportado, se adelantaron 235 espacios de divulgación de información de interés a 1.909 ciudadanos mediante la actividad *Infórmate*, como se muestra en la tabla No. 19.

Tabla No. 19. Consolidado socialización actividad Infórmate

Mes	Tema	No. Participantes	No. Jornadas
JULIO	Derechos y deberes - carta de trato digno	582	71
AGOSTO	Canales y medios a para la recepción de peticiones ciudadanas	682	85
SEPTIEMBRE	Canales y medios a para la recepción de peticiones ciudadanas	645	79
Total		1.909	235

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

Los responsables de 21 puntos SIAC, adelantaron la divulgación de los temas relacionados con los derechos y deberes- Carta de Trato Digno y canales y medios para la recepción de peticiones ciudadanas de manera personalizada y/o grupal con la ciudadanía que se acerca a los puntos a solicitar información acerca de los proyectos o servicios que brinda la entidad.

4. Gestiones y articulaciones del Servicio SIAC

Para el desarrollo del servicio se establecen acciones al interior de la SDIS con las subdirecciones técnicas y a nivel transectorial con entidades como la Secretaría General y Veeduría Distrital.

4.1 Articulaciones intrainstitucionales

Para el período reportado, desde el SIAC central, a través de correo electrónico y reunión con los delegados de la Dirección Territorial, se solicitó la información relacionada con la prestación de los servicios sociales (en caso de actualización) con el fin de fortalecer permanentemente la ruta de información del SIAC y orientar con precisión y oportunidad a la ciudadanía.

Como resultado de las solicitudes de información se logró obtener respuesta por parte de los delegados de la DADE en relación con las longitudinales con corte al tercer trimestre del 2022 frente a los servicios o modalidades que aplican instrumentos de focalización: Apoyos económicos para persona mayor (AE), Comedores y cocinas populares, Bonos canjeables por alimentos (DNA) Canastas alimentarias Bonos canjeables por alimentos para personas con discapacidad (PCD) Ampliación e instalación de capacidades formativas (LGTBI) Reconociendo el cuidado de las personas con discapacidad (Cuidadores) Apoyo económico social Dirección Poblacional, Subdirección para la Adulthood, Subdirección de Infancia y Subdirección para la Familia.

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 para la ciudadanía y relacionada con la prestación de los servicios, la cual es publicada en el aplicativo de SharePoint para disposición del equipo.

4.2 Articulación Interinstitucional

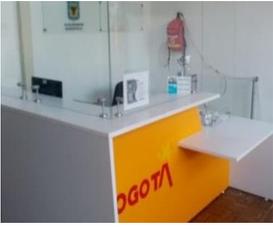
– Guía de Trámites y Servicios. Secretaría General

Durante el período reportado se realizó 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.

4.3. Gestiones locativas

La Subdirección de Plantas Físicas avanza en la adecuación de cuatro (4) puntos más del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC-, ubicados en la Subdirecciones Locales: Usme Sumapaz, Fontibón, Bosa y Chapinero; para un total en la vigencia de diecisiete (17) puntos SIAC adecuados en el marco de la NTC 6047 de 2013. Adicionalmente los puntos SIAC de Los Mártires, Ciudad Bolívar y CDC Porvenir cuentan con la nueva imagen institucional (logo Bogotá), acorde con lo presentado a continuación:

SLIS Usaquéen	SLIS Kennedy Lago Timiza	CDC Kennedy Bellavista	CDC Kennedy
			
SLIS Chapinero	SLIS Identificación, Caracterización e Integración.	SLIS San Cristóbal	SLIS Santa Fe

			
SLIS Engativá	Teusaquillo	SLIS Rafael Uribe Uribe	SLIS Puente Aranda
			
SLIS Bosa	SLIS Usme Sumapaz	SLIS Fontibón	SLIS Suba
			
SLIS Chapinero			
			
PUNTOS SIAC CON IMAGEN BOGOTÁ			
CDC Porvenir	SLIS Los Mártires	SLIS Ciudad Bolívar	



Fuente: registro fotográfico tomado por responsables puntos SIAC.

Se encuentran pendientes de adecuación con la nueva imagen institucional, los puntos SIAC de Barrios Unidos y Tunjuelito por la intervención física que se viene realizando desde la Subdirección de Plantas Físicas en estas dos subdirecciones locales.

Por otra parte, en atención al reporte de resultados y observaciones de la visita de monitoreo realizada el 6 de abril de la presente vigencia, por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio Secretaría General de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021 "Por medio de cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C", en articulación con la Subdirección de Plantas Físicas se adecuó el punto SIAC de nivel central el cual incluye sala de espera y espacio para silla de ruedas.



Fuente: registro fotográfico tomado por responsables puntos SIAC.

5. ANALISIS

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
<p>Análisis Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía</p>	<p>-Respuesta a peticiones fuera de términos por parte de algunas dependencias, como: Dirección de Nutrición y Abastecimiento, Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano, Subdirección para la Discapacidad y Comisarías de Familia.</p> <p>-Incumplimiento en los criterios de calidad (calidez y claridad) en algunas de las respuestas emitidas a la ciudadanía.</p> <p>-No contar con un equipo específico para la atención del canal telefónico, generando un alto porcentaje en el abandono de llamadas ciudadanas.</p> <p>-Rotación en algunas subdirecciones locales del personal designado como apoyo para la atención en los puntos SIAC.</p> <p>-En algunos casos no se tiene en cuenta el perfil requerido de los servidores para atender las necesidades del Servicio Integral de atención a la ciudadanía.</p>	<p>-Desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía- SIAC-, se gestionó la totalidad de las peticiones allegadas por los diferentes canales y medios dispuestos por la SDIS en la interacción con la ciudadanía.</p> <p>-Contar con un equipo de colaboradores comprometido para la puesta en marcha del SIAC.</p> <p>-Fortalecimiento permanente de las habilidades y capacidades de los responsables de puntos SIAC y designados de la operación del sistema Bogotá te escucha.</p> <p>-Asignación de colaboradores como apoyo para garantizar la atención continúa en los puntos SIAC.</p> <p>-Se cuenta con una propuesta pedagógica desde el SIAC, encaminadas al fortalecimiento de la cultura del servicio en la SDIS.</p> <p>-La adecuación de diecisiete (17) módulos - puntos SIAC con la nueva imagen institucional en articulación con la Subdirección de Plantas Físicas.</p> <p>-Se están desarrollando acciones de sensibilización acordes a las dinámicas territoriales y poblacionales de la entidad.</p> <p>-Contar con las acciones para el cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas (coherencia, claridad, calidez y oportunidad).</p>

	<p>-Dificultades técnicas para sacar a producción la interfaz entre AZ Digital y Bogotá Te Escucha.</p> <p>-Terminación de contratos de manera simultánea en las dependencias de la SDIS, generando afectación en la prestación de los servicios en consecuencia el aumento de peticiones ciudadanas e incumplimiento en los términos de respuesta.</p>	
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (DO)	ESTRATEGIA (FO)
<p>-Actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía de la SDIS en concordancia con los lineamientos de la Secretaría general.</p> <p>-Actualización de los documentos asociados al proceso de atención a la ciudadanía, acorde con los cambios de la entidad y necesidades de la ciudadanía.</p> <p>-Articulación con las Subdirecciones locales y técnicas en la implementación del plan de sensibilización en temas relacionados con la cultura del servicio.</p> <p>-Ampliación del canal virtual para la atención ciudadana por agendamiento de citas.</p> <p>-Implementación de la encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales de la SDIS durante la vigencia 2022.</p> <p>-Centralización del Call Center, con el fin de garantizar el acceso</p>	<p>-Continuar generando alertas tempranas (semanales) a través de correo electrónico remitidas a las dependencias, a fin de que se responda con oportunidad los requerimientos ciudadanos.</p> <p>-Continuar articulando con las Subdirecciones locales la asignación de un servidor que reemplace al referente SIAC cuando se ausente. La persona asignada deberá participar en los procesos de sensibilización para la adquisición de los conocimientos requeridos en la atención a la ciudadanía.</p> <p>-El Servicio Integral de Atención a la</p>	<p>-Ampliar los procesos de fortalecimiento de capacidades de servidores y contratistas que atienden directamente a los ciudadanos/as o grupos de interés, en el conocimiento, en forma detallada, de la estructura organizacional de la entidad, el portafolio institucional y sus requisitos, procedimientos y lineamientos, canales de atención y las funciones de la entidad, garantizando que las actuaciones de los servidores y contratistas de cara a la ciudadanía deberán ser desarrolladas con calidad, calidez y oportunidad.</p>

<p>oportuno a la información requerida por la ciudadanía.</p>	<p>Ciudadanía en ejecución del Plan de sensibilización propio articulará con las Subdirecciones Locales procesos de transferencia de conocimientos en temas relacionados con la cultura del servicio y procedimiento de trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS.</p> <p>-Gestionar con la Oficina Asesora de Comunicaciones la implementación de una estrategia comunicativa para divulgar ampliamente a la ciudadanía el canal virtual para la atención ciudadana por agendamiento de citas.</p> <p>-Continuar gestionando ante la Subsecretaría la centralización del Call center con la asignación del recurso humano y tecnológico para el adecuado y óptimo funcionamiento del canal telefónico.</p>	
AMENZAS (A)	ESTRATEGIA (DA)	ESTRATEGIA (FA)
<p>-Rotación frecuente del personal designado para la operación del sistema Bogotá te Escucha.</p> <p>-Terminación de contratos del equipo SIAC en el mismo periodo, generando traumatismo en la atención.</p>	<p>-Para garantizar orientación oportuna y veraz a la ciudadanía en los puntos SIAC, tanto las Subdirecciones técnicas como locales deberán brindar oportunamente la información</p>	<p>- Disponer del talento humano necesario para atender y emitir respuestas a la ciudadanía además de cargarlas oportunamente en la plataforma Bogotá te escucha.</p> <p>-Poner en marcha la interfaz entre AZ Digital y Bogotá Te Escucha en la SDIS, conforme lo exige la</p>

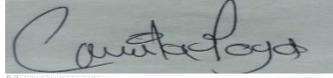
<p>-No contar con la información de manera oportuna para responder a las solicitudes ciudadanas.</p> <p>- La no ejecución de las acciones definidas para la puesta en marcha de la integración en doble vía del sistema de gestión documental AZ digital y Bogotá Te Escucha debilita los procesos de respuesta a la ciudadanía sobre los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social.</p>	<p>actualizada sobre el funcionamiento de los servicios sociales.</p> <p>-Informar oportunamente a las subdirecciones locales la terminación de contratos de los responsables de punto SIAC, a fin de que se asignen servidores para garantizar la atención ciudadana durante su ausencia.</p> <p>-Gestionar con la Subdirección investigación e información el cumplimiento acciones definidas en las mesas de trabajo para darle curso al proceso de interface entre AZ Digital y Bogotá Te Escucha para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía.</p> <p>- Gestionar con las direcciones y subdirecciones técnicas de nivel central la remisión periódica de la información actualizada sobre el funcionamiento de los servicios, 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</p>	<p>normativa vigente (Decreto 371 de 2010), en consecuencia, garantizar su derecho al acceso a la información.</p>
---	---	--

	<p>la Circular interna 016 de julio de 2020.</p> <p>-Gestionar con el área competente el suministro de los recursos tecnológicos (línea telefónica y escáner) en el punto del SuperCade Manitas, a fin de contar con los elementos tecnológicos necesarios para la atención ciudadana.</p>	
--	--	--

6. CONCLUSIONES

- Para garantizar la oportunidad en las respuestas emitidas a la ciudadanía, el equipo SIAC continuará generando alertas semanales a las dependencias, asimismo, convocará mesas de trabajo para realizar seguimiento al cumplimiento de los criterios (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) de calidad de la respuesta.
- Todas las dependencias de la SDIS deberán registrar la totalidad de las peticiones ciudadanas allegadas a través de los diferentes canales de atención 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.
- Continuar con el apoyo de la Subdirección de Plantas Físicas, las adecuaciones de los puntos SIAC con la nueva imagen institucional: Barrios Unidos y Tunjuelito.
- En articulación con las Subdirecciones Locales se establecerán acciones que garanticen la atención ciudadana en ausencia de los referentes SIAC, para lo cual se requiere continuar articulando con los subdirectores locales y administrativos la designación de un servidor/a o contratista previamente formado en los temas requeridos para garantizar una atención integral a la ciudadanía.
- Continuar adelantando las mesas de trabajo para avanzar en la propuesta de implementación de la Encuestas de Satisfacción de la atención en los servicios sociales de la SDIS 2022.
- Continuar con la estrategia comunicativa sobre agendamiento de citas virtual para la atención ciudadana, la cual se llevará a cabo en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones.

- Continuar fortaleciendo los procesos sensibilización con los servidores y contratistas que atienden directamente a los ciudadanos/as o grupos de interés, en el conocimiento, en forma detallada, de la estructura organizacional de la entidad, el portafolio de servicios y sus requisitos, procedimientos y canales de atención garantizando que las actuaciones de los servidores y contratistas de cara a la ciudadanía sea con vocación del servicio.
- Mantener la articulación con las Subdirecciones locales, para establecer acciones que garanticen la atención ciudadana en ausencia de los referentes SIAC.
- Las direcciones y subdirecciones técnicas de nivel central reportaran periódicamente la información actualizada sobre el funcionamiento de los servicios, 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.
- Continuar con el proceso de marcha la interfaz entre AZ Digital y Bogotá te escucha con el propósito de tener un mayor control en el cargue de las peticiones y repuestas ciudadanas conforme lo exige la normativa vigente (Decreto 371 de 2010).

Elaboró	Xatli Camila Moya Lopez	Profesional SIAC	
	Ricardo Tique Tapiero	Contratista SIAC	
	Angélica María Cifuentes Poveda	Profesional SIAC	
	Claudia Milena Bulla	Profesional-contratista SIAC	
Revisó	Marcela María Medina Avella	Asesora Subsecretaria	
Revisión y Aprobación	Diana Paola Díaz Jiménez	Asesora Subsecretaria	
Fecha de elaboración	NOVIEMBRE 2022		

Nota. Se adjuntan ocho (8) anexos.