

INFORME DE GESTIÓN

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

CUARTO TRIMESTRE 2022

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	4
1. TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS.....	5
1.1. Peticiones recibidas.....	5
1.2. Canales de interacción.	6
1.3. Tipologías.....	8
1.3.1. Reconocimientos positivos	9
1.4. Sugerencias.....	10
1.5. Peticiones por dependencia, subtema y tipología.	11
1.6. Traslado por no competencia	11
1.7. Temas y dependencias con mayor número de quejas y reclamos	12
1.7.1. Quejas.....	13
1.7.2. Reclamos	13
1.8. Subtemas	15
1.9. Solicitudes de información.	18
1.10. Criterios de calidad en las respuestas	18
1.11. Estado de las peticiones.....	19
1.12. Oportunidad de la respuesta.....	21
2. ATENCION CIUDADANA.....	26
2.1. Atención presencial.	26
2.2. Atención virtual.....	27
2.2.1. Atención canal SINPROC - personería.....	29
2.2.2. Atención ciudadana por agendamiento de citas.....	29
2.3. Atención telefónica.	30
2.4. Resultados encuesta atención telefónica.....	32
3. FORTALECIMIENTO CULTURA DEL SERVICIO	34
3.1. Jornadas de Sensibilización en cultura del servicio	34
3.2. Visitas de acompañamiento y seguimiento al SIAC.	34
3.3. Medición de percepción y satisfacción ciudadana.....	35
3.4. Estrategia comunicativa y divulgativa.	36
4. GESTIONES Y ARTICULACIONES DEL SERVICIO SIAC.....	38
4.1. Articuciones intrainstitucionales	38
4.2. Articulación Interinstitucional	38
– Guía de Trámites y Servicios. Secretaría General	38

5. ANALISIS.....	39
6. CONCLUSIONES.....	41

ANEXOS

Anexo 1. Peticiones por dependencia, subtema y tipología.....	11
Anexo 2. Reporte de solicitudes de información pública.....	18
Anexo 3. Peticiones con evaluación de criterios de calidad de la respuesta.....	19
Anexo 4. Reporte de respuestas a peticiones ciudadanas fuera de términos.....	25
Anexo 5. Reporte atención telefónica.....	32
Anexo 6. Reporte implementación plan de sensibilización en cultura del servicio.....	34
Anexo 7. Reporte resultados encuestas de satisfacción y percepción.....	36
Anexo 8. Avance estrategia comunicativa y divulgativa.....	37

TABLAS

Tabla No. 1. Reconocimientos positivos.....	9
Tabla No. 2. Traslado de peticiones por no competencia de la SDIS.....	11
Tabla No. 3. Relación de las 10 dependencias con mayor número de peticiones radicadas como quejas	13
Tabla No. 4. Relación de las 10 dependencias con mayor número peticiones radicadas como reclamos. ...	14
Tabla No. 5. Relación de peticiones por subtema.....	15
Tabla No. 6. Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas.....	18
Tabla No. 7. Estado de las peticiones.....	19
Tabla No. 8. Días promedio utilizados para responder a los requerimientos de la ciudadanía, acorde con la tipología.....	21
Tabla No. 9. Tiempo legal de respuesta y días promedio utilizados para dar respuesta a las peticiones ciudadanas en la SDIS.....	25
Tabla No. 10. Consolidado de atenciones presenciales.....	26
Tabla No. 11. Solicitudes atendidas por medio de integracion@sdis.gov.co y Contáctenos.....	27
Tabla No. 12. Desagregado atenciones canal virtual IV trimestre.....	28
Tabla No. 13. Desagregado atenciones canal virtual SINPROC IV trimestre.....	29
Tabla No. 14. Atenciones canal telefónico IV trimestre.....	30
Tabla No. 15. Resultados encuesta de satisfacción atención telefónica.....	32
Tabla No. 16 Sensibilizaciones en cultura del servicio.....	34
Tabla No. 17. Número de encuestas aplicadas por punto de atención a la ciudadanía SIAC.....	35
Tabla No. 18. Porcentaje satisfacción ciudadana.....	36
Tabla No. 19. Consolidado socialización actividad Infórmate.....	37

GRÁFICAS

Gráfica No. 1. Comportamiento de requerimientos.....	5
Gráfica No. 2. Canales y medios de interacción.....	6
Gráfica No. 3. Número de peticiones por tipología.....	8
Gráfica No. 4. Atención canal presencial 2022.....	27
Gráfica No. 5. Atención canal virtual 2022.....	28
Gráfica No. 6. Agendamiento de citas IV trimestre 2022.....	29
Gráfica No. 7. Comparativo llamadas recibidas III y IV 2022.....	30
Gráfica No. 8. Comparativo atención telefónica llamadas contestadas y abandonadas III y IV trimestre 2022.....	31
Gráfica No. 9. Comparativo llamadas recibidas, contestadas y abandonadas III Y IV 2022.....	31
Gráfica No. 10. Comparativa satisfacción ciudadana a través del canal telefónico III y IV trimestre 2.022.....	33

PRESENTACIÓN

El presente informe tiene como propósito evidenciar los resultados alcanzados durante el IV 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 octubre al 31 de diciembre 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 derogó 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;

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"

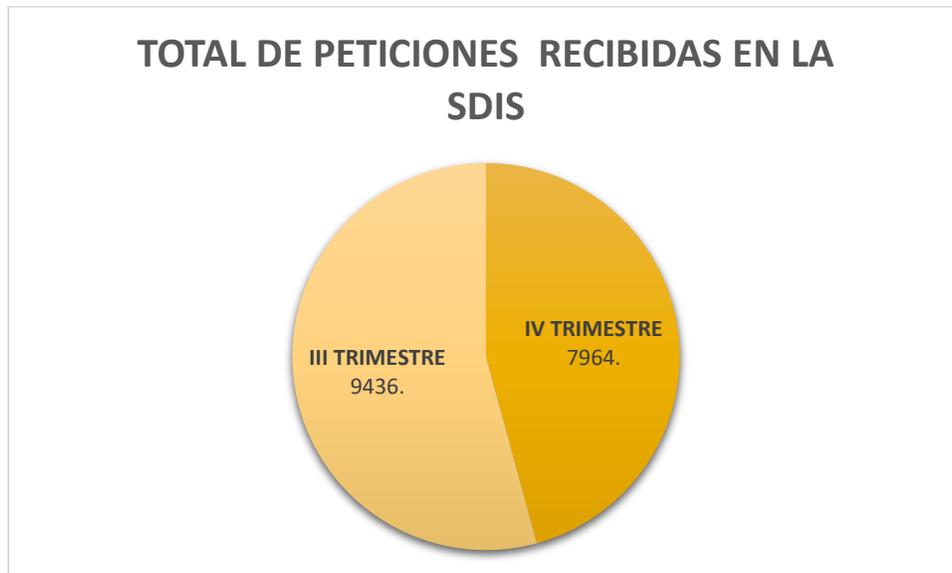
1. TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS

1.1. Peticiones recibidas

Durante el IV trimestre de 2022, en la SDIS, se gestionaron siete mil novecientos sesenta y cuatro (**7.964**) peticiones a través de los diferentes canales y medios de interacción² dispuestos para la atención ciudadana, es decir el **100%** de las allegadas por la ciudadanía a la entidad (en el numeral 1.11. Estado de las peticiones, de este documento, se amplía la información).

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

Gráfica No. 1. Comportamiento de requerimientos.



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

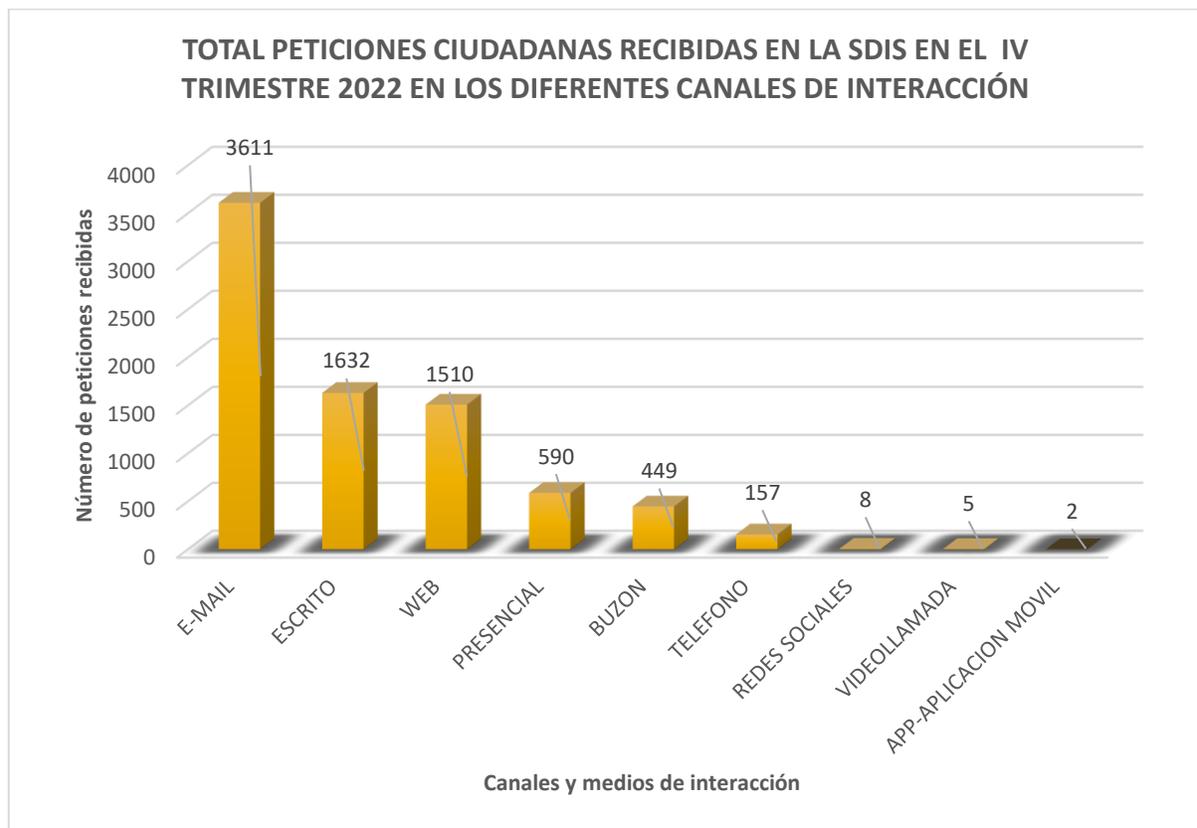
Al realizar la comparación del total de los requerimientos allegados por la ciudadanía, durante el III y IV trimestre de 2022, se observó una disminución del **15.6%**, representado en mil cuatrocientos setenta y dos (**1472**) peticiones.

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

1.2. Canales de interacción.

Las **7.964** peticiones ciudadanas correspondientes al IV trimestre de 2022 fueron allegadas a la SDIS a través de los diferentes canales de interacción dispuestos para tal fin, tal y como se muestra en la Gráfica No. 2.

Gráfica No. 2. Canales y medios de interacción



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

A través del correo electrónico (integracion@sdis.gov.co), fueron recibidas tres mil seiscientos once (**3.611**) peticiones, correspondiente al **45.34%** del total de peticiones recepcionadas, observándose para este periodo una disminución de **11.93%** en comparación con el trimestre inmediatamente anterior que corresponde a cuatro mil cien (**4.100**).

Por medio escrito se recibieron mil seiscientos treinta y dos (**1.632**) peticiones, es decir, el **20.49%** del total de peticiones recepcionadas presentando una disminución para el periodo

reportado del **28.39%** en los datos en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, que corresponde a dos mil doscientos setenta y nueve (**2.279**).

En la página web (www.integracionsocial.gov.co) fueron recibidas mil quinientas diez (**1.510**) peticiones lo que corresponde al **18.96%** del total de las peticiones recepcionadas, observándose una disminución en los datos de **18.47%** en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente a mil ochocientas cincuenta y dos (**1.852**).

Por medio del canal presencial fueron allegadas quinientas noventa (**590**) peticiones, lo que equivale al **7.41%** del total de peticiones, se observa una disminución del **4.07%** en el uso de este canal en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente a seiscientas quince (**615**) peticiones.

Mediante el buzón de sugerencias fueron recibidas en la SDIS, cuatrocientos cuarenta y nueve (**449**) peticiones, representando el **5.64%** del total de peticiones recepcionadas. Observándose un aumento del **27.56%** en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente a trecientos cincuenta y dos (**352**) peticiones.

A través del canal telefónico se recibieron ciento cincuenta y siete (**157**) peticiones correspondientes al **1.97%**, presentándose una disminución del **23.04%** en los datos en comparación con el trimestre inmediatamente anterior correspondiente a doscientos cuatro (**204**) peticiones.

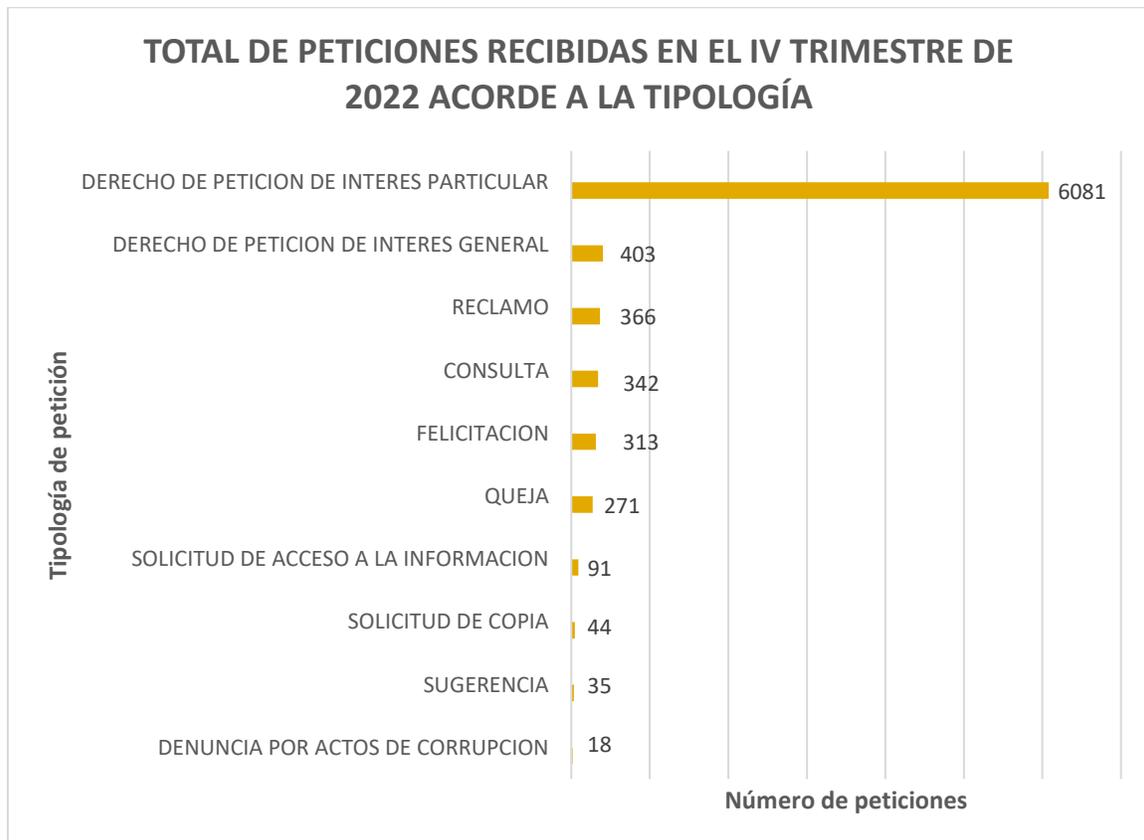
Por medio de las redes sociales se recibieron ocho (**8**) peticiones, lo que representa **0,10%** del total, observándose una disminución del **63.64%** en los datos en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente a veintidós (**22**) peticiones.

A través de video llamada (medio de atención virtual desde el SIAC de Nivel Central implementado desde III trimestre de 2022) se recibieron cinco (**5**) peticiones, es decir, el **0,6%** del total, observándose una disminución del **50%** a comparación del trimestre anterior, correspondiente a diez (**10**) 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 octubre al 31 diciembre 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 seis mil ochenta y una (**6.081**) peticiones con esta tipología, es decir, el **76.36%** del total. Le siguen las peticiones de interés general, de las cuales se recibieron cuatrocientas tres (**403**), es decir, el **5.06%** del total.

Por otra parte, se recibieron trescientas sesenta y seis (**366**) peticiones con la tipología de reclamo, que representa el **4.60%**; las consultas, sumaron en total trescientos cuarenta y dos (**342**), es decir, el **4.29%**; mientras las peticiones con tipología felicitaciones o reconocimientos positivos representando fueron trescientos trece (**313**), representando el **3.93%** del total.

Así mismo, se recibieron doscientas setenta y una **(271)** quejas, noventa y uno **(91)** solicitudes de acceso a la información, cuarenta y cuatro **(44)** solicitudes de copia, treinta y cinco **(35)** sugerencias y dieciocho **(18)** denuncias por presuntos actos de corrupción; esto representando conjuntamente el **5,76%** del total.

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 IV TRIMESTRE
	BUZÓN	E-MAIL	ESCRITO	PRESENCIAL	TELÉFONO	WEB	
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	148					2	150
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	2	25		33			60
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	20	5		1	1	2	29
SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA	20						20
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	10			3			13
SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	12						12
SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL			6			1	7
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	4	1	1				6
SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES	5						5
SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO	4						4
SUBDIRECCION LOCAL FONTIBON	3		1				4
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 2	3						3
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	3						3
SUBDIRECCION LOCAL USAQUEN			1				1
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2	1						1
COMISARIA DE FAMILIA TUNJUELITO			1				1
SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ		1					1
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	1						1
COMISARIA DE FAMILIA ANTONIO NARINO	1						1
TOTAL GENERAL	237	32	10	37	1	5	322

Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te escucha.
*Corte. 01 de octubre al 31 de diciembre 2022.

Con respecto a la tipología felicitaciones (reconocimientos positivos) durante el trimestre reportado se recibieron treientos veintidós **(322)**, de las cuales ciento cincuenta **(150)** dirigidas a la Subdirección para la Adulthood, siendo estas 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 a través de los equipos Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC) y Transparencia y la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico (DADE) se encargan de socializar la Circular interna 016 de mayo de 2022 (en la cual, se da a conocer la estrategia de Conoce, Propone y Prioriza), abordando el “Modelo de Gobierno Abierto de Bogotá” y presentando los pasos a seguir con las peticiones tipificadas como sugerencias o propuestas ciudadanas allegadas a la entidad.

Así, para el IV trimestre se hace entrega de un tercer reporte (01 de octubre al 31 de diciembre de 2022) con las peticiones tipificadas como sugerencias en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas –Bogotá te escucha-, encontrándose treinta y cinco **(35)** de las cuales veinticuatro **(24)** cumplen con los criterios de esta tipología, en temáticas relacionadas con:

- Fortalecimiento de procesos de formación, actividades y talleres en centros de Desarrollo Comunitario.
- 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.
- Desarrollar mejoras locativas en los jardines de la SDIS.
- Fortalecer los ejercicios de participación en la entidad.

Dichas peticiones tipificadas como sugerencias fueron 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 treinta y cuatro **(1.034)** 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 IV TRIMESTRE	ENTIDAD	TOTAL IV TRIMESTRE
EN BLANCO	363	UAESP	2
SECRETARIA DE HACIENDA	243	SECRETARIA DE CULTURA	2
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	186	PERSONERIA DE BOGOTA	2
SECRETARIA DE GOBIERNO	43	IDIGER	2
ENTIDAD NACIONAL	43	DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2
SECRETARIA DE EDUCACION	25	ACUEDUCTO - EAAB-ESP	2
SECRETARIA DE SALUD	24	VANTI	1
SECRETARIA DEL HABITAT	17	UNIVERSIDAD DISTRITAL	1
SECRETARIA GENERAL	13	TRANSMILENIO	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD	10	SUBRED SUR OCCIDENTE	1
SECRETARIA DE LA MUJER	9	SUBRED SUR	1
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	7	SECRETARIA DE AMBIENTE	1
SECRETARIA MOVILIDAD	5	LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1
IPES	5	JBB - JARDIN BOTANICO	1
IDRD	5	IDIPRON	1
IDPYBA	5	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1
CAPITAL SALUD EPS	5	CATASTRO	1
SUBRED NORTE	3		
TOTAL GENERAL		1034	

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

Del total de peticiones trasladadas, el **35.11% (363 peticiones)** se encuentran en blanco (sin registro de entidad) de estas, **298** 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 **23.50. % (243 peticiones)** se envió a la Secretaría de Hacienda por temas asociados a dificultades con la consignación, aprobación de subsidios monetarios competencia de esa entidad.

El **17.99% (186 peticiones)** 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 **4.16% (43 peticiones)** 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 **4.16% (43 peticiones)** 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 **2.42% (25 peticiones)** 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.

El **2.32% (24 peticiones)** se trasladó a la Secretaría de Salud por temas asociados a 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 **10,35% (107 peticiones)** restante se trasladó a: Secretaria de Desarrollo Económico, Secretaría de Hábitat, Secretaría de la Mujer, Secretaria General, Secretaría de Movilidad, Secretaría Seguridad, entre otras entidades del Distrito Capital.

1.7. 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.

1.7.1. Quejas

Tienen 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 peticiones registradas como quejas.

Tabla No. 3. Relación de las 10 dependencias con mayor número de peticiones radicadas como quejas

DEPENDENCIA	TOTAL
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	40
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	18
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	14
SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO	13
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	11
SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	10
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	8
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	8
SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	8
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	7
OTRAS DEPENDENCIAS	134
TOTAL DE PETICIONES RADICADAS COMO QUEJAS	271

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -.
*01 de octubre a 31 de diciembre 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 setenta y uno (**271**) peticiones radicadas como quejas de las cuales realmente solo ciento seis (**106**) cumplen con el criterio para ser catalogadas dentro de dicha tipología.

1.7.2. 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.

En la Tabla No. 4, se relacionan las dependencias con mayor número de peticiones radicadas como reclamos.

Tabla No. 4. Relación de las 10 dependencias con mayor número peticiones radicadas como reclamos.

DEPENDENCIA	TOTAL
DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	55
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	22
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	21
SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	20
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	18
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	18
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	13
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	12
SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA	11
SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA	11
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	11
OTRAS DEPENDENCIAS	154
TOTAL DE PETICIONES RADICADAS COMO RECLAMOS	366

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -.
*01 de octubre a 31 de diciembre 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 trecientos sesenta y seis (**366**) peticiones radicadas como reclamos, se encontró que realmente solo pertenecen a esta tipología doscientos setenta (**270**).

1.8. 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	%
ENLACE SOCIAL	1605	20,15%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	896	11,25%
(EN BLANCO)	837	10,51%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	644	8,09%
CANASTAS Y BONOS	474	5,95%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	472	5,93%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	421	5,29%
JARDÍN INFANTIL DIURNO	356	4,47%
COMEDORES COMUNITARIOS	334	4,19%
CENTROS INTEGRARTE	241	3,03%
CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO	230	2,89%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	212	2,66%
COMISARÍAS DE FAMILIA	177	2,22%
CONTRATACIÓN	119	1,49%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	100	1,26%
CRECIENDO EN FAMILIA	98	1,23%
JARDINES INFANTILES Y CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR PRIVADOS	83	1,04%
CENTROS CRECER	81	1,02%
CENTROS PROTEGER	78	0,98%
BOGOTÁ SOLIDARIA CUIDADORA (TARJETAS CANJEABLES POR ALIMENTO)	59	0,74%
CENTROS DÍA PARA ADULTO MAYOR	59	0,74%
CENTROS AVANZAR	52	0,65%
EMERGENCIA SOCIAL ANTRÓPICA	42	0,53%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	39	0,49%
CASAS DE LA JUVENTUD	38	0,48%
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	37	0,46%
CENTROS PARA MENORES EN RIESGO O EN CONDICIÓN DE TRABAJO INFANTIL	15	0,19%
ATENCIÓN INTEGRAL A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GENERO	14	0,18%
CENTRO DE FORMACIÓN PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	14	0,18%
CENTROS NOCHE PARA ADULTO MAYOR	13	0,16%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	13	0,16%

SUBTEMAS	TOTAL	%
CENTRO DE ATENCIÓN TRANSITORIA PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	12	0,15%
IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO A HOGARES CON MAYOR POBREZA EVIDENTE Y OCULTA DE BOGOTÁ	10	0,13%
SERVICIOS TERCERIZADOS	10	0,13%
INFRAESTRUCTURA Y ADECUACIONES	9	0,11%
APOYOS ECONÓMICOS PARA PERSONAS MAYORES	8	0,10%
CENTROS RENACER	7	0,09%
VEEDURÍAS CIUDADANA	7	0,09%
IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TERRITORIOS CUIDADORES EN BOGOTÁ	6	0,08%
JARDÍN INFANTIL NOCTURNO	6	0,08%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS ABIERTOS	5	0,06%
TEMAS FINANCIEROS	5	0,06%
ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR	4	0,05%
CASA DE PENSAMIENTO INTERCULTURAL	4	0,05%
CONFLICTO DE INTERESES	3	0,04%
CENTROS FORJAR	2	0,03%
COMPROMISO POR UNA ALIMENTACIÓN INTEGRAL EN BOGOTÁ	2	0,03%
INCIDENCIA DISCIPLINARIA	2	0,03%
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	2	0,03%
UNIDAD CONTRA DISCRIMINACIÓN DE LOS SECTORES LGBTI	2	0,03%
DESEO APORTAR UNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO QUE SE PRESTA EN LA ENTIDAD	1	0,01%
EL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS LA EXTRALIMITACIÓN DE LAS FUNCIONES	1	0,01%
HOGAR DE PASO NOCHE DIRIGIDO A CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	1	0,01%
INHABILIDADES	1	0,01%
NUEVOS DATOS ABIERTOS	1	0,01%
TOTAL GENERAL	7964	100,00%

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -
*01 de octubre a 31 de diciembre de 2022.

El **20.15% (1.605)** del total de peticiones allegadas a la entidad, 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 **11.25% (896)** 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.

Como se evidencia en la Tabla No. 5, el **10.51% (837)**, 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 **8.09% (644)** 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 **5.95% (474)** hace referencia a solicitudes de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos: Inconformidad por no recibir el bono y demoras en acceso al servicio.

Con el **5.93% (472)** se evidencian las peticiones trasladadas a entidades distritales.

El **5.29% (421)** 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 **4.47% (356)** 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.

El **4.19% (334)** hace referencia a solicitudes de acceso al programa de comedores comunitarios, así como también se destaca que la ciudadanía indica insatisfacción referente a los menús de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos.

El **3.03% (241)** 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 **2.89% (230)** 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 **2.66% (212)** hace referencia a solicitudes referentes al acceso al programa y demoras en los pagos.

El **2.22% (177)** 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 **13.37% (1065)** este número de peticiones hacen referencia a otros subtemas con los servicios que brinda la entidad.

1.9. Solicitudes de información.

Durante el período en mención, en la SDIS se tramitaron siete mil novecientos sesenta y cuatro (**7.964**) peticiones ciudadanas presentadas a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la entidad. De las cuales, ciento treinta y cinco (**135**), es decir, el **1.70%**, corresponden a solicitudes de copia y solicitudes de información pública, discriminadas así: solicitudes de copia, cuarenta y cuatro (**44**) y noventa y uno (**91**) solicitudes de información

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

Anexo 2. Reporte de solicitudes de información pública

1.10. Criterios de calidad en las respuestas³

El equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía realiza seguimiento mensual a las peticiones ciudadanas con el fin de identificar el cumplimiento de los atributos de calidad de las respuestas entregadas a la ciudadanía, como son: coherencia, claridad y calidez. Así las cosas, para el período reportado se contó con una muestra de ciento noventa y siete (**197**) respuestas, no obstante, diez (**10**) de ellas se identificaron como reconocimientos positivos y dos (**2**) respuestas no se encontraron cargadas en el sistema.

En este orden de ideas, el análisis se realiza a ciento ochenta y cinco (**185**) respuestas, en la Tabla No. 6, se evidencian los resultados obtenidos:

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

Respuestas a peticiones	Coherencia		Claridad		Calidez	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
185	185	0	185	0	182	3
	100%	0%	100%	0%	98.37%	1.63%

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 31 de diciembre del 2022.

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.

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.

Como se evidencia en la Tabla No. 6, ciento ochenta y cinco (**185**) respuestas cumplen con los criterios de coherencia y de claridad; y ciento ochenta y dos (**182**) 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 criterios de calidad de la respuesta.

1.11. Estado de las peticiones.

La información reportada en el presente informe hace referencia a las peticiones tramitadas en la SDIS del 1 de octubre al 31 de diciembre 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	6173
SOLUCIONADO - POR TRASLADO	671
EN TRÁMITE - POR ASIGNACIÓN	446
CERRADO - POR NO COMPETENCIA	363
REGISTRO - CON PRECLASIFICACIÓN	72
POR AMPLIAR - POR SOLICITUD AMPLIACIÓN	54
CERRADO - POR RESPUESTA CONSOLIDADA	49
CERRADO - SIN RECURSO DE REPOSICIÓN	35

ESTADO DE LAS PETICIONES	TOTAL
EN TRÁMITE POR ASIGNAR - TRASLADAR	34
CANCELADO - POR NO PETICIÓN	28
NOTIFICADO - PARA RECURSO DE REPOSICIÓN	18
EN TRÁMITE - POR RESPUESTA PARCIAL	13
CERRADO POR VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	5
POR ACLARAR - POR SOLICITUD ACLARACIÓN	2
CIERRE POR DESISTIMIENTO EXPRESO	1
TOTAL GENERAL	7964

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -
*01 de octubre al 31 de diciembre de 2022.

Definición de eventos del estado de la petición⁴:

- **Solucionado por respuesta definitiva:** Este evento se genera cuando se emite respuesta de fondo al peticionario /a. Al generar éste, se da el cierre a la petición y es la respuesta enviada al ciudadano (peticionario).
- **Solucionado por traslado:** Este evento se genera cuando la petición debe ser atendida por otra/s entidad/es por competencia, diferentes a quien la tiene en bandeja (externo).
- **En trámite – por asignación:** este evento se genera cuando la petición debe ser atendida solo por la entidad que la recibe, es decir, se asigna a una o varias dependencias de la misma entidad (Interno).
- **Registro – con pre - clasificación:** Cuando se realiza el registro de la petición y se selecciona una entidad de destino.
- **Cerrado – Por no competencia:** Cuando se realiza el cierre por que la petición debe ser atendida por la entidad que le compete de acuerdo 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.

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

- **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.

1.12. 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 CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL IV TRIMESTRE
COMISARIA BOSA 3 PORVENIR	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	7
COMISARIA DE FAMILIA ANTONIO NARINO	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7
COMISARIA DE FAMILIA BARRIOS UNIDOS	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	10
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 1	0	0	9	6	0	0	0	0	2	0	6
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 2	1	0	0	4	0	1	0	0	3	0	2
COMISARIA DE FAMILIA CANDELARIA	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
COMISARIA DE FAMILIA CHAPINERO	0	0	0	35	0	0	0	0	9	0	22
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 1	0	0	0	2	0	0	0	0	4	0	3
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 2 TURNO 2	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	11
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 1	0	0	0	11	0	10	19	0	0	0	12
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 2	0	0	0	13	0	12	0	0	0	0	13
COMISARIA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 1	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5
COMISARIA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 2	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	11
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 1	0	0	0	15	0	11	0	0	3	0	6

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA										
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL IV TRIMESTRE
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 2	13	0	0	11	0	12	0	0	0	0	11
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 3	0	0	0	6	0	0	5	0	6	0	6
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 4	0	0	0	6	0	7	0	0	0	0	6
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 5 TURNO 1	0	0	0	0	0	10	0	0	3	0	7
COMISARIA DE FAMILIA MARTIRES	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	7
COMISARIA DE FAMILIA PUENTE ARANDA	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	3
COMISARIA DE FAMILIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 1	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	8
COMISARIA DE FAMILIA SAN CRISTOBAL 2 LA VICTORIA	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
COMISARIA DE FAMILIA SANTAFE	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0	13
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 1	21	0	0	6	0	0	0	0	5	0	9
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	2
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 2	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 3	0	0	0	3	0	0	0	0	5	0	4
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 4	0	0	0	22	0	0	0	0	0	0	22
COMISARIA DE FAMILIA TUNJUELITO	0	0	0	12	0	4	0	0	0	0	9
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 Turno 1	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	8
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 TURNO 2	0	0	0	12	0	9	0	0	0	0	10
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 2	0	0	0	5	0	0	9	0	0	0	6
COMISARIA DE FAMILIA USME 1	0	0	0	17	0	0	0	0	2	0	12
COMISARIA DE FAMILIA USME 2	0	0	0	9	0	0	0	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	9	0	8	12	0	0	0	9
COMISARIA SAN CRISTOBAL 1 TURNO 2	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	8
DIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	8	0	0	7	0	0	0	0	0	0	7
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	12
DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	5	0	9	6	0	7	5	6	9	0	6

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA										
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL IV TRIMESTRE
DIRECCION POBLACIONAL	0	0	10	10	0	0	0	11	0	0	10
DIRECCION TERRITORIAL	17	0	3	11	0	10	12	0	7	0	11
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	5	5	3	0	11	6	0	0	0	5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0	14	0	0	1	0	10	0	11
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	16	0	0	7	0	6	0	15
PROYECTO 7730 ATENCIÓN A LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	27	0	17	17	0	0	0	10	0	0	17
PROYECTO 7771- FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	12	0	11	12	0	13	10	8	0	0	12
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	6	0	6	4	5	8	4	7	1	5	4
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	8	0	0	0	0	7	0	8
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA APOYO LOGISTICO	0	0	10	0	0	0	10	0	5	0	9
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	8	0	0	9	0	13	7	7	7	0	9
SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL LOCAL	24	0	0	10	0	0	14	8	0	0	14
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	7	0	11	10	0	6	7	6	6	10	9
SUBDIRECCION DE INVESTIGACION E INFORMACION	0	0	0	9	0	0	0	8	0	0	9
SUBDIRECCION DE PLANTAS FISICAS	0	0	6	10	0	0	0	5	0	0	7
SUBDIRECCION LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	11	0	6	6	0	8	7	0	0	0	6
SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	9	0	11	9	0	11	14	0	0	0	9
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	9	0	6	6	0	9	6	7	4	6	6
SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO	7	0	8	9	0	6	5	1	0	0	8
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	8	0	7	6	0	9	6	0	0	5	6

DEPENDENCIA	TIPOLOGIA										
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL IV TRIMESTRE
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	10	0	6	6	0	10	7	0	10	0	6
SUBDIRECCION LOCAL FONTIBON	6	0	7	6	7	8	5	8	0	0	6
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	9	0	5	6	1	7	6	6	0	7	6
SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES	14	0	9	8	0	7	7	6	0	6	8
SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	15	0	10	12	0	11	8	0	0	12	12
SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL	8	0	7	6	0	5	10	8	11	0	7
SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA	12	0	8	9	0	14	11	10	0	0	9
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	9	0	9	6	0	7	6	7	0	3	6
SUBDIRECCION LOCAL TUNJUELITO	12	0	10	6	0	10	4	7	0	0	6
SUBDIRECCION LOCAL USAQUEN	0	0	8	7	0	5	10	11	0	0	7
SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ	16	0	9	9	0	13	8	3	0	0	9
SUBDIRECCION PARA ASUNTOS LGBT	0	0	14	11	0	0	9	0	0	0	11
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	11	0	8	8	0	8	8	5	5	9	8
SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA	15	0	0	11	0	13	13	10	13	17	12
SUBDIRECCION PARA LA IDENTIFICACION CARACTERIZACION E INTEGRACION	25	0	12	21	0	30	11	16	0	15	21
SUBDIRECCION PARA LA INFANCIA	0	0	9	9	0	9	12	1	0	10	9
SUBDIRECCION PARA LA JUVENTUD	0	0	19	17	0	21	14	13	0	0	17
SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ	8	0	9	8	0	11	8	0	7	0	8
SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	6	0	13	11	0	13	13	3	0	0	11
TOTAL GENERAL IV TRIMESTRE	9	5	8	8	5	9	7	7	7	8	8

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

*01 de octubre al 31 de diciembre 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. Sin embargo, en el Anexo 4 se brinda un Reporte de respuestas a peticiones fuera de términos para el IV 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 III TRIMESTRE 2022	DÍAS PROMEDIO UTILIZADOS IV TRIMESTRE 2022
20 y 10 días	Solicitud de acceso a la información (SI) Solicitud de Copia (SC)	5	5
30 y 15 días	Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG), Peticiones de Interés particular (PIP). Peticiones de Interés general (PIG), Felicitaciones (F).	7	7

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -.
* 01 de octubre al 31 diciembre 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.

2. ATENCION CIUDADANA.

2.1. Atención presencial.

Durante el período reportado, se contó con un total de treinta y nueve mil seiscientos nueve **(39.609)** 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.10, se presenta la información correspondiente.

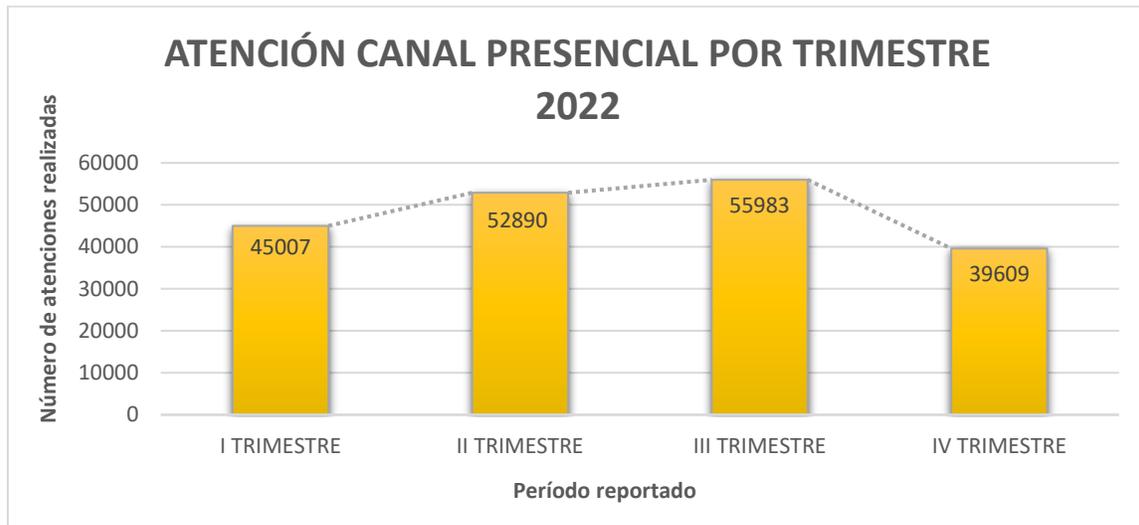
Tabla No. 10. Consolidado de atenciones presenciales.

DEPENDENCIAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE
SLIS USAQUÉN	347	304	233	884
SLIS CHAPINERO	91	165	129	385
SLIS SAN CRISTÓBAL	411	1172	617	2200
SLIS USME- SUMAPAZ	1494	1866	1545	4905
SLIS TUNJUELITO	104	1514	975	2593
SLIS BOSA	133	2447	1491	4071
CDC PORVENIR	979	930	561	2470
SLIS KENNEDY LAGO DE TIMIZA	246	1033	671	1950
CDC BELLAVISTA	1378	1388	445	3211
CDC KENNEDY	31	452	373	856
SLIS FONTIBÓN	638	881	661	2180
SLIS ENGATIVÁ	225	630	744	1599
SLIS SUBA	3	1148	626	1777
SLIS BARRIOS UNIDOS	0	530	498	1028
TEUSAQUILLO	14	106	107	227
SLIS LOS MÁRTIRES	0	100	50	150
SLIS PUENTE ARANDA	690	616	270	1576
SLIS SANTAFE-CANDELARIA	631	393	170	1194
SLIS RAFAEL URIBE URIBE	394	631	284	1309
SLIS CIUDAD BOLÍVAR	0	699	704	1403
FORTALECIMIENTO PARA LA GESTIÓN INTEGRAL LOCAL-ICI	1228	818	35	2081
SIAC NIVEL CENTRAL	303	242	344	889
SUPERCADE MANITAS	284	243	144	671
TOTAL	9624	18308	11677	39609

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

En la Gráfica No.4 se presenta la variación frente a la atención presencial, en donde se puede observar que para el IV trimestre del 2022 hay una disminución del 29,2% a comparación del III trimestre, realizándose dieciséis mil trescientas setenta y cuatro (16.374) atenciones menos.

Gráfica No. 4. Atención canal presencial 2022



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

2.2. Atención virtual

Se da trámite oportuno a las solicitudes ciudadanas y/o de entidades de carácter público y privado allegadas por medio del correo: integracion@sdis.gov.co y del contáctenos de la Entidad. Conforme a su contenido estas 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 en la Tabla No. 11 se presenta el desagregado de la atención durante el período reportado evidenciando que en el mes de noviembre se recibió más solicitudes respecto a los otros dos meses.

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

MES	SOLICITUDES	%
OCTUBRE	2236	31%
NOVIEMBRE	2557	36%
DICIEMBRE	2354	33%
TOTAL IV TRIMESTRE	7147	100%

Fuente: SharePoint SIAC

Dado el contenido y análisis de las solicitudes allegadas a través de la cuenta integracion@sdis.gov.co y/o el Contáctenos de la SDIS, en la Tabla No. 12 se pueden presentar dos acciones principales.

Tabla No. 12. Desagregado atenciones canal virtual IV trimestre.

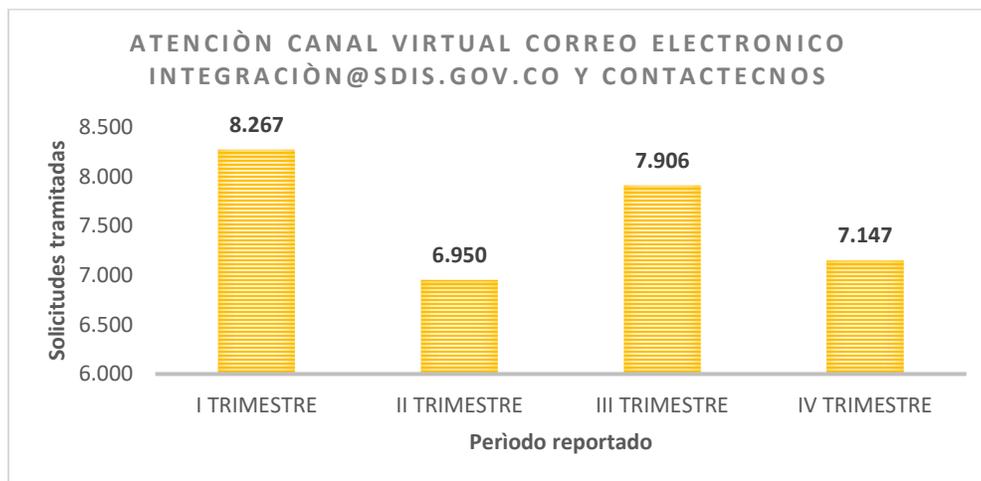
DIRECCIONAMIENTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL IV TRIMESTRE
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	1126	1268	1340	3734
TRASLADO DE SOLICITUDES DE CARÁCTER URGENTE O ENTES DE CONTROL	1110	1289	1014	3413
TOTAL	2236	2557	2354	7147

Fuente: Share Point SIAC

En la Tabla No.12 se observa que durante el IV trimestre 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.

En la Gráfica No.5, se presenta información comparativa de las solicitudes recibidas través de la cuenta integracion@sdis.gov.co y/o el contáctenos de la SDIS durante los diferentes periodos reportados para 2022.

Gráfica No. 5. Atención canal virtual 2022



Fuente: SharePoint SIAC.

En la gráfica anterior se observa que en el IV trimestre se presentó una disminución de setecientos cincuenta y nueve (**759**) solicitudes ciudadanas través de la cuenta integracion@sdis.gov.co y/o el contáctenos de la SDIS en comparación con el III trimestre del 2022.

2.2.1. Atención canal SINPROC - personería.

Durante el período en mención, se tramitaron trecientos noventa y seis (**396**) peticiones realizadas por parte del ente de control - Personería de Bogotá enviadas desde el correo electrónico sirius2@personeriabogota.gov.co presentadas por peticiones ciudadanas ante la SDIS.

En la Tabla No.13, se relaciona el número de peticiones allegadas en los meses correspondientes y el número de peticiones que se registraron en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS) – Bogotá te escucha.

Tabla No. 13. Desagregado atenciones canal virtual SINPROC IV trimestre

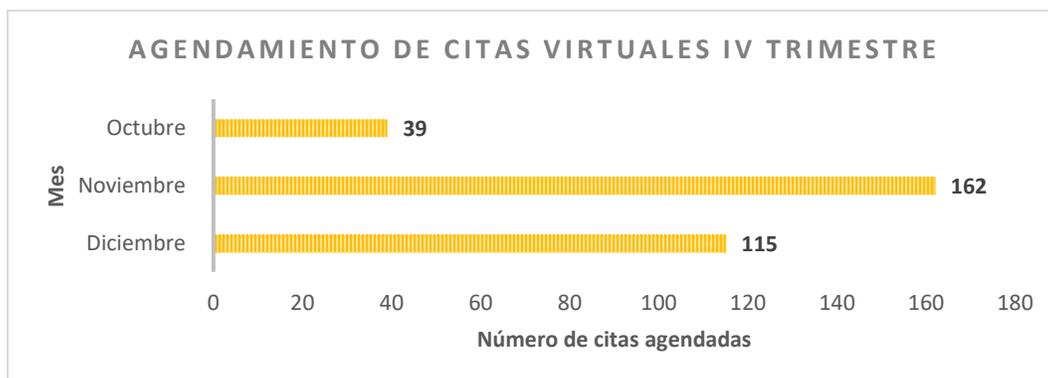
MES	PETICIONES	SDQS
OCTUBRE	149	66
NOVIEMBRE	143	67
DICIEMBRE	104	22
TOTAL	396	155

Fuente: Fuente: SharePoint SIAC.

2.2.2. Atención ciudadana por agendamiento de citas.

Para el período reportado la ciudadanía por medio de la página Web de la SDIS y a través del “Agendamiento virtual de citas”, agendó trescientos dieciséis (**316**) citas de las cuales cincuenta y seis (**56**) fueron efectivas; mientras que las doscientas sesenta (**260**) restantes los ciudadanos no realizaron la conexión por razones ajenas a la entidad, en la Gráfica No.6. Se observa el agendamiento durante el IV trimestre.

Gráfica No. 6. Agendamiento de citas IV trimestre 2022



Fuente: Bookings

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, la ciudadanía podrá acceder al agendamiento de citas virtual a través de la página web de la entidad para recibir atención de manera presencial en los puntos de atención del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de las Subdirecciones locales de: Fontibón, Chapinero, Teusaquillo, Mártires, Puente Aranda - Antonio Nariño y Barrios Unidos, a fin de resolver inquietudes acerca de los servicios sociales de la SDIS.

2.3. Atención telefónica.

Durante el IV trimestre se recibieron treinta y cuatro mil quinientos siete (**34.507**) llamadas telefónicas a través de las líneas de atención ciudadana 3808330 y 3808331 opción 1 (información ciudadana), atención opción 0 (Administrativa), opción (2 PRQS), opción 3 (denuncias por presuntos hechos de corrupción), de estas se contestaron diez mil noventa y dos (**10.092**) por parte de los responsables SIAC de forma simultánea con la atención presencial que se brinda en las diferentes subdirecciones locales.

En la Tabla No.14, se relacionan las llamadas recibidas, contestadas y abandonadas en cada uno de los canales telefónicos, durante el período reportado:

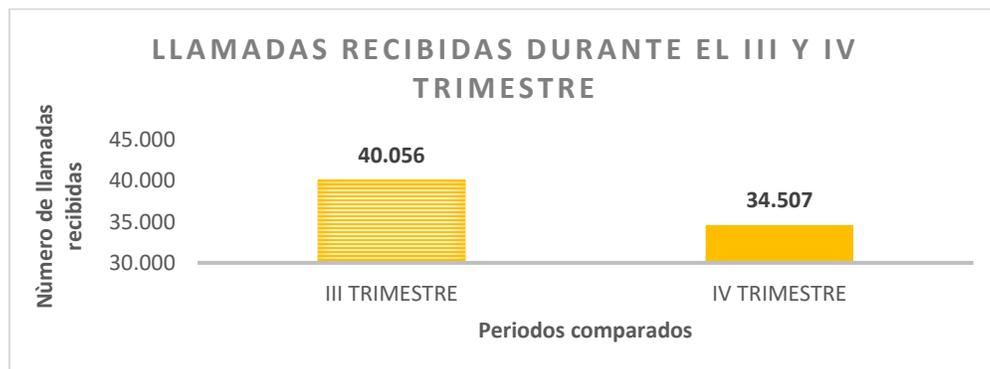
Tabla No. 14. Atenciones canal telefónico IV trimestre.

ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS CONTESTADAS	LLAMADAS ABANDONADAS
Opción 1 - Información ciudadana	23023	8151	14872
Opción 0 - Administrativa	8403	1487	6916
Opción 2 - PQRS	2820	401	2419
Opción 3 - Denuncias por presuntos hechos de corrupción	261	53	208
TOTAL IV TRIMESTRE	34507	10092	24415

Fuente: Herramienta Denwa

Por tanto, en la Gráfica No.7. Se muestra un comparativo de llamadas recibidas, durante el III y IV trimestre de 2022.

Gráfica No. 7. Comparativo llamadas recibidas III y IV 2022.

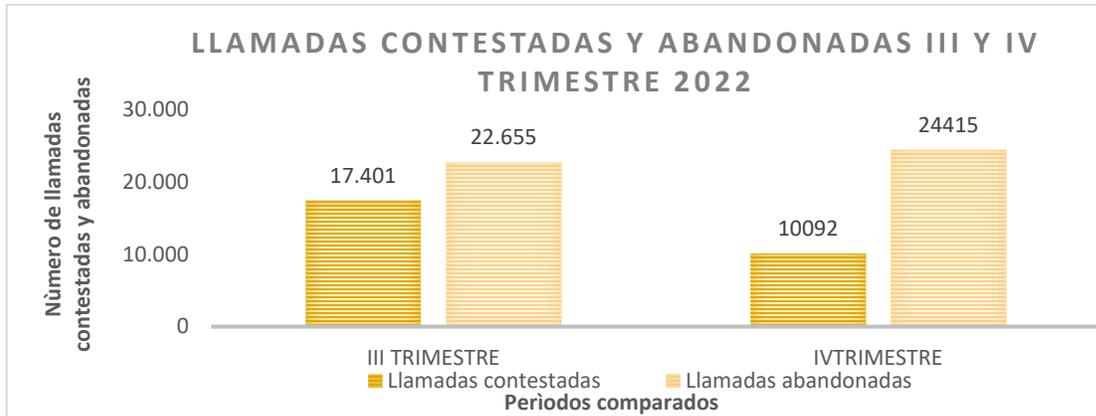


Fuente: Herramienta Denwa

Con respecto a las llamadas recibidas, se evidencia una disminución del **14%** de llamadas entrantes para el IV trimestre de 2022 en relación al III trimestre.

En la Gráfica No.8 se relaciona comparativo de las llamadas contestadas y abandonadas en el III y IV trimestre a través del canal telefónico.

Gráfica No. 8. Comparativo atención telefónica llamadas contestadas y abandonadas III y IV trimestre 2022.

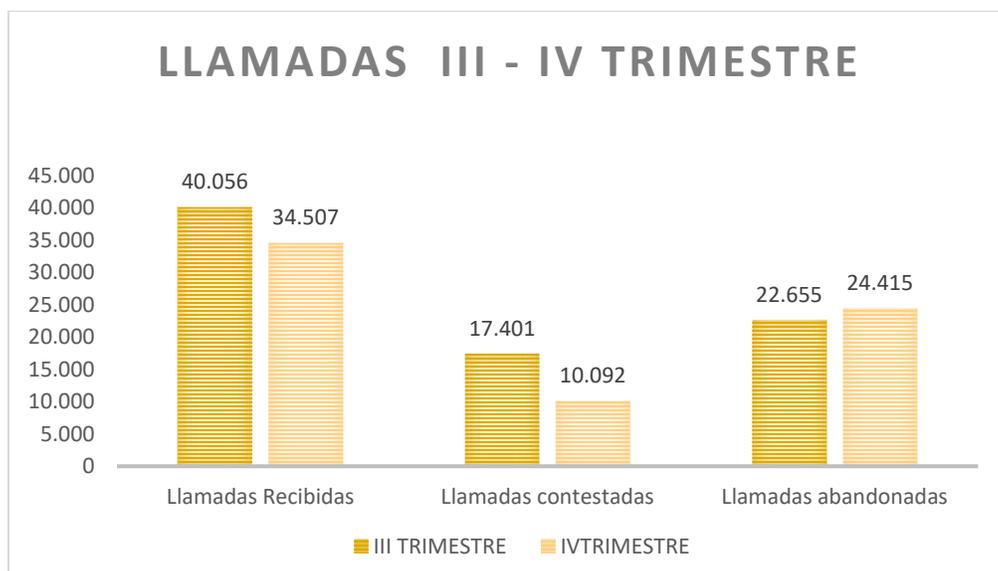


Fuente. Herramienta Denwa

Se evidencia un incremento del **7,2%** en las llamadas abandonadas y disminución del **42%** de llamadas contestadas para el IV trimestre respecto al III trimestre.

En la Gráfica No. 9, se relaciona el total de las llamadas recibidas, contestadas y abandonadas correspondientes al III y IV trimestre.

Gráfica No. 9. Comparativo llamadas recibidas, contestadas y abandonadas III Y IV 2022.



Fuente. Herramienta Denwa

Haciendo una comparación entre el III y IV trimestre del 2022 se establece una disminución de llamadas contestadas pasando del **43,44%** en el III trimestre, al **29%** en el IV trimestre, por tanto es evidente una disminución del **42%**. De igual manera, se evidencia un aumento del **7,8%** de llamadas abandonadas, pasando del **56,56%** en el III trimestre al **71%** en el IV trimestre.

Anexo 5. Reporte atención telefónica.

2.4. Resultados encuesta atención telefónica.

Durante el trimestre reportado, los responsables SIAC transfirieron dos mil ochocientos veinte y dos (**2.822**) 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 cada agente, como se relaciona en la Tabla No.15.

Tabla No. 15. Resultados encuesta de satisfacción atención telefónica.

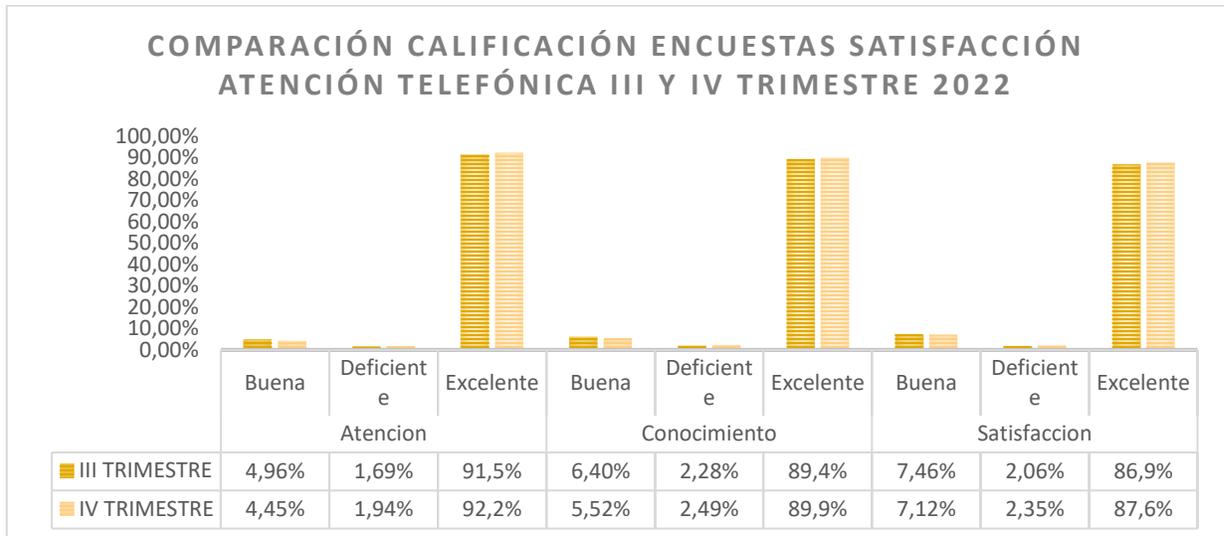
PREGUNTA	RESPUESTA	TOTAL	%
Atención	Buena	71	4,45%
	Deficiente	31	1,94%
	Excelente	1470	92,2%
	Mala	11	0,69%
	Regular	11	0,69%
	Total	1594	100%
Conocimiento	Buena	84	5,52%
	Deficiente	38	2,49%
	Excelente	1368	89,9%
	Mala	13	0,85%
	Regular	18	1,18%
	Total	1521	100%
Satisfacción	Buena	106	7,12%
	Deficiente	35	2,35%
	Excelente	1304	87,6%
	Mala	18	1,20%
	Regular	25	1,68%
	Total	1488	100%
TOTAL IV TRIMESTRE		4603	

Fuente. Herramienta CTMail

En la Tabla No.15 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 cuatro mil seiscientos tres (**4.603**) respuestas de los tres ítems evaluados, para un promedio de mil quinientas treinta y cuatro (**1.534**) 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 III y IV trimestre de 2022. Como se relaciona en la Gráfica No. 10.

Gráfica No. 10. Comparativa satisfacción ciudadana a través del canal telefónico III y IV trimestre 2.022



Fuente. Herramienta CTMail

Como se evidencia en la Gráfica No.10, el **87.6%** de la ciudadanía encuestada califica como excelente el nivel de satisfacción, aumentando en un **0,7%** en el IV trimestre, respecto al III trimestre; mientras que el **7,12 %** evaluó su nivel de satisfacción como bueno, y el **2.35%**, como deficiente.

3. FORTALECIMIENTO CULTURA DEL SERVICIO

3.1. Jornadas de Sensibilización en cultura del servicio

Durante el IV trimestre del 2022 se han desarrollado **12** jornadas de sensibilización en modalidad prespecialidad con trescientos treinta y siete (**337**) asistencias de colaboradores públicos de las dependencias mencionadas en la Tabla No. 16.

Tabla No. 16 Sensibilizaciones en cultura del servicio

No. Jornadas	DEPENDENCIAS	TEMAS
1	SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO TALENTO HUMANO	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
2	SUBICI	Sesión 2, Atención desde una perspectiva diferencial.
3	SUBDIRECCION DE INFANCIA - RURALIDAD	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
4	SUBDIRECCIÓN DE INFANCIA - RURALIDAD	Sesión 2, Atención desde una perspectiva diferencial.
5	SLIS SANTAFÉ CANDELARIA	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
6	SLIS SANTAFÉ CANDELARIA	Sesión 2, Atención desde una perspectiva diferencial.
7	SLIS SAN CRISTOBAL	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
8	SLIS SAN CRISTOBAL	Sesión 2, Atención desde una perspectiva diferencial.
9	SUB GIL	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez.
10	SLIS SUBA	Sesión 2, Atención desde una perspectiva diferencial.
11	SUB ICI – RED CADE	Sesión 2, Atención desde una perspectiva diferencial.
12	SLIS CIUDAD BOLIVAR	Sesión 2, Atención desde una perspectiva diferencial

Fuente: Actas y registros y asistencia de SharePoint

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 San Cristóbal, SLIS Tunjuelito, SUBICI; SLIS Barrios Unidos; SLIS Bosa. 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.

3.3. Medición de percepción y satisfacción ciudadana.

Entre el IV trimestre del 2022, se implementaron en la entidad mil ciento sesenta y ocho **(1.168)** 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 tablas 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

UNIDAD OPERATIVA	CANTIDAD DE ENCUESTAS
ANTONIO NARIÑO - PUENTE ARANDA	37
BARRIOS UNIDOS	24
BOSA	75
CDC BELLAVISTA	56
CDC KENNEDY	115
CDC PORVENIR	66
CHAPINERO	14
CIUDAD BOLÍVAR	38
ENGATIVA	17
FONTIBÓN	78
LAGO TIMIZA	65
MARTIRES	46
NIVEL CENTRAL	80
RAFAEL URIBE URIBE	36
SAN CRISTÓBAL	82
SANTA FE – CANDELARIA	60
SUBA	41

UNIDAD OPERATIVA	CANTIDAD DE ENCUESTAS
SUBDIRECCIÓN DE IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN	11
TEUSAQUILLO	45
TUNJUELITO	48
USAQUEN	72
USME SUMAPAZ	62
Total general	1168

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	99.06 %
Satisfacción con el trato recibido	97.77 %
Satisfacción con el tiempo de espera	99.14 %

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

En la Tabla No. 18 se observa que 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.

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 III trimestre 2022 y sus anexos.
- Se actualiza pieza informativa referente a tiempos de respuesta a peticiones ciudadanas.

- Se crea pieza comunicativa, mediante la cual se da cuenta de la ruta de acceso al procedimiento y documentos asociados para la atención ciudadana SIAC.

Anexo 8. Avance estrategia comunicativa y divulgativa.

Por otra parte, durante el período reportado, se adelantaron **174** espacios de divulgación de información de interés a mil doscientos setenta y cuatro (**1.274**) 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
OCTUBRE	Canales y medios a para la recepción de peticiones ciudadanas	172	23
NOVIEMBRE	Canales y medios a para la recepción de peticiones ciudadanas	600	76
DICIEMBRE	Canales y medios a para la recepción de peticiones ciudadanas	502	75
Total		1.274	174

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 III 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 Adultez, 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.

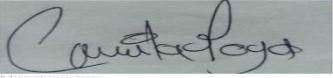
5. ANALISIS

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
<p>Análisis Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Respuesta a peticiones fuera de términos por parte de algunas dependencias, como: Juventud, Comisarias de Familia, SLIS Tunjuelito, SLIS Usme – Sumapaz, Sub. ICI, Subdirección para la Discapacidad, Oficina Jurídica y Dirección de Nutrición y Abastecimiento. -Incumplimiento en los criterios de calidad (calidez y claridad) en algunas de las respuestas emitidas a la ciudadanía. -No contar con un equipo específico para la atención del canal telefónico, generando un alto porcentaje en el abandono de llamadas ciudadanas. -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. -Dificultades técnicas para sacar a producción la interfaz entre AZ Digital y Bogotá Te Escucha. -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. -No contar con un Chat de atención ciudadana. 	<ul style="list-style-type: none"> -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. -Contar con un equipo de colaboradores comprometido para la puesta en marcha del SIAC. -Fortalecimiento continuo de las habilidades y capacidades de los responsables de puntos SIAC y designados de la operación del sistema Bogotá te escucha. -Asignación de colaboradores como apoyo para garantizar la atención continúa en los puntos SIAC. -Se cuenta con una propuesta pedagógica desde el SIAC, encaminada al fortalecimiento de la cultura del servicio en la SDIS. -Se están desarrollando acciones de sensibilización acordes a las dinámicas territoriales y poblacionales de la entidad. -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). -Actualización del procedimiento Trámite de requerimientos ciudadanos de la SDIS, acorde con los cambios de la entidad y necesidades de la ciudadanía. -Ampliación del canal virtual para la atención ciudadana por agendamiento de citas.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (DO)	ESTRATEGIA (FO)
<ul style="list-style-type: none"> -Actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía de la SDIS en concordancia con los lineamientos de la Secretaría General. -Contar con un equipo específico para la atención telefónica, con el fin de garantizar el acceso oportuno a la información requerida por la ciudadanía a través de este canal. 	<ul style="list-style-type: none"> -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. -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. -El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía en ejecución del Plan de sensibilización propio articulará con las 	<ul style="list-style-type: none"> -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.

	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.	
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>-No contar con la información de manera oportuna para responder a las solicitudes ciudadanas.</p> <p>- La no ejecución de la totalidad 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 SDIS.</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 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>- 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 normativa vigente (Decreto 371 de 2010), en consecuencia, garantizar su derecho al acceso a la información.</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 fortaleciendo los procesos de 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.
- Con el fin de fortalecer la gestión de las peticiones que son allegadas a la entidad y conforme a lo estipulado en la normatividad vigente (Decreto 371 de 2010), es importante continuar con el proceso de desarrollo tecnológico que permita poner en funcionamiento la interfaz entre AZ Digital y Bogotá te escucha.

Elaboró	Xatli Camila Moya López	Profesional SIAC	
	Ricardo Tique Tapiero	Contratista SIAC	
	Angélica María Cifuentes Poveda	Profesional SIAC	
	Claudia Milena Bulla Gutiérrez	Profesional-contratista SIAC	
Revisó	Marcela María Medina Avella	Asesora Subsecretaría	
Revisión y Aprobación	Andrea Catalina Rodríguez Bustos	Asesora Subsecretaría	
Fecha de elaboración	ENERO 2023		

Nota. Se adjuntan ocho (8) anexos.