

INFORME DE GESTIÓN

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

PRIMER TRIMESTRE 2022

Contenido

1. TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS	5
1.1 Canales de interacción.	5
1.5.1 Comparativo 2020 y 2021 de peticiones allegadas a la SDIS.	9
1.6 Traslado por no competencia.....	10
1.7 Operación Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Octubre, noviembre a corte 15 de diciembre 2021.	12
1.8 Temas y dependencias con mayor número de quejas y reclamos.....	14
1.8.1 Quejas	14
1.8.2 Reclamos	15
1.9 Subtemas	16
1.10 Solicitudes de información.	19
1.11 Criterios de calidad en las respuestas.....	19
1.12 Estado de las peticiones.	20
1.13 Oportunidad de la respuesta.....	22
1.14 Apertura buzón de sugerencias.	25
2 CULTURA DE SERVICIO EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL.	26
2.1 Atención virtual	26
2.2 Atención presencial.....	29
2.2.1 Atención punto SIAC SuperCade Manitas	30
2.3 Visitas de acompañamiento y seguimiento a Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC-.	31
2.4 Adecuaciones puntos SIAC.	33
2.5 Atención telefónica.	34
2.6 Resultados encuesta atención telefónica.	35
2.7 Sensibilización en cultura del servicio.....	37
2.8 Medición de percepción y satisfacción ciudadana.	37
2.9 Ruta de información en la SDIS.	38
2.10 Actualización de la información – Guía de Trámites y Servicios.	39
2.11 Estrategia comunicativa y divulgativa.	39
3. Análisis	41
4. Conclusiones y recomendaciones.	45

ANEXOS

- Anexo 1. Peticiones por dependencia, subtema y tipología.
- Anexo 2. Reporte de solicitudes de información pública.
- Anexo 3. Peticiones con evaluación de criterios de calidad de la respuesta.
- Anexo 4. Reporte de respuestas a peticiones ciudadanas fuera de términos.
- Anexo 5. 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. Seguimiento y acompañamiento a designados Bogotá Te Escucha.
- Tabla No. 4. Relación de dependencias con mayor número de quejas.
- Tabla No. 5. Relación de subdirecciones locales con mayor número de reclamos.
- Tabla No. 6. Relación de requerimientos por subtema.
- Tabla No. 7. Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas.
- Tabla No. 8. Estado de las peticiones.
- Tabla No. 9. Días promedio utilizados para responder a los requerimientos de la ciudadanía, acorde con la tipología.
- Tabla No. 10. Tiempo legal de respuesta y días promedio utilizados para dar respuesta a las peticiones ciudadanas en la SDIS.
- Tabla No. 11. Solicitudes atendidas por medio de integracion@sdis.gov.co y Contáctenos.
- Tabla No.12. Comparativo primer trimestre vigencias 2021 y 2022.
- Tabla No 13: Desagregado de atención por mes:
- Tabla No.14. Comparativo primer trimestre 2021 -2022 gestión trámite de solicitudes
- Tabla No.15. Consolidado de atenciones presenciales.
- Tabla No 16. Consolidado de atenciones presenciales SuperCade Manitas.
- Tabla No. 17. Consolidados compromisos de mejora con subdirectores locales y coordinadores administrativos.
- Tabla No. 18. Resultados encuesta de satisfacción.
- Tabla No. 19. Consolidado socialización actividad Infórmate.

GRÁFICAS

- Gráfica No. 1. Canales y medios de interacción.
- Gráfica No. 2. Número de peticiones por tipología.
- Gráfica No. 3. Comportamiento de requerimientos.
- Gráfica No. 4. Gestión por medio de integracion@sdis.gov.co y Contáctenos.
- Gráfica No .5. Comparativo primer trimestre vigencias 2021-2022.
- Gráfica No. 6. Gestión correo: integracion@sdis.gov.co y contáctenos de la SDIS.
- Gráfica No. 7. Comparativo primer trimestre 2021- 2022.
- Gráfica No. 8. Comparativa atención SuperCade Manitas 4to trimestre 2021 - 1er trimestre
- Gráfica No. 9. Comparativo de llamadas recibidas, contestadas y abandonadas 1 trimestre vigencia 2021 y 2022
- Gráfica No.10. Comparativa satisfacción ciudadana a través del canal telefónico vigencias 2020 -2021.
- Gráfica No.11. Total, de encuestas telefónicas.

PRESENTACIÓN

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

Se precisa que el corte de las acciones realizadas para el numeral 1 del presente informe trámite de requerimientos ciudadanos se da del 16 de diciembre 2021 al 31 de marzo de 2022, donde se incluyen los días faltantes del informe de gestión cuarto trimestre 2021. Para el numeral 2 cultura de servicio, el corte va del 1 de enero al 31 de marzo de 2022, dando cumplimiento a lo establecido en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía - Decreto 197 de 2014, "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.", y en lo señalado en la Resolución 1202 de 2019, "Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC- y se dictan otras disposiciones"

A continuación, se presenta el informe que muestra los resultados respecto a:

- 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.
- Por otra parte, el informe de gestión del SIAC incluye otros ítems, los cuales hacen referencia a temas relacionados con cultura del servicio (estadísticas y análisis de la atención virtual, presencial y telefónica) y sensibilización en cultura del servicio (plan de sensibilización a servidores/as y contratistas SDIS, medición de percepción y satisfacción ciudadana, ruta de información y actualización de la información en guía de trámites y servicios)
- Igualmente, presenta ítems relacionados con los avances retos en el servicio, conclusiones y recomendaciones.

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

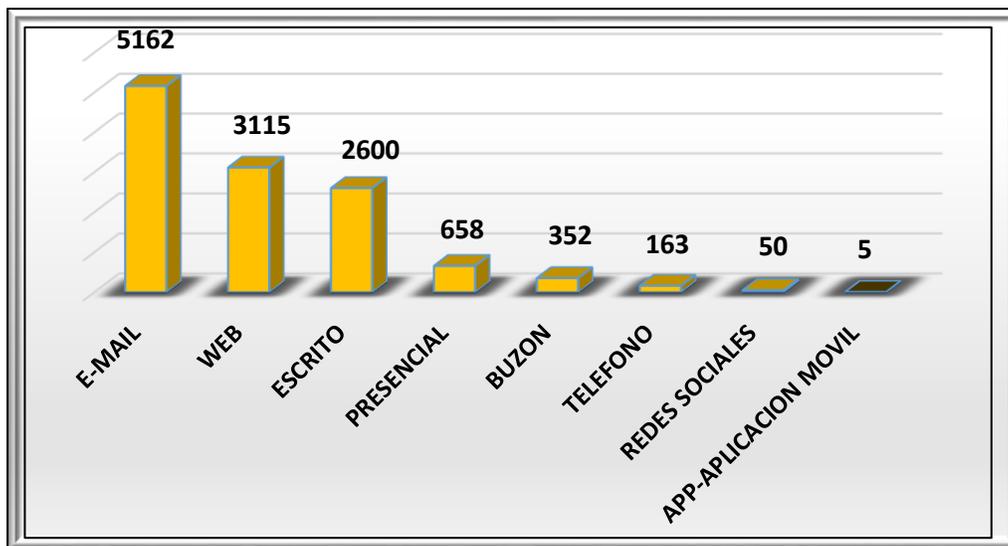
¹ Se hace claridad, de que cuando se habla de **gestión de peticiones ciudadanas** se hace referencia a los eventos que tiene una petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a saber: solucionado por respuesta definitiva, en trámite por asignación, solucionado por traslado, 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 Canales de interacción.

En la gráfica No. 1, 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.

Gráfica No. 1. Canales y medios de interacción.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -
*Corte. 16 de diciembre al 31 de marzo del 2022.

Durante el período reportado, en la Secretaría Distrital de Integración Social, se gestionaron doce mil ciento cinco (**12.105**) 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, como se relaciona a continuación:

- A través del correo electrónico (integracion@sdis.gov.co), fueron allegadas cinco mil cientos sesenta y dos (**5162**) peticiones, correspondiente al **42.64%**, observándose un aumento en los datos de **30.41%** en comparación con el trimestre inmediatamente anterior que corresponde a tres mil quinientas noventa y dos (**3592**).
- A través de la página web (www.integracionsocial.gov.co) fueron allegadas tres mil cientos quince (**3115**) peticiones lo que corresponde al **25.73%**, observándose un aumento en los datos de **48.50%** en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente a mil seiscientos cuatro (**1.604**).

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

- A través del medio escrito se recibieron dos mil seiscientas **(2600)** peticiones, es decir, el **21.48%**; presentando un aumento del 3.19% en los datos en comparación con el trimestre inmediatamente anterior.
- Mediante el canal presencial fueron allegadas seiscientas cincuenta y ocho **(658)** peticiones, lo que equivale al **5,44%** del total, se observa un aumento del **20.67%** en el uso de este canal en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente a quinientos veinte dos **(522)**.
- Por el medio de buzón de sugerencias fueron allegadas a la Secretaría, trescientas cincuenta y dos **(352)** peticiones, representando el **2.91%** del total. Observándose un aumento del **23.30%** en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente a doscientas setenta **(270)** peticiones.
- A través del canal telefónico se recibieron ciento sesenta y tres **(163)** peticiones correspondientes al **1.35%**. presentándose una variación del **4.29%** en los datos en comparación con el trimestre inmediatamente anterior.
- Por medio de las redes sociales se recibieron cincuenta **(50)** peticiones, lo que representa **0,41%**. Observándose un aumento del **40%** en los datos en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente a treinta **(30)**.
- A través de la aplicación móvil³ se recibieron cinco **(5)** peticiones, es decir, el **0,04%** del total, Observándose un aumento del **40%** en los datos en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente a tres **(3)**.

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.

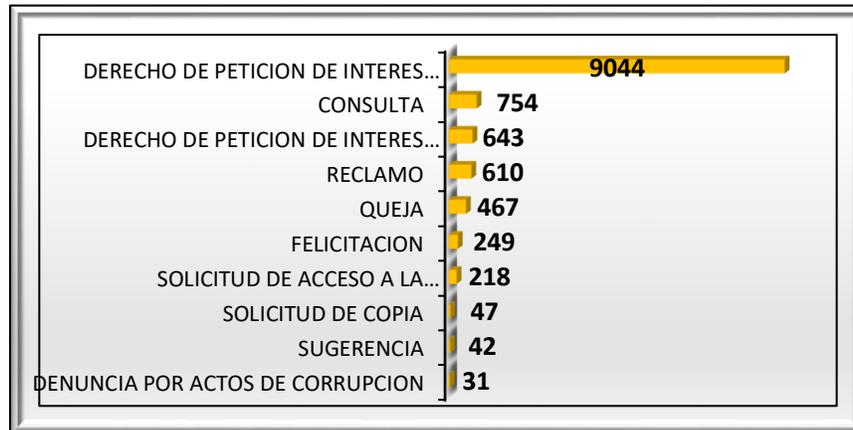
Por otra parte, durante el período reportado aumento en un **28.06%** el número de peticiones ciudadanas allegadas a la entidad en relación con las recibidas durante el trimestre anterior (cuarto trimestre de 2021), período en el cual se recibieron ocho mil setecientos ocho **(8.708)** peticiones.

1.2 Tipologías.

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

³<https://secretariageneral.gov.co/noticias/bogot%C3%A1-te-escucha-ahora-la-app-supercade-virtual>
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.supercade&hl=es_CO

Gráfica No. 2. Número de peticiones por tipología.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha-.
*Corte. 16 de diciembre al 31 de marzo del 2022.

En relación con las tipologías, se evidencia que el derecho de petición de interés particular fue presentado con mayor frecuencia por la ciudadanía. La entidad recibió nueve mil cuarenta y cuatro (**9.044**) peticiones con esta tipología, es decir, el **74.71%** del total. Le siguen las consultas, de las cuales se recibieron setecientos cincuenta y cuatro (**754**), es decir, el **6.23%** del total.

Por otra parte, se recibieron seiscientos cuarenta y tres (**643**) petición de interés general, cifra que representa el **5.31%**. Los reclamos, sumaron en total seiscientos diez (**610**), es decir, el **5.04%**; las peticiones recibidas con tipología queja, cuatrocientos setenta y siete (**467**), representando el **3.86%**.

Así mismo, se recibieron doscientas cuarenta y nueve (**249**) felicitaciones o reconocimientos positivos representando el **2.06%**; doscientos dieciocho (**218**) solicitudes de acceso a la información, que corresponden al **1.80%**; cuarenta y siete (**47**) solicitudes de copia, que representan el **0.39%**; cuarenta y dos (**42**) sugerencias correspondientes al **0.35%**; finalmente, la ciudadanía radicó veinte (**31**) denuncias por presuntos actos de corrupción que representan el **0.26%** del total de peticiones.

Es importante aclarar que las peticiones con tipología queja, reclamo, consulta y solicitudes de acceso a la información, en su mayoría, hacen referencia a derechos de petición de interés particular relacionados con la solicitud de ayuda monetaria que entregó el gobierno por la emergencia sanitaria por COVID 19; seguido de las peticiones que 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 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
	BUZON	E-MAIL	ESCRITO	PRESENCIAL	TELEFONO	WEB	
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	141	0	0	0	0	0	141
SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA	15	0	13	0	0	0	28
SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	15	0	4	0	0	0	19
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	7	1	0	1	4	14
SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES	10	0	0	0	0	0	10
SUBDIRECCIÓN PARA LA DISCAPACIDAD	0	4	1	1	0	0	6
SUBDIRECCION LOCAL USAQUEN	5	0	1	0	0	0	6
SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO	6	0	0	0	0	0	6
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 3	3	0	0	0	0	0	3
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 1	3	0	0	0	0	0	3
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	3	0	0	0	0	0	3
COMISARIA DE FAMILIA ANTONIO NARINO	3	0	0	0	0	0	3
SUBDIRECCION LOCAL FONTIBON	2	0	0	0	0	0	2
SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ	0	0	2	0	0	0	2
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	2	0	0	0	0	0	2
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL	210	11	22	1	1	4	249

Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te escucha-
*Corte. 16 de diciembre al 31 de marzo del 2022.

- Con respecto a la tipología felicitaciones (reconocimientos positivos) durante el trimestre se recibieron doscientos cuarenta y nueve (249), de los cuales ciento cuarenta y uno (141) 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 el servicio recibido en los comedores comunitarios, también felicitan a las profesoras de los jardines infantiles por la atención y cuidado que brindan a los niños-as, 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, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, de la Subsecretaría, tiene como compromiso recopilar las peticiones ciudadanas allegadas a la entidad, con tipología “sugerencia”, a través de los diferentes canales de interacción, e identificadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas a fin de dar a conocer la respuesta brindada, inicialmente a las sugerencias.

Es por ello, que para un primer reporte se exportó la base con las peticiones tipificadas como sugerencias (propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública) del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas –Bogotá te escucha- del 1 de enero al 15 de marzo, encontrando 35 peticiones de las cuales al leer su asunto, se identificaron 13, que realmente eran sugerencias ciudadanas. Las cuales, hacen referencia a:

- Fortalecimiento de los procesos formativos.
- Fortalecimiento de la estrategia de alimentación integral en Comedores comunitarios – cocinas populares.
- Propuestas para reforzar los protocolos de bioseguridad en jardines infantiles, Implementación de medidas para evitar factores de riesgo asociados al consumo de SPA en unidades operativas.
- Fortalecimiento de estrategias de acompañamiento psicosocial).

Las cuales, fueron presentadas en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, llevado a cabo el 29 de marzo de 2022, para discutir su viabilidad.

1.5 Peticiones por dependencia, subtema y tipología.

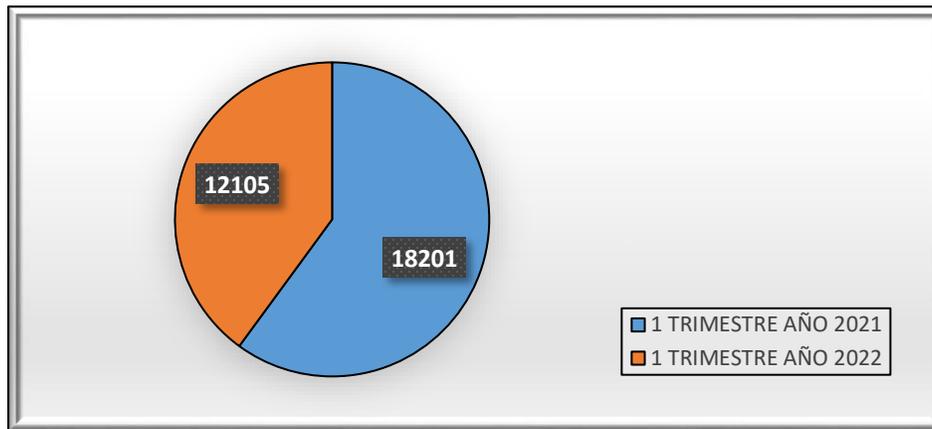
Se anexa a este documento información detallada sobre las peticiones allegadas a la entidad clasificadas por dependencia, subtema y tipología.

Anexo 1. Peticiones por dependencia, subtema y tipología.

1.5.1 Comparativo 2021 y 2022 de peticiones allegadas a la SDIS.

En la gráfica No. 3, se observan las peticiones ciudadanas allegadas a la entidad durante el primer trimestre de las vigencias 2021 y 2022.

Gráfica No. 3. Comportamiento de requerimientos.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -
*Corte. 16 de diciembre al 31 de marzo del 2022.

Al realizar la comparación del total de los requerimientos allegados por la ciudadanía, durante el primer trimestre de **2021** y el mismo período del **2022**, se observó una disminución significativa del **33.49%**, representado en seis mil noventa y seis (**6.096**) peticiones. Es decir, la entidad continúa recibiendo un alto volumen de peticiones lo que permite inferir que la emergencia sanitaria por COVID19 continúa repercutiendo en la economía de la ciudadanía.

Cabe mencionar que, el comportamiento de las tipologías es estable 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 el numeral 5.6 del presente informe.

1.6 Traslado por no competencia

Del total de peticiones ciudadanas recibidas, se trasladaron mil treinta y nueve (**1.930**) por no ser de competencia de la entidad. En la tabla No. 2, se relacionan las entidades a las cuales se trasladaron las peticiones en mención:

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

SOLUCIONADO - POR TRASLADO			
ENTIDAD	FRECUENCIA	ENTIDAD	FRECUENCIA
SECRETARIA DE HACIENDA	1142	SECRETARIA DE AMBIENTE	4
VACIAS (Están en trámite para trasladar)	251	IDPAC	3
SECRETARIA DE PLANEACION	152	SUBRED NORTE	3
ENTIDAD NACIONAL	94	PERSONERIA DE BOGOTA	3
SECRETARIA DE GOBIERNO	49	SUBRED SUR	2
SECRETARIA DE SALUD	43	IDIGER	2
SECRETARIA DE EDUCACION	30	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	2
SECRETARIA DEL HABITAT	24	ACUEDUCTO - EAAB-ESP	2

SOLUCIONADO - POR TRASLADO			
ENTIDAD	FRECUENCIA	ENTIDAD	FRECUENCIA
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	22	CODENSA	2
SECRETARIA GENERAL	16	SECRETARIA DE LA MUJER	2
SECRETARIA DE SEGURIDAD	13	FONCEP	1
TRANSMILENIO	13	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1
UAESP	10	SUBRED CENTRO ORIENTE	1
IDIPRON	8	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	8	UNIVERSIDAD DISTRITAL	1
CAPITAL SALUD EPS	6	SUBRED SUR OCCIDENTE	1
IPES	6	IDT	1
IDPYBA	5	IDRD	1
SECRETARIA MOVILIDAD	5		
TOTAL 1930			

Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
*Corte. 16 de diciembre al 31 de marzo del 2022.

Del total de peticiones trasladadas, el **59.17%** se envió a la Secretaría de Hacienda por dificultades con la consignación del subsidio monetario en las cuentas de los ciudadanos.

El **13.01%** del total de las peticiones se encuentra pendiente de traslado; otras se cerraron directamente en el sistema Bogotá te escucha, dado que, se encuentran a cargo de la entidad a quien le corresponde emitir respuesta.

El **7.88%** 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 **4.87%**, se trasladó a entidades nacionales (Departamento para la Prosperidad Social) por temas relacionados con peticiones de la ciudadanía, quienes refieren haber dejado de recibir las ayudas económicas de las cuales han sido beneficiarios, y las requieren por su situación de vulnerabilidad. Alcaldías municipales y departamentales, por solicitud de servicios sociales de personas que viven fuera del Distrito Capital, además de solicitudes relacionadas con procesos de violencia intrafamiliar; al ICBF, por temas relacionados con casos de protección de niños quienes están siendo atendidos por esta entidad.

El **2.54%** de las peticiones se trasladó a la Secretaría de Gobierno, por temas relacionados con inconvenientes entre vecinos, garantía de los derechos humanos, dificultades entre arrendatarios y arrendadores, entre otros.

El **2.23%** se trasladó a la Secretaría de Salud por demora en la asignación de citas médicas, solicitud de certificaciones para personas con discapacidad, pruebas de COVID 19; entre otras.

El **1.55%** se trasladó a la Secretaría de Educación por temas relacionados con solicitudes de certificados, subsidios que entregan a los jóvenes migrantes desescolarizados, solicitudes de cupo y de traslados; inconformidad por preferencia con la población extranjera para ingreso a los colegios.

El **1.24%** se trasladó a Secretaría del Hábitat por solicitudes de subsidios para pago de arriendo y adquisición de vivienda nueva, inconformidad por dejar de recibir el subsidio, sin tener en cuenta que aún no han superado la emergencia sanitaria.

El **1.14%** de peticiones se trasladó a la Secretaría de Desarrollo Económico por solicitudes de empleo, solicitud de ayuda para emprendedores.

Finalmente, el **6.37%** de peticiones se trasladaron a la Secretaría General por errores de clasificación de las peticiones; a la Secretaría de Seguridad por temas de inseguridad en las diferentes localidades, denuncian casas donde se observa conductas delictivas que ponen en riesgo la comunidad que vive cerca; a Transmilenio por inconformidad con el servicio prestado por parte de los funcionarios y por inseguridad en el transporte, por inconvenientes con los subsidios en el transporte a personas con discapacidad; a la UAESP por presencia de recicladores que invaden el espacio público; a IDIPRON por temas de jóvenes habitantes de calle, solicitudes de las familias con jóvenes en riesgo de habitabilidad en calle; a la Defensoría del espacio Público, por temas de invasión, solicitando información de diferentes vías y espacios públicos en Bogotá.

De igual manera, al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal -IDPYBA-, por protección de animales callejeros; a Capital Salud por solicitud para trámite de registro de discapacidad, para servicio de enfermería domiciliaria; al Instituto para la Economía Social -IPES-, por búsqueda de alternativas de generación de ingresos para los vendedores informales quienes ejercen su actividad en el espacio público, a la vez solicitando reubicación, para evitar inconvenientes con otros vendedores, dado que, refieren estar desprotegidos; a Secretaría de Movilidad por temas de comparendos, denuncias de invasión del espacio público por carros.

Otras se trasladaron a Secretaría de Ambiente, IDPAC, Subred Norte, Personería de Bogotá, Subred Sur, IDIGER, IDARTES, a la empresa de acueducto de Bogotá -EAAB-, CODENSA, Secretaría de la Mujer, entre otras entidades del Distrito Capital.

1.7 Operación Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. 15 de diciembre 2021 a 31 de marzo 2022.

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 (546), 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, cambio de tipología, cambio de datos a usuarios registrados en el SDQS, fechas para publicación de respuesta (por anónimo) y fecha para publicación de aviso, reenvió de clave, verificación por hoja de ruta, formatos de respuesta (carta y formato de anónimo), traslados a otra entidad por competencia, cierre por no competencia, aclaración de términos de ley, adjuntos del requerimiento, solicitud de ampliación, clasificación de una petición por tema, categoría, subtema, proceso y tipo de trámite, cierre por traslado a una entidad nacional, reporte de gestión, procesos de inducción por apoyo de vacaciones y cambio de designados, duplicidad del mismo requerimientos en el sistema, cargue por la hoja de ruta de evidencias de publicación de respuestas por anónimos, aviso, actos administrativos y otra respuesta, diligenciamiento y cargue de reporte Decreto 371, actualización de oficios de designación.

En la tabla No.3, se relacionan las dependencias a las cuales se prestó mayor número de soporte:

Tabla No.3. Seguimiento y acompañamiento a designados Bogotá Te Escucha.

DEPENDENCIA	No. DE SOPORTES
Subdirección de Contratación	36
Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	33
Subdirección para la Discapacidad	30
Subdirección Local Antonio Nariño-Puente Aranda	27
Subdirección Local de Kennedy	24
Comisaría de Familia Antonio Nariño	22
Subdirección de Gestión y Desarrollo de Talento Humano	21
Subdirección Local Fontibón	19
Subdirección Local Barrios Unidos-Teusaquillo	18
Comisaría de Familia Bosa 3	17
Subdirección para la Identificación, caracterización e Integración	16
TOTAL	263

Fuente: Matriz de datos de registro (Excel) / Usuario: W Rojas
*Corte. 16 de diciembre 2021 al 31 de marzo del 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.

1.8 Temas y dependencias con mayor número de quejas y reclamos

Desde la Subsecretaria, 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 a su competencia.

1.8.1 Quejas

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

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

DEPENDENCIA	TOTAL
DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	35
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	34
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	24
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	24
SUBDIRECCION LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	20
SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ	20
SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL	18
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	17
SUBSECRETARIA (Inspección, vigilancia y control- IVC-)	16

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -
*Corte. 16 de diciembre al 31 de marzo del 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 servidores que operan en los servicios de hogares de paso de habitantes de calle, comedores comunitarios, centros de protección para adulto mayor y de atención a niños, niñas y adolescentes con discapacidad y comisarías de familia.

Se aclara que, la mayoría de las peticiones tipificadas como quejas son realmente peticiones en las cuales la ciudadanía manifiesta encontrarse en alta vulnerabilidad por la situación de emergencia sanitaria, y necesitan con urgencia ser escuchados.

Por lo anterior, en el trimestre en referencia se realizó una revisión a las cuatrocientas sesenta y siete (**467**) quejas reportadas encontrando que realmente pertenecen a esta tipología ciento dieciséis (**116**) de ellas, trecientas cincuenta y una (**351**) restantes hacen referencia a derechos de petición de interés particular u otras tipologías.

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

1.8.2 Reclamos

Tiene como propósito dar a conocer a las autoridades pertinentes las deficiencias e irregularidades en la prestación del servicio. Definidos como la manifestación presentada por la ciudadanía a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio por mora en el ingreso a los servicios.

A continuación, en la tabla No. 5, se relaciona las dependencias con mayor número de reclamos:

Tabla No. 5. Relación de dependencias con mayor número de reclamos.

DEPENDENCIA	TOTAL
DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	126
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	50
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	20
SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ	20
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	19
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	16
SUBDIRECCIÓN PARA LA DISCAPACIDAD	12
SUBDIRECCION LOCAL FONTIBON	12
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	11

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -.
*Corte. 16 de diciembre al 31 de marzo del 2022.

Los reclamos se relacionan con las demoras en la entrega de los bonos de alimentos, el ingreso a los servicios o por egreso de estos, dificultad para acceder a las ayudas alimentarias o económicas ofrecidas por el gobierno, conflictos presentados al interior de los hogares de paso de habitantes de calle, comedores, jardines infantiles, entre otros. De igual manera, se informa que cuando las peticiones son cargadas directamente por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-, estas son clasificadas como reclamos, aunque en su mayoría corresponden a

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

Por lo anterior, en el trimestre en referencia se realizó una revisión a los seiscientos diez **(610)** reclamos reportados encontrando que realmente pertenecen a esta tipología ciento cuarenta y cuatro **(144)** de ellos, los cuatrocientos sesenta y seis **(466)** restantes hace referencia a derechos de petición de interés particular u otras tipologías.

1.9 Subtemas

En la tabla No. 6, se evidencian los requerimientos clasificados por subtemas, es decir las peticiones asignadas a cada dependencia acorde con el asunto identificado.

Tabla No.6. Relación de peticiones por subtema.

SUBTEMAS	TOTAL	%
ENLACE SOCIAL	3032	25,05%
VACIAS	1996	16,49%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1329	10,98%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	741	6,12%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	678	5,60%
JARDIN INFANTIL DIURNO	512	4,23%
CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR	491	4,06%
BOGOTA SOLIDARIA CUIDADORA (TARJETAS CANJEABLES POR ALIMENTO)	428	3,54%
COMISARIAS DE FAMILIA	399	3,30%
CANASTAS Y BONOS	357	2,95%
COMEDORES COMUNITARIOS	254	2,10%
CENTROS INTEGRARTE	246	2,03%
CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO	173	1,43%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	159	1,31%
CRECIENDO EN FAMILIA	129	1,07%
JARDINES INFANTILES Y CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR PRIVADOS	115	0,95%
SERVICIO DE ATENCION A LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTA	111	0,92%
CONTRATACION	107	0,88%
IMPLEMENTACION DE UNA ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO A HOGARES CON MAYOR POBREZA EVIDENTE Y OCULTA DE BOGOTA	103	0,85%
CENTROS CRECER	100	0,83%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	97	0,80%

SUBTEMAS	TOTAL	%
CENTROS DIA PARA ADULTO MAYOR	75	0,62%
CASAS DE LA JUVENTUD	65	0,54%
VEEDURIAS CIUDADANA	60	0,50%
CENTROS AVANZAR	51	0,42%
EMERGENCIA SOCIAL ANTROPICA	45	0,37%
CENTROS PROTEGER	39	0,32%
ATENCION INTEGRAL A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GENERO	25	0,21%
Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor	21	0,17%
CENTROS NOCHE PARA ADULTO MAYOR	20	0,17%
INFRAESTRUCTURA Y ADECUACIONES	18	0,15%
IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA DE TERRITORIOS CUIDADORES EN BOGOTA	15	0,12%
CENTROS RENACER	14	0,12%
SERVICIOS TERCERIZADOS	12	0,10%
CENTRO DE ATENCION TRANSITORIA PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE, COMPROMISO POR UNA ALIMENTACION INTEGRAL EN BOGOTA, CENTROS PARA MENORES EN RIESGO O EN CONDICION DE TRABAJO INFANTIL, UNIDAD CONTRA DISCRIMINACION DE LOS SECTORES LGBTI, TEMAS FINANCIEROS, INCIDENCIA DISCIPLINARIA, CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA, NUEVOS DATOS ABIERTOS, ACTUALIZACION DE DATOS ABIERTOS, CENTRO DE FORMACION PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE, CONFLICTO DE INTERESES, CASA DE PENSAMIENTO INTERCULTURAL, ASESORAMIENTO Y OTRAS ACTUACIONES ILEGALES CUANDO SE ENCUENTRE EN EJERCICIO DE SU CARGO, JARDIN INFANTIL NOCTURNO, EL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS LA EXTRALIMITACION DE LAS FUNCIONES, RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA, CENTROS FORJAR.	88	0,73%
TOTAL	12105	100%

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -
*Corte. 16 de diciembre al 31 de marzo del 2022.

Como se evidencia en la tabla No. 6, el **25.05% (3.032)** del total de peticiones allegadas a la entidad (**12.105**), se relaciona con el subtema de enlace Social, el cual hace referencia a personas y grupos familiares que se encuentran atravesando situaciones de desplazamiento, pérdida de vivienda o desempleo; además de solicitudes de servicios de migrantes venezolanos.

El **16.49% (1.996)** 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.

Con el **10.98% (1.329)** se evidencian las peticiones trasladadas a entidades distritales.

El **6.12% (741)** de las peticiones hace referencia al subtema de apoyo económico para adulto mayor, relacionadas con: solicitud del servicio, visitas domiciliarias, inconformidad por falta de información sobre las inscripciones al programa, demora en el pago, entre otros.

El **5.60% (678)** se relaciona con el subtema de habitabilidad en calle, los peticionarios manifiestan su inconformidad por la presencia de estos ciudadanos en los diferentes sectores de la ciudad mencionando que generan inseguridad y desaseo; por tal razón, solicitan su retiro de los espacios ocupados.

El **4.23% (512)** se relaciona con solicitudes de cupo a jardines infantiles, de egreso del servicio para acceder a otro; traslado de jardín por cambio de residencia de la familia; inconformidades por no poder acceder al servicio después de estar solicitándolo por más de un año, inconformidad en la prestación del servicio.

El **4.23% (512)** de los requerimientos son solicitudes de cupo para ingreso a centros de protección social; ya sea por abandono de estas personas o porque las familias y ellos mismos refieren que no cuentan con las condiciones económicas para su manutención, También refieren inconformidad por cambio de centro y la atención recibida en los mismos.

El **3.54% (428)** se relaciona con solicitudes del beneficio de Bogotá Solidaria y Cuidadora.

El **3.30% (399)** se relacionan con las peticiones asignadas a comisarías de familia por solicitudes de copia de medidas de protección y denuncias por violencia intrafamiliar; por demoras en la atención (citan a una hora y los atienden con 2 y más horas de retraso).

El **2.95% (357)** hace referencia a solicitudes de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos.

El **2.10% (254)** de las peticiones con el subtema de comedores comunitarios, hacen referencia a la situación de vulnerabilidad de personas y grupos familiares, por lo cual, requieren ayuda humanitaria; inconformidad por cierre o demora en la continuidad de comedores, y por las raciones recibidas (algunos peticionarios consideran que los alimentos suministrados no tienen la calidad, ni la cantidad suficiente para reemplazar el almuerzo).

El **2.03% (246)** están las peticiones relacionadas con la atención en los centros integrarte y avanzar, por demora en las visitas para acceder a los cupos, por cambio y cierre del centro donde los atendían en modalidad externa y a la fecha no saber qué va a pasar con ellos. Aún continúan llegando peticiones por inconformidad de no haber recibido la devolución de los dineros, por cobro de cuota al inicio de este servicio.

El **1.43% (173)** son las peticiones que hacen referencia a temas con respecto a los Centros de Desarrollo Comunitario, como son: demora en el inicio de los cursos, cambio de horarios.

El **1.31% (159)** hace referencia a las peticiones relacionadas con la gestión del talento humano (reclamaciones laborales, capacitación, conductas indebidas de los servidores, entre otras).

Con el **1.07% (130)** creciendo en familia (se solicita los bonos de alimentos y cambio de modalidad; asesoría psicosocial y nutricional), inconformidad por demora para ingresar al servicio.

El **9.76% (1181)** este número de peticiones hacen referencia a otros subtemas con los servicios que brinda la entidad.

1.10 Solicitudes de información.

Durante el período en mención, en la Secretaría Distrital de Integración Social se tramitaron **Doce mil cientos cinco (12.105)** peticiones ciudadanas presentadas a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la entidad. De las cuales, doscientas sesenta y cinco (**265**), es decir, el **2.19%**, corresponden a solicitudes de copia y solicitudes de información pública, discriminadas así: solicitudes de copia, **cuarenta y siete (47)**; solicitudes de información, **doscientos dieciocho (218)**.

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

Anexo 2. Reporte de solicitudes de información pública.

1.11 Criterios de calidad en las respuestas⁴

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 ocho respuestas, no obstante, nueve (9) de ellas se identificaron como reconocimientos positivos y ocho (8) respuestas no se encontraron cargadas en el sistema.

En este orden de ideas, el análisis se realiza a ciento ochenta y un (181) respuestas, en la tabla No. 7, se evidencian los resultados obtenidos:

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

Respuestas a peticiones	Coherencia		Claridad		Calidez	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
181	181	0	181	0	174	7
	100%	0%	100%	0	96.13%	3.87%

Fuente: Análisis propio a partir de las respuestas emitidas a la ciudadanía y cargadas en la plataforma Bogotá te escucha.
*Corte. 01 de enero al 31 de marzo del 2022.

⁴ 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 a 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. 7, ciento ochenta y un **(181)** respuestas cumplen con el criterio de coherencia; el total de respuestas cumplen con el criterio de claridad; y ciento setenta y cuatro **(174)** 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.

1.12 Estado de las peticiones.

La información reportada en el presente informe hace referencia a las peticiones tramitadas en la SDIS del 16 de diciembre al 31 de marzo de 2022. En la tabla No. 8, se presenta el estado de los requerimientos ciudadanos para el período en mención.

Tabla No.8. Estado de las peticiones.

ESTADO DE LAS PETICIONES	FRECUENCIA
Solucionado - Por respuesta definitiva	7834
Solucionado - Por traslado	1679
En trámite - Por asignación	1646
Cerrado - Por no competencia	245
En trámite por asignar - trasladar	221
Registro - con preclasificación	217

ESTADO DE LAS PETICIONES	FRECUENCIA
Cerrado - Por respuesta consolidada	113
Cerrado por desistimiento tácito	51
Por ampliar - por solicitud ampliación	48
Cierre por desistimiento expreso	25
Cancelado - Por no petición	18
En trámite - Por traslado	6
En trámite - Por respuesta parcial	2
TOTAL	12105

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -
*Corte. 16 de diciembre al 31 de marzo del 2022.

Definición de eventos del estado de la petición⁵:

- **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.

⁵ 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.

1.13 Oportunidad de la respuesta

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

DEPENDENCIA	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	DIAS PROMEDIO POR DEPENDENCIA
CAPIV	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5
CENTRO PROTEGER CURNN	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	9
COMISARIA BOSA 3 PORVENIR	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	11
COMISARIA DE FAMILIA ANTONIO NARINO	1	0	0	10	0	1	0	0	0	0	3
COMISARIA DE FAMILIA BARRIOS UNIDOS	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	7
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 1	0	0	0	26	0	0	0	0	0	0	26
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 2	0	0	0	9	0	0	9	0	0	0	9
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 2	0	0	1	5	0	1	1	0	0	0	4
COMISARIA DE FAMILIA CHAPINERO	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	15
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 1	0	0	0	7	0	3	0	0	0	0	5
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 2	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 2 TURNO 1	0	0	0	28	0	0	0	0	0	0	28
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 2 TURNO 2	0	0	5	19	0	26	0	0	0	0	19
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 1	26	0	24	24	0	24	0	0	0	0	24
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 1	0	0	2	8	0	0	0	0	1	0	6
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 2	0	0	0	10	0	5	0	0	0	0	9
COMISARIA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 1	0	0	0	4	0	7	0	0	0	0	5
COMISARIA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 2	0	0	11	0	0	8	0	0	0	0	9
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 1	4	0	0	17	0	0	0	5	5	0	12
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 2	2	0	4	7	0	0	6	0	0	0	7
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 3	0	0	0	6	0	7	0	0	0	0	6

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	DIAS PROMEDIO POR DEPENDENCIA
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 4	3	0	0	6	0	0	0	0	0	0	5
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 5 TURNO 1	0	0	0	3	0	0	0	4	0	0	4
COMISARIA DE FAMILIA MARTIRES	0	0	5	3	0	0	0	9	0	0	4
COMISARIA DE FAMILIA PUENTE ARANDA	8	0	0	15	0	0	0	18	0	0	15
COMISARIA DE FAMILIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 1	0	0	0	13	0	26	0	0	0	0	16
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	18	0	0	0	0	0	0	18
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 1	5	0	0	5	0	30	0	0	0	0	7
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2	0	0	0	9	0	13	0	0	0	0	9
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 2	0	0	0	5	0	3	0	0	5	0	5
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 3	0	0	3	3	0	5	0	0	0	0	3
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 4	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0	16
COMISARIA DE FAMILIA TEUSAQUILLO	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
COMISARIA DE FAMILIA TUNJUELITO	0	0	0	12	0	2	6	0	0	0	9
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 Turno 1	0	0	0	12	0	0	18	0	3	0	11
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 TURNO 2	0	0	0	31	0	0	0	0	0	0	31
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 2	0	0	0	17	0	0	0	0	18	0	17
COMISARIA DE FAMILIA USME 1	4	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
COMISARIA DE FAMILIA USME 2	0	0	0	26	0	0	0	0	14	0	24
COMISARIA KENNEDY 1 TURNO 2 SDIS	0	0	10	8	0	0	0	0	0	0	9
COMISARIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 2	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5
COMISARIA SAN CRISTOBAL 1 TURNO 2	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	9
DESPACHO	0	0	0	32	0	0	0	25	0	0	31
DIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	10	0	3	24	0	0	0	7	0	0	10
DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	9	15	12	11	0	9	10	10	8	1	10
DIRECCION POBLACIONAL	0	0	18	5	0	2	0	0	0	0	9
DIRECCION TERRITORIAL	0	0	10	12	0	5	19	0	0	0	12
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	4	5	7	0	4	0	0	0	0	5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0	21	0	0	0	0	0	32	26
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	23	0	0	0	0	0	0	23
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN CARATERIZACIÓN E INTEGRACIÓN.	18	0	8	13	29	0	0	24	0	0	13
SUBDIRECCIÓN PARA LA DISCAPACIDAD	21	0	26	25	13	21	27	10	0	0	24

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	DIAS PROMEDIO POR DEPENDENCIA
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	7	0	0	7	7	0	0	20	0	0	7
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12	0	0	10	0	14	9	0	0	0	12
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA APOYO LOGISTICO	0	0	0	12	0	20	23	0	0	0	15
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	0	0	15	15	0	17	21	8	10	0	14
SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL LOCAL	7	0	17	14	0	0	0	8	0	0	10
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	24	0	17	29	0	26	0	26	20	0	28
SUBDIRECCION DE INVESTIGACION E INFORMACION	0	0	0	0	0	0	0	11	10	0	10
SUBDIRECCION DE PLANTAS FISICAS	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0	18
SUBDIRECCION LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	11	0	12	7	0	7	10	3	0	0	8
SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	12	0	23	18	0	13	22	12	0	6	18
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	15	0	9	9	6	9	11,6	9	0	10	9
SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO	6	0	18	9	0	11	11	0	0	0	10
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	10	0	11	11	6	11	10	10	13	11	11
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	5	0	12	8	0	11	11	7	0	3	8
SUBDIRECCION LOCAL FONTIBON	11	0	15	13	16	8	18	3	0	0	13
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	19	0	16	14	25	17	17	10	0	26	15
SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES	14	0	6	6	0	7	17	5	0	0	7
SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	32	0	26	25	29	26	28	0	0	29	25
SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL	10	0	14	10	23	13	14	10	0	19	11
SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA	8	0	13	8	0	14	17	11	3	10	9
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	12	0	13	11	0	12	12	10	0	8	11
SUBDIRECCION LOCAL TUNJUELITO	8	0	13	10	0	7	13	0	9	0	11
SUBDIRECCION LOCAL USAQUEN	14	0	22	14	0	18	20	11	0	3	17
SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ	12	0	12	14	9	15	17	13	0	0	14
SUBDIRECCION PARA ASUNTOS LGBTI	18	0	14	14	0	11	8	0	0	0	13
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	11	0	11	10	1	12	10	9	7	12	10
SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA	0	0	12	11	0	6	15	19	0	21	11
SUBDIRECCION PARA LA IDENTIFICACION CARACTERIZACION E INTEGRACION	16	0	16	16	0	17	0	8	0	18	16
SUBDIRECCION PARA LA INFANCIA	15	0	10	8	0	10	13	8	0	0	9
SUBDIRECCION PARA LA JUVENTUD	3	0	20	7	0	5	11	9	0	0	8
SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ	0	12	14	10	0	8	16	9	0	11	10
SUBSECRETARIA	34	0	1	17	0	7	15	16	18	0	15

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	DIAS PROMEDIO POR DEPENDENCIA
TOTAL DIAS PROMEDIOS UTILIZADOS POR LA SDIS	11	5	14	13	8	11	13	11	10	13	13

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -. *Corte. 16 de diciembre al 31 de marzo 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 11 días, de los 30 días legales establecidos para la proyección de respuestas.

De igual manera, las solicitudes de copia y las solicitudes de acceso a la información fueron respondidas en un tiempo promedio de 11 días de los 20 días legales establecidos. No obstante, se aclara que, como consecuencia de la emergencia sanitaria por COVID 19 el gobierno nacional expidió el Decreto 491 de 2020⁶ en el cual, el artículo 5, establece la ampliación de términos para emitir respuestas a las peticiones ciudadanas. En este orden de ideas, el análisis del cumplimiento del criterio de oportunidad se llevó a cabo en el marco de lo señalado en este Decreto.

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

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

Tiempo legal de respuesta días según Decreto nacional 491 de 2020.	Tipo de requerimientos	Días promedio utilizados-cuarto trimestre de 2021	Días promedio utilizados-primer trimestre de 2022
20 días	Solicitud de acceso a la información (SI) Solicitud de Copia (SC)	11	11
30 días	Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG), Peticiones de Interés particular (PIP). Peticiones de Interés general (PIG), Felicitaciones (F).	11	11

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -. *Corte. 16 de diciembre al 31 de marzo del 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

1.14 Apertura buzón de sugerencias.

⁶ Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

A fin de cumplir con el objetivo establecido en el Instructivo Canales de Interacción para Atención de la Ciudadanía, el cual indica “*Dar a conocer a los equipos de trabajo de la entidad los canales de interacción dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social, así como su forma de operación, para que se brinde la información requerida por la ciudadanía o se genere la respuesta a las peticiones realizadas*”, se realiza seguimiento mensual, a través del correo electrónico, a los/as designados/as y responsables SIAC para recordar la oportunidad en la gestión de la apertura del buzón de sugerencias, además del adecuado diligenciamiento y cargue del formato de apertura en cada una de las carpetas creadas para tal fin.

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

2 CULTURA DE SERVICIO EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL.

2.1 Atención virtual

Durante la ejecución del primer trimestre 2022, el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía- SIAC- de la Subsecretaría tramitó oportunamente las solicitudes ciudadanas y/o de entidades de carácter público y privado allegadas por medio del buzón: integracion@sdis.gov.co y Contáctenos⁷ de la entidad, es así como, mediante grupos de trabajo a cargo de la gestión se atendió lo relacionado a continuación:

Consolidado Total:

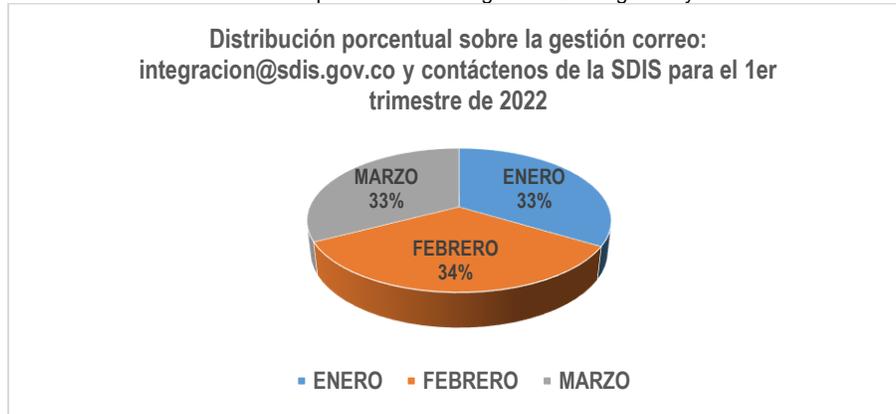
Tabla No.11. Solicitudes atendidas por medio de integracion@sdis.gov.co y Contáctenos.

MES	CORREOS ELECTRÓNICOS
ENERO	2.778
FEBRERO	2.791
MARZO	2.698
TOTAL	8.267

Fuente: Base de datos de registro (Excel) / SharePoint SIAC

⁷ Sección ubicada en la página web de la entidad cuyo propósito es facilitar la comunicación entre la SDIS y la ciudadanía. Una vez se acceda a este sitio se despliega un formulario a través del cual es posible allegar solicitudes acordes con la necesidad de la persona interesada.

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



Fuente: Base de datos de registro (Excel) / SharePoint

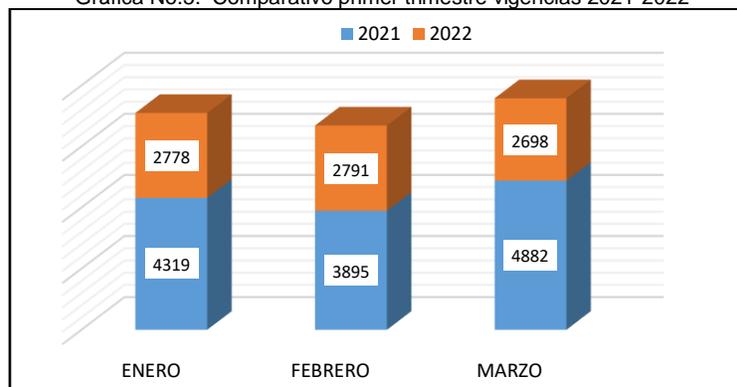
Comparativo de las solicitudes allegadas a través del correo integracion@sdis.gov.co y Contáctenos durante el primer trimestre de las vigencias 2021 y 2022:

Tabla No.12. Comparativo primer trimestre vigencias 2021 y 2022.

MES	2021	2022
ENERO	4.319	2.778
FEBRERO	3.895	2.791
MARZO	4.882	2.698
TOTAL	13.096	8.267

Fuente: correo integracion@sdis.gov.co / SharePoint SIAC - Informe de gestión SIAC.

Gráfica No.5. Comparativo primer trimestre vigencias 2021-2022



Fuente: correo integracion@sdis.gov.co / SharePoint SIAC .Informe de gestión SIAC.

En la anterior grafica se observa una reducción porcentual del año 2022 respecto del año 2021, así: mes de enero del 7%, mes de febrero del 5% y mes de marzo del 10%, situación que en principio obedecería a la apertura del total de las unidades operativas y la habilitación del canal presencial, los cuales para el 2021 presentaban servicios parciales, tanto en sus sedes como en sus jornadas.

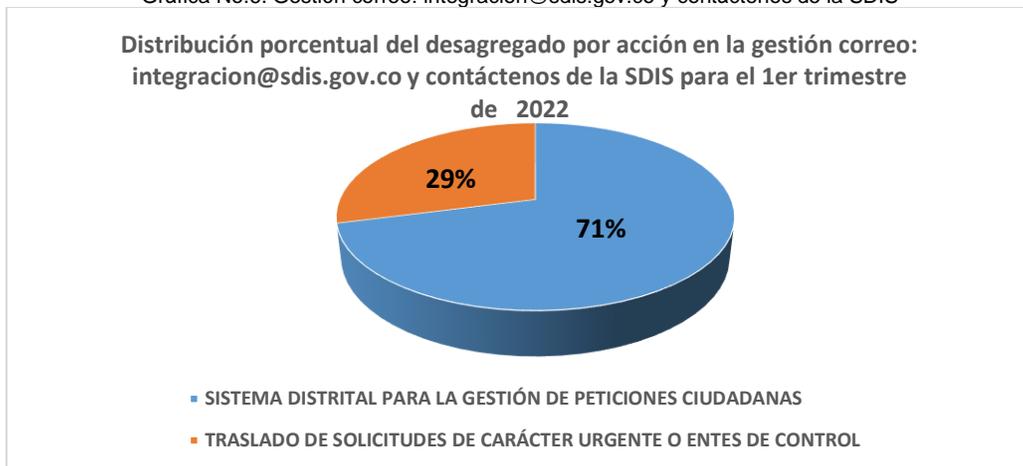
Por otra parte, las solicitudes allegadas a través del canal virtual, acorde con su contenido, pueden ser respondidas de manera inmediata o cargadas en la plataforma Bogotá te escucha ya que requieren respuesta en términos de ley. En coherencia con lo anterior, en la tabla No. 13 se presenta el desagregado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

Tabla No 13: Desagregado de atención por mes:

DIRECCIONAMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	1.972	1.784	1.614
TRASLADO DE SOLICITUDES DE CARÁCTER URGENTE O ENTES DE CONTROL	806	1.007	1.084
TOTAL	2.778	2.791	2.698

Fuente: correo integracion@sdis.gov.co / SharePoint SIAC

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



Fuente: correo integracion@sdis.gov.co / SharePoint SIAC

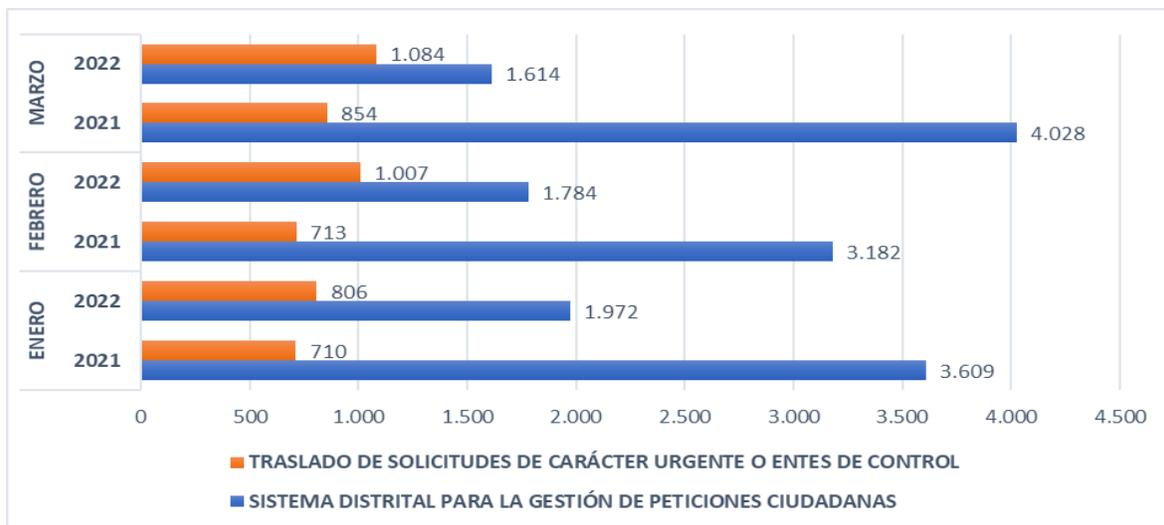
Durante el trimestre reportado predomina la gestión que se realiza mediante el trámite de requerimientos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-, el cual se realiza en los tiempos que la Ley establece, brindándole a los ciudadanos (as), un trámite oportuno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

A continuación, se presenta comparativo de la gestión adelantada con las solicitudes allegadas al correo: integracion@sdis.gov.co y Contáctenos durante el primer trimestre de las vigencias 2021 y 2022:

Tabla No 14: Comparativo primer trimestre 2021 -2022 gestión trámite de solicitudes.

DIRECCIONAMIENTO	ENERO		FEBRERO		MARZO	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	3.609	1.972	3.182	1.784	4.028	1.614
TRASLADO DE SOLICITUDES DE CARÁCTER URGENTE O ENTES DE CONTROL	710	806	713	1.007	854	1.084
TOTAL	4.319	2.778	3.895	2.791	4.882	2.698

Gráfica No.7. Comparativo primer trimestre 2021- 2022.



Fuente: correo integracion@sdis.gov.co / SharePoint SIAC - Informe de gestión SIAC.

Durante el primer trimestre de 2022, predominó la gestión de las peticiones cargadas en la plataforma Bogotá te escucha. Así mismo, se realizó traslado a las dependencias competentes, de las peticiones consideradas urgentes frente a las cuales las entidades o entes de control remitentes, indican el tiempo para dar respuesta siendo este menor al establecido en la normativa vigente, razón por la cual, no se cargan al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

2.2 Atención presencial.

Durante el período reportado, se contó con un total de cuarenta y cuatro mil doscientos veinte (44.220) atenciones en los puntos SIAC, donde la ciudadanía requirió información sobre los servicios sociales de la SDIS entre los cuales se encuentran solicitud subsidio adulto mayor, acceso a comedores comunitarios – cocinas populares y bonos o información de su interés. Información exportada del Sistema de Registro de Beneficiarios (SIRBE) y del formato registro de atención diaria no registrada en SIRBE (Código: FR-ATC-012). En la tabla No. 15, se presenta la información correspondiente:

Tabla No.15. Consolidado de atenciones presenciales.

PUNTO SIAC	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SLIS BOSA	1018	2540	2560	6118
SLIS USME- SUMAPAZ	379	1995	2594	4968
SLIS SUBA	350	878	1310	2538
SLIS TUNJUELITO	633	1347	1536	3516
SLIS FONTIBÓN	191	1173	1127	2491
SLIS SAN CRISTÓBAL	458	911	1527	2896
SLIS KENNEDY - LAGOS DE TIMIZA	0	824	1052	1876
CDC KENNEDY - BELLAVISTA	3	1092	1520	2615
SLIS RAFAEL URIBE URIBE	405	971	914	2290
CDC PORVENIR	106	932	1131	2169
SLIS CHAPINERO	424	404	556	1384
SLIS LOS MÁRTIRES	650	527	889	2066
SLIS CIUDAD BOLÍVAR	277	1149	1120	2546
SLIS USAQUÉN	237	482	593	1312
CDC KENNEDY	93	529	505	1127
SLIS SANTAFE-LA CANDELARIA	409	360	309	1078
NIVEL CENTRAL	47	305	274	626
SLIS ENGATIVÁ	249	199	50	498
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN, CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	27	350	420	797
SLIS PUENTE ARANDA	113	208	291	612
SLIS TEUSAQUILLO	0	152	130	282
SLIS BARRIOS UNIDOS	46	187	182	415
TOTAL	6.115	17.515	20.590	44.220

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

Es importante mencionar que la atención presencial en los puntos SIAC aumento en comparación con el trimestre anterior (cuarto trimestre de 2021) período en el cual se realizaron treinta y ocho mil quinientos veinticuatro (38.524) atenciones.

2.2.1 Atención punto SIAC SuperCade Manitas

Durante el primer trimestre, en el módulo 6 de SuperCade Manitas se contó con un total de mil noventa y dos (1.030) atenciones, donde la ciudadanía requirió información sobre los servicios sociales de la SDIS.

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

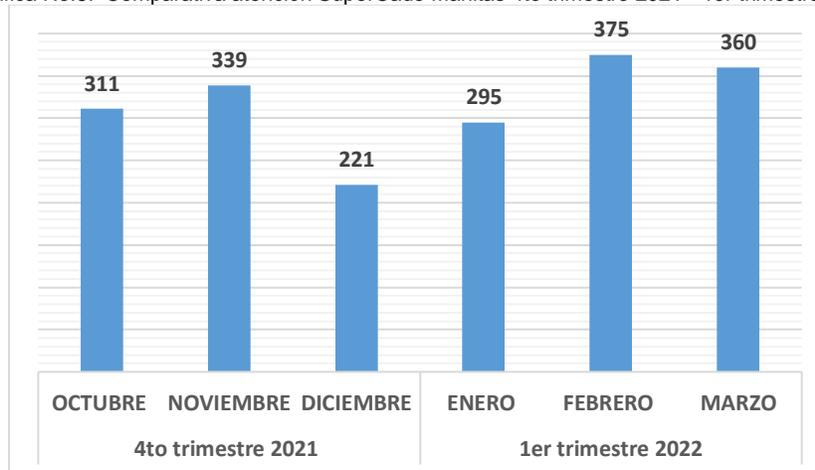
PUNTO SIAC	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SuperCade Manitas	295	375	360	1.030

Fuente: Sistema de turnos (SAT) Secretaría General.

La información requerida por la ciudadanía en este punto de atención estuvo relacionada con apoyos económicos a (554) ciudadanos/as; complementación alimentaria (136); complementación alimentaria personas con discapacidad - bono alimentario (103); mujeres gestantes, lactantes, niños y niñas menores de tres (3) años (65); Jardín infantil diurno (53); comedores -cocinas populares (60); Distrito joven (30); hogares o familias en crisis o emergencia social (12); atención transitoria al migrante, extranjero (9); centro día (6); desarrollo de capacidades habitante de calle (1); casas del pensamiento (1) Ciudadanos/as que son remitidos en un alto porcentaje a la subdirección Local de Ciudad Bolívar cuando los temas no pueden ser resueltos, debido, principalmente, a que aún no se cuenta con las herramientas (línea telefónica y escáner) suficientes para garantizar la atención de manera completa y oportuna desde este punto.

Por otra parte, es importante precisar que las solicitudes de información de la ciudadanía en SuperCade manitas se ha venido incrementando en comparación al 4to trimestre de 2021, como se representa en la gráfica No. 7. Esto toda vez que la ciudadanía tiene más conocimiento sobre la presencia de la SDIS en el SuperCade.

Gráfica No.8. Comparativa atención SuperCade Manitas 4to trimestre 2021 - 1er trimestre 2022



Fuente: Sistema de turnos (SAT) Secretaría General.

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

Con el objeto de verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la entidad (manual de servicio a la ciudadanía, protocolos de atención, canales de interacción, portafolio de servicios, Resolución 0509 de 2021 y demás normativa vigente) para la

atención ciudadana por parte de los responsables de puntos SIAC, durante el período reportado se realizaron seis (6) visitas de seguimiento y acompañamiento a los puntos ubicados en la SLIS Chapinero, SLIS Engativá, SLIS Teusaquillo, SLIS Los Mártires, SLIS Ciudad Bolívar y SuperCade Manitas. 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 subdirectores locales o en algunos casos con los coordinadores administrativos con quienes también se establecieron compromisos para la adecuada prestación del servicio, como se relaciona en la tabla No 17.

Tabla No.17. Consolidados compromisos de mejora con subdirectores locales y coordinadores administrativos.

Subdirección Local	Socialización resultados	Acuerdos
SLIS Chapinero	Subdirector local Coordinadora administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar en las reuniones de comités operativos que los servidores/as y contratistas de la Subdirección suministren de manera oportuna la información a la responsable SIAC. Ajustar y ubicar horario de atención ciudadana en punto visible a la ciudadanía. Esto en cumplimiento a lo establecido en el manual de servicio a la ciudadanía de la Secretaría General. Reubicación del televisor, ya que se encuentra dentro del módulo del SIAC y no se le está dando el uso institucional.
SLIS Engativá	Coordinadora administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar en las reuniones de comités operativos que los servidores/as y contratistas de la Subdirección suministren de manera oportuna la información a la responsable SIAC. Solicitar a la subdirección de plantas físicas la instalación de vidrios protectores en el punto SIAC. Pintar el punto SIAC acorde a la nueva imagen institucional.
Teusaquillo	Coordinadora administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Organizar y coordinar con los responsables de los servicios sociales de la SLIS, el cargue de información de interés para la ciudadanía, con el propósito de que la responsable SIAC la pueda consultar de manera oportuna. Solicitar a la servidora que apoye la atención durante las ausencias de la responsable SIAC, realizar el registro de atención en formato de "atenciones no registradas en SIRBE".
SLIS Los Mártires	Coordinadora administrativa	<ul style="list-style-type: none"> El equipo administrativo se compromete a enviar correo a los funcionarios de la SLIS enfatizando en la importancia de contestar los teléfonos, así como suministrar a la responsable del punto SIAC la información oportuna de las actividades de los proyectos.
SLIS Ciudad Bolívar	Subdirector local	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar en las reuniones de comités operativos que los servidores/as y contratistas de la Subdirección suministren de manera oportuna la información a las responsable SIAC.

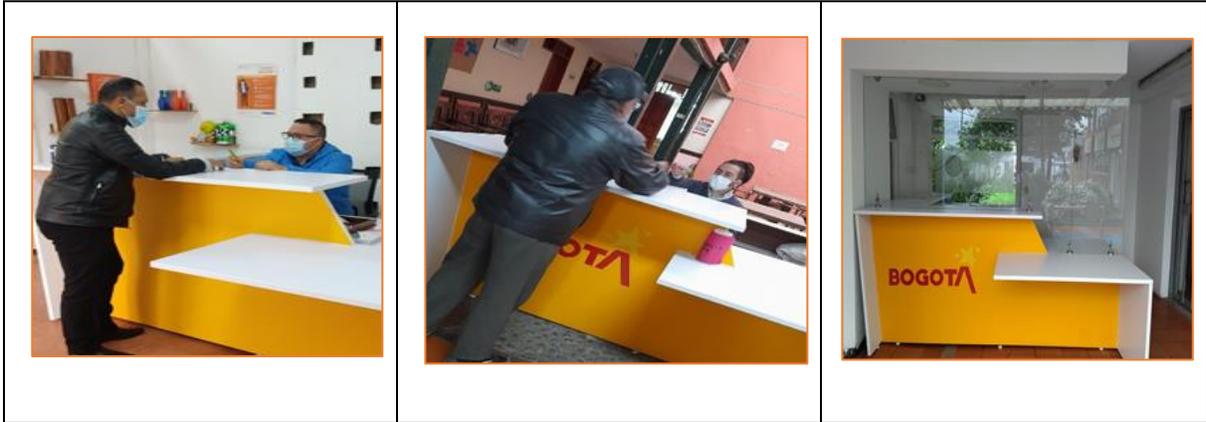
		<ul style="list-style-type: none"> Incluir en el grupo de WhatsApp de referentes de los servicios sociales a las responsables SIAC para obtener información sobre las novedades que se presentes en los proyectos.
SuperCade Manitas	Subdirector local Ciudad Bolívar	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar en las reuniones de comités operativos que los servidores/as y contratistas de la Subdirección suministren de manera oportuna la información a las responsable SIAC. Incluir en el grupo de WhatsApp de referentes de los servicios sociales a las responsables SIAC para obtener información sobre las novedades que se presentes en los proyectos.

Fuente: actas visitas de acompañamiento y seguimiento puntos SIAC.

2.4 Adecuaciones puntos SIAC.

A corte del presente informe la Subdirección de Plantas Físicas realiza adecuación de los módulos en seis (6) puntos SIAC con la nueva imagen institucional; estos puntos se encuentran ubicados en: SLIS Usaquéen SLIS Engativá, SLIS San Cristóbal, SLIS Santa Fe Candelaria, Subdirección para la Identificación, Caracterización de Integración -ICI y CDC Kennedy (Britalia) el cual se encuentra en obra. Adicional a estos en la vigencia 2021 se adecuaron los puntos de Teusaquillo, SLIS Antonio Nariño - Puente Aranda, SLIS de Kennedy (Lago Timiza) y CDC Bellavista para un total de 10 puntos con la nueva imagen institucional.

SLIS USAQUÉN	SLIS ENATIVÁ	SLIS SAN CRISTÓBAL
		
SLIS SANTA FE CANDELARIA	SUBD, ICI	CDC KENNEDY (BRITALIA EN OBRA)



Fuente: registro fotográfico tomado por responsables puntos SIAC.

2.5 Atención telefónica.

Durante el primer trimestre de 2022 los responsables SIAC brindan la atención del canal telefónico a través de la opción 1 (información ciudadana) en simultaneidad con la atención presencial en las subdirecciones locales de: Fontibón, Chapinero, Tunjuelito, Santa fe Candelaria y Subdirección ICI, atención opción 0 (Administrativa) Teusaquillo, atención opción 1 (información ciudadana), opción (2 PRQS), opción 3 (denuncias por presuntos hechos de corrupción) atendidas por un agente de nivel central.

Con el objeto de verificar la apropiación del protocolo de atención telefónica (numeral 3.4, Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Integración Social) se realiza seguimiento telefónico individual a la oportunidad de la contestación, en el cual se verifican tiempos de conexión, llamadas contestadas durante este tiempo y transferencia a encuestas. Lo anterior, permite llevar a cabo acciones de mejora continua para garantizar la calidad en la prestación del servicio.

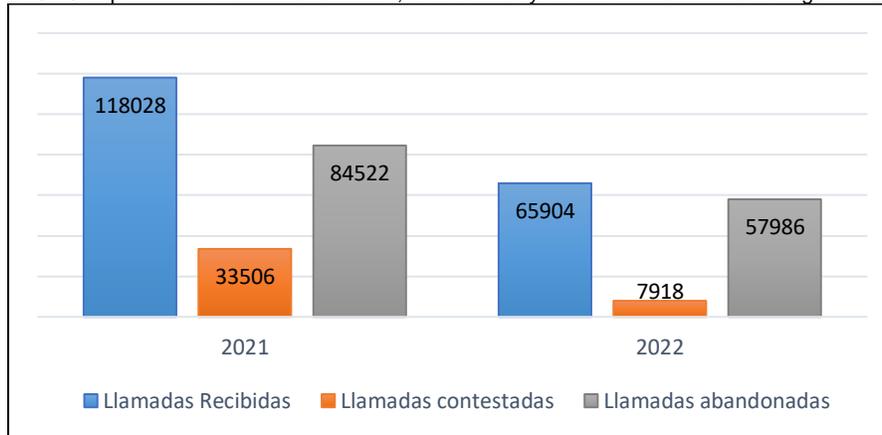
A continuación, se relacionan las llamadas recibidas y contestadas por cada una de las opciones, durante el período reportado:

- Recepción de **43.507** llamadas telefónicas, a través de la línea 3808330 opción 1 (atención ciudadana), de las cuales se atendieron **6.144** respondiendo a solicitudes de información ciudadana. De acuerdo con los reportes arrojados por el sistema DENWA se dejaron de atender **37.363** llamadas.
- Recepción de **16.299** llamadas a través de la opción 0 (administrativa), de las cuales se atendieron **841** y se perdieron **15.458**.
- Recepción de **5.745** llamadas a través de la opción 2 (PQRS), de las cuales fueron abandonadas **4912**; y se completaron **833** llamadas.

- Recepción de **353** llamadas a través de la opción 3 (denuncias por presuntos actos de corrupción) de las cuales se atendieron **100**, ninguna correspondía a denuncia por presunto hecho de corrupción, las restantes estaban relacionadas con solicitudes de información.

Adicionalmente en la siguiente grafica se muestra un comparativo de llamadas recibidas, contestadas y abandonadas durante el primer trimestre de las vigencias 2021 y 2022.

Gráfica No. 9. Comparativo de llamadas recibidas, contestadas y abandonadas 1 trimestre vigencia 2021 y 2022



Fuentes. Herramienta Denwa primer trimestre 2022.

Acorde con la información presentada en la gráfica anterior se evidencia una disminución en el porcentaje de llamadas contestadas durante el primer trimestre de la vigencia 2021, pasando del **28%** al **12%** en el 2022. De igual manera, el porcentaje de llamadas abandonadas, del **72%** en el 2021, al **88%** en el 2022. Adicionalmente, se evidencia una diferencia del **44%** respecto al ingreso de llamadas en la entidad.

Anexo 5. Reporte atención telefónica.

2.6 Resultados encuesta atención telefónica.

Durante este período, los responsables SIAC (agentes) transfirieron dos mil doscientas veinticinco (2.225) llamadas a la extensión 8888 con el fin de realizar la encuesta de satisfacción ciudadanía y así esta, tenga la oportunidad de evaluar el servicio recibido a través del canal telefónico en tres aspectos: atención, conocimiento y satisfacción, como se relaciona en la tabla No. 18.

Tabla No. 18 Resultados encuesta de satisfacción.

Pregunta	Respuesta	Total	%
Atención	Buena	57	4,71%
	Deficiente	19	1,57%
	Excelente	1110	91,7%
	Mala	14	1,15%
	Regular	10	0,82%

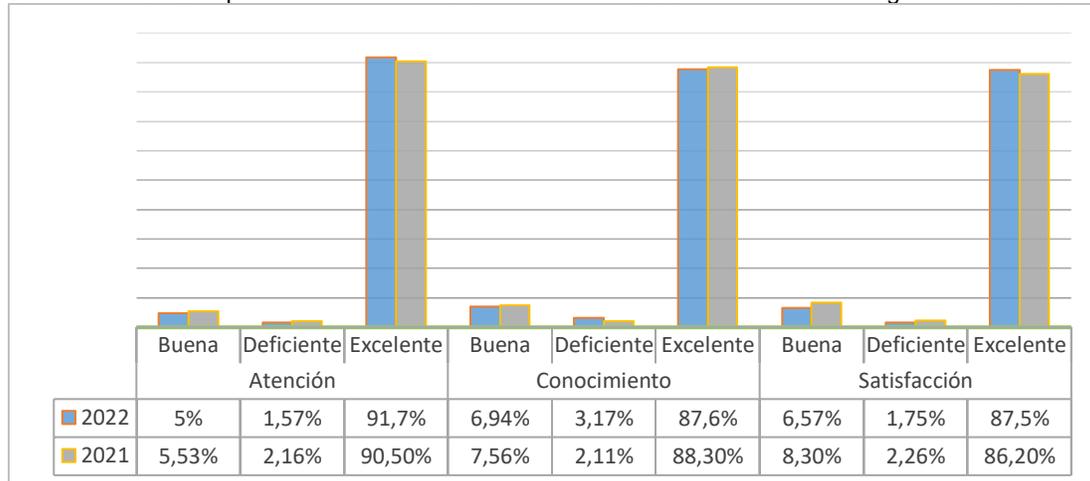
	Total	1210	100%
Conocimiento	Buena	81	6,94%
	Deficiente	37	3,17%
	Excelente	1022	87,6%
	Mala	8	0,68%
	Regular	18	1,54%
	Total	1166	100%
Satisfacción	Buena	75	6,57%
	Deficiente	20	1,75%
	Excelente	999	87,5%
	Mala	17	1,48%
	Regular	30	2,62%
	Total	1141	100%
Total		3517	

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 3.517 respuestas de los tres ítems evaluados. Para un promedio de 1.172 encuestas con respuesta, es decir, que los ciudadanos que evaluaron la satisfacción telefónica, no todos respondieron a la totalidad de las preguntas.

Para conocer la variación en el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida a través del canal telefónico se realiza comparativo entre el cuarto trimestre del 2021 y el mismo período del 2022. Como se relaciona en la gráfica No. 9.

Gráfica No.10. Comparativa satisfacción ciudadana a través del canal telefónico vigencias 2020 -2021.



Fuentes. Herramienta Denwa primer trimestre 2022.

Como se evidencia en la gráfica No.10, el **87,5%** de la ciudadanía encuestada califica como excelente su nivel de satisfacción, porcentaje que aumentó en 1.3% en la vigencia 2022, respecto al 2021; mientras que el 6.57% evaluó su nivel de satisfacción como bueno, y el

1,75%, como deficiente, exponiendo las siguientes razones: No fue fácil la comunicación con la extensión solicitada, no se obtuvo respuesta positiva frente a la solicitud de ingreso al servicio requerido o se indicó que este se realizaba de forma presencial, falta de coherencia al momento de suministrar la información a la ciudadanía o falta de oportunidad en la entrega de la información por parte de las áreas técnicas.

2.7 Sensibilización en cultura del servicio

Durante el período reportado, se realizan gestiones con la Secretaría General para conocer los nuevos lineamientos para las jornadas de sensibilización Distrital a desarrollar por esta entidad. Para el año 2022 se apoyará desde el SIAC la divulgación de información para la participación de funcionarios en la oferta de actividades presenciales y virtuales que oferte esa secretaría a nivel general para todas las entidades del distrito.

Adicionalmente, el Servicio Integral de Atención a la ciudadanía inicia en el 2022 con la construcción de un plan propio de sensibilización dirigido a las y los servidores públicos de la SDIS. Dicho plan se enfoca en jornadas pedagógicas para fortalecer las habilidades comunicativas, afectivas, de las y los servidores públicos tanto de planta como de contrato, partiendo de las necesidades territoriales y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Los avances del plan de sensibilización se encuentran señalados en el anexo 6.

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

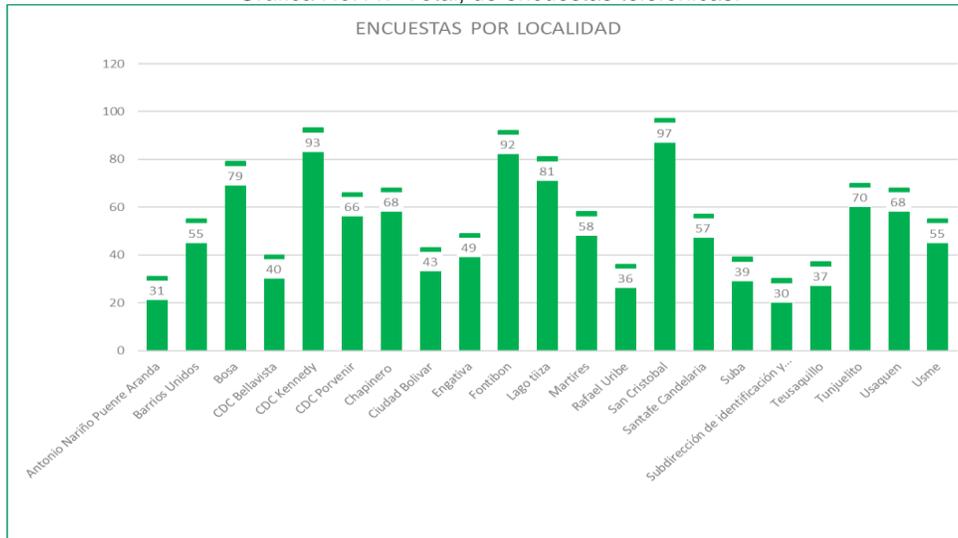
2.8 Medición de percepción y satisfacción ciudadana.

Entre el 1 de enero y el 31 de marzo del 2022, se implementaron en la entidad mil doscientas cuarenta y cuatro (**1.244**) encuestas para conocer el grado de satisfacción y percepción ciudadana respecto a:

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

En todos los puntos de atención a la ciudadanía SIAC, en promedio se aplicaron en el primer trimestre 59 encuesta por punto.

Gráfica No.11. Total, de encuestas telefónicas.



Fuentes. Herramienta Denwa primer trimestre 2022.

Las personas encuestadas fueron atendidas en su mayoría por el servicio apoyos económicos con el 51%, seguido de Respuesta social con 30%.

Con relación a la valoración dada por la ciudadanía, El 99% de los ciudadanos califica como clara la información brindada por los servidores El 97% de los ciudadanos encuestados opina que el trato recibido fue Bueno; el 99% indica que el servidor sí se preocupó porque haya entendido y comprendido la información, El 96% de los ciudadanos respondió que el tiempo de espera para ser atendido fue suficiente.

A través del canal virtual se aplicaron 19 encuestas. Las personas encuestadas manifiestan sentirse satisfechas con la atención brindada y la pertinencia de la respuesta dada.

Anexo 7. Reporte resultados encuestas de satisfacción y percepción.

2.9 Ruta de información en la SDIS.

Para el período reportado, desde el SIAC central, se continuó requiriendo mensualmente a las direcciones y subdirecciones técnicas el envío de información actualizada sobre el funcionamiento de los servicios sociales (en caso de que aplique) a fin de contar con este insumo, el cual es fundamental, para orientar con oportunidad y veracidad a la ciudadanía en los puntos de atención SIAC.

Como resultado de las solicitudes de información se logró obtener respuesta por parte de los delegados de Dirección Poblacional, Subdirección para la Adulthood, Subdirección de Infancia y Subdirección para la Familia.

Mientras que la DADE, Subdirección para asuntos LGBTI, Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano, Subdirección para la Contratación y Subdirección para la

Gestión Integral Local para el periodo reportado no enviaron información conforme a sus competencias.

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

2.10 Actualización de la información – Guía de Trámites y Servicios.

Durante el período reportado se realiza la actualización de la Guía de Trámites y Servicios en el marco de lo establecido en la Resolución No. 0509 del 20 de abril 2021, “*Por la cual se definen las reglas aplicables a los servicios sociales, los instrumentos de focalización de la SDIS, y se dictan otras disposiciones*” y se expide el correspondiente certificado de confiabilidad para remitir a la Secretaría General.

2.11 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 adelanta propuesta de guion para la construcción de video relacionado con el servicio integral de atención a la ciudadanía el cual también incluiría la Carta del trato digno, Canales de atención y tratamiento de datos Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013. Es por ello, que se adelantó reunión con la Oficina Asesora de Comunicaciones -OAC-, con el objeto de presentar la necesidad de realizar esta pieza comunicativa dirigida a la ciudadanía mediante su presentación de forma rotativa en los televisores ubicados en las SLIS y CDC.

En relación con la actualización de información en la página web se adelantaron las siguientes acciones:

- Solicitud con número de requerimiento 1983 la Oficina Asesora de Comunicaciones agrega el Botón de Centro de Relevo en la siguiente ruta: Atención Ciudadana/Canales de Atención/Puntos de Atención/parte inferior se encuentra botón centro de relevo, fecha de respuesta dada por la OAC 31/Ene/2022.
- Con número de requerimiento 2029 la OAC ajustó Anexo 8 Tercer Trimestre para su visualización. Ruta Reporte de Resultados Encuesta de Satisfacción Página Web SDIS.
- Se realizó la Publicación del Informe de Gestión SIAC 4to trimestre 2021 con número de requerimiento 2079 Ruta Atención Ciudadana/Informes/Cuarto Trimestre, fecha de respuesta dada por la OAC 04/Feb/2022.

- De conformidad con la solicitud la OAC realizó la actualización del Directorio de Puntos SIAC en: Pág. Web SDIS/Atención Ciudadana/Canales de Atención/Canal Presencial/ Subdirecciones Locales, fecha de respuesta dada por la OAC 14/Feb/2022.
- De conformidad con la solicitud número de requerimiento 2162, la OAC realizó actualización del Portafolio de Servicios en la Pág. Web SDIS/Ruta de Derechos/ Acceso al Portafolio de Servicios, fecha de respuesta dada por la OAC 02/Mar/2022.
- De conformidad con la solicitud número de requerimiento 2167, la OAC realizó la Publicación del Reporte de Solicitud de Información Pública en el menú de Atención a la Ciudadanía/Informes/Solicitud de Información Pública/Cuarto Trimestre 2021, fecha de respuesta dada por la OAC 03/Mar/2022.
- De conformidad con la solicitud número de requerimiento 2169, la OAC publica "Resultados de Encuestas de Percepción 4 Trimestre 2021" en el menú Atención a la Ciudadanía/Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía/Encuestas/Encuestas de Percepción/Resultados 4 Trimestre 2021, fecha de respuesta dada por la OAC 03/Mar/2022.
- Con número de requerimiento 2368 se solicita a la OAC la divulgación de las piezas comunicativas para la atención ciudadana por agendamiento de citas en la siguiente ruta pág. SDIS/ Inicio/Banner de Noticias, fecha de respuesta dada por la OAC 07/0Abr/2022.
- Igualmente, se Solicitó la Publicación del Enlace para que la ciudadanía pueda agendar la cita virtual Ruta, Atención a la Ciudadanía/Canales de Atención, fecha de respuesta dada por la OAC 01/Abr/2022.
- Se solicitó con número asignado de requerimiento 2349 habilitar el Anexo 3 del primer trimestre Ya que arrojaba error al abrir el documento Ruta, Página Web SDIS/Atención Ciudadana/Informe, fecha de respuesta dada por la OAC 05/Abr/2022.

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

Tabla No. 19. Consolidado socialización actividad Infórmate.

PUNTO SIAC	TEMA: Canales de Interacción Ciudadana Transición		TEMA: Figura del Defensor del Ciudadano	
	Enero		Febrero Marzo	
	No. Participantes	No. Socializaciones	No. Participantes	No. Socializaciones
SLIS BOSA	0	0	249	12
SLIS SUBA	0	0	59	11
SLIS CIUDAD BOLÍVAR	0	0	23	3
SLIS BARRIOS UNIDOS	0	0	25	5

SLIS USME- SUMAPAZ	0	0	75	13
SLIS RAFAEL URIBE URIBE	0	0	49	7
SLIS SAN CRISTÓBAL	0	0	76	9
SLIS LAGOS DE TIMIZA	0	0	58	9
CDC KENNEDY	0	0	9	4
CDC BELLAVISTA	0	0	91	8
SLIS CHAPINERO	0	0	73	9
SLIS USAQUÉN	0	0	56	6
SLIS LOS MÁRTIRES	26	4	36	7
SLIS TEUSAQUILLO	6	1	103	11
CDC PORVENIR	0	0	106	8
SLIS FONTIBÓN	0	0	16	3
SLIS ENGATIVÁ	0	0	36	8
SUBDIRECCIÓN ICI	0	0	23	3
SLIS TUNJUELITO	0	0	69	8
SLIS PUENTE ARANDA	10	1	80	8
SLIS SANTAFE- CANDELARIA	11	1	15	2

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

Los responsables de puntos SIAC, adelantaron la divulgación de los temas relacionados con la Transición SISBEN III a SISBEN IV y Canales y medios de interacción ciudadana en la SDIS de manera personalizada y grupal con la ciudadanía que se acerca a los puntos a solicitar información acerca de los proyectos o servicios que brinda la entidad. Cabe señalar que, en el mes de enero 2022 la actividad únicamente se adelantó en la subdirección local Los Mártires y subdirección local de Puente Aranda dada la terminación de contratos de los responsables SIAC de las otras subdirecciones locales o CDC comunitarios; adicional a esto los servidores/as asignados por las subdirecciones locales para la atención presencial durante este tiempo por desconocimiento no realizan las demás actividades propias del SIAC a pesar de las solicitudes realizadas para contar con personal de apoyo cualificado para la atención desde puntos SIAC.

Anexo 8. Avance estrategia comunicativa y divulgativa

3. Análisis

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
Análisis Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	-Respuesta a peticiones fuera de términos por parte de algunas dependencias, como: Subdirección para la Discapacidad, Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano, Subdirección Local	-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>Barrios Unidos 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>-Algunos (Puente Aranda, Fontibón, Usme, Sumapaz, Chapinero, Barrios Unidos, Bosa, Suba) puntos SIAC no cuentan aún con las adecuaciones que permitan dar a conocer a la ciudadanía la imagen y logo institucional de esta administración</p> <p>-Falta de personal de apoyo para garantizar la atención ciudadana en tiempos de ausencia de los responsables de la atención en los puntos SIAC.</p> <p>-No se cuenta con un equipo específico para la atención del canal telefónico, generando un alto porcentaje en el abandono de llamadas ciudadanas.</p> <p>-Dificultades técnicas para sacar a producción la interface entre AZ Digital y Bogotá Te Escucha.</p> <p>-No contar con las herramientas tecnológicas (teléfono y escáner) necesarias para la atención en SuperCade Manitas.</p> <p>-La Entidad deberá estudiar y analizar la asignación de servidores, con el perfil requerido para atender las necesidades del Servicio Integral de atención a la ciudadanía.</p>	<p>-Se cuenta con un equipo idóneo y 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>-Se cuenta con un conjunto de acciones planeadas intra e interinstitucionales (SIAC, SGDTH, Secretaría General) encaminadas al fortalecimiento de la cultura del servicio.</p> <p>-Trabajo en coordinación con la Veeduría Distrital y Secretaría General en el marco de la Política Pública de Servicio al ciudadano.</p> <p>-Adecuación de 10 puntos SIAC en coordinación con la Subdirección de Plantas Físicas.</p> <p>-Se cuenta con procedimientos y documentos relacionados con el establecimiento de las directrices de interacción entre la entidad y la ciudadanía.</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (DO)	ESTRATEGIA (FO)

<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>-Adecuación de los puntos SIAC desde la subdirección de plantas físicas con la nueva imagen institucional.</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 y percepción en la atención ciudadana en las dependencias de la SDIS durante la vigencia 2022.</p> <p>-Centralización del Call Center, con el fin de garantizar el acceso oportuno a la información requerida por la ciudadanía.</p>	<p>-Continuar generando alertas tempranas (semanales) a través de correo electrónico remitidas a las dependencias a fin de que se responda cumpliendo los criterios de calidad de la respuesta, al igual que con las mesas de trabajo para adelantar seguimiento a la oportunidad de las respuestas.</p> <p>-Articular 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 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.</p> <p>-Dar continuidad a las mesas de trabajo con el equipo de la transparencia de la Subsecretaría, en articulación de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico- DADE- y del equipo SIAC para avanzar en la propuesta de implementación de la encuesta de satisfacción y percepción a la atención ciudadana.</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>-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 solidaridad y vocación de servicio.</p>
---	--	---

	-Gestionar ante la Subsecretaria la centralización del Call center con la asignación del recurso humano y tecnológico para el adecuado y óptimo funcionamiento del canal telefónico.	
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 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>-Para garantizar orientación oportuna y veraz a la ciudadanía en los puntos de atención SIAC, tanto las Subdirecciones técnicas como locales deberán brindar oportunamente la información actualizada sobre el funcionamiento de los servicios sociales.</p> <p>-Garantizar la continuidad de la atención de la Ciudadanía procurando que las fechas de terminación de los contratos de todo el equipo SIAC no coincidan y se efectúen en tiempos diferentes.</p> <p>-Continuar adelantando acciones para que los servidores/as y contratistas conozcan y atiendan los términos de ley establecidos en la Circular 001 de abril de 2021 "Entrega de respuestas a peticiones ciudadanas en términos de ley".</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</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 interface entre AZ Digital y Bogotá Te Escucha en la SDIS, para el cumplimiento de los criterios de calidad (claridad, calidez, coherencia y oportunidad) de las respuestas que se emiten a las peticiones ciudadanas; así mismo, para dar trámite a todas las peticiones ciudadanas allegadas a la entidad, conforme lo exige la normativa vigente (Decreto 371 de 2010), en consecuencia, garantizar su derecho al acceso a la información.</p>

	<p>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.</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 garantizar atención ciudadana de manera eficiente y oportuna.</p>	
--	---	--

4. Conclusiones y recomendaciones.

-El equipo SIAC a cargo del componente “trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS” genera semanalmente alertas tempranas (a través de correo electrónico) a las dependencias a fin de que se responda cumpliendo con los criterios de calidad de la respuesta, así mismo, continuara convocando a mesas de trabajo para seguimiento a la oportunidad de las respuestas con las dependencias que así lo requieran.

- Todas las dependencias de la SDIS deberán registrar la totalidad de las respuestas a 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 desde la Subdirección de Plantas Físicas las adecuaciones de los puntos SIAC: Puente Aranda, Fontibón, Usme, Sumapaz, Chapinero, Barrios Unidos, Bosa, Suba, con el fin brindar espacios adecuados para la atención ciudadana.

-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 de 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 y Percepción a la Atención Ciudadana 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.

-Ante la alarmante situación presentada en la atención ciudadana por medio del canal telefónico, se hace necesario y urgente el estudio de la creación y centralización del Call

center con la asignación del recurso humano y tecnológico suficiente para el adecuado funcionamiento de este canal.

- 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.

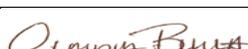
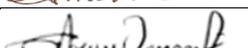
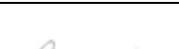
-Para garantizar orientación oportuna y veraz a la ciudadanía en los puntos de atención SIAC, tanto las Subdirecciones técnicas como locales deberán brindar oportunamente la información actualizada sobre el funcionamiento de los servicios sociales.

-Garantizar la continuidad de la atención ciudadana procurando que las fechas de terminación de los contratos de todo el equipo SIAC no coincidan y se efectúen en tiempos diferentes, contando con un número suficiente de personas contratadas para evitar la no continuidad en la atención ciudadana.

- 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.

- En articulación con la Subdirección de investigación e información se gestionará los recursos tecnológicos (línea telefónica y escáner) necesaria para garantizar la atención ciudadana de manera eficiente y oportuna en el punto del SuperCade Manitas.

- Poner en marcha 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	Aidee Morales Guerrero	Profesional-contratista SIAC	
	Angélica María Cifuentes Poveda	Profesional SIAC	
	Claudia Milena Bulla	Profesional-contratista SIAC	
	Esperanza Guantiva.	Profesional-contratista SIAC	
Elaboró Revisó	Marcela María Medina Avella	Asesora Subsecretaria	
Revisó aprobó	Erwin Gaeth Mera	Líder equipo SIAC.	
Fecha de elaboración	Abril 2022		

Nota. Se adjuntan ocho (8) anexos.

