

**INFORME DE GESTIÓN**

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

**SEGUNDO TRIMESTRE 2022**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS.....</b>   | <b>5</b>  |
| 1.1 Canales de interacción. ....   | 5         |
| 1.5.1 Comparativo 2021 y 2022 de peticiones allegadas a la SDIS. ....                                    | 10        |
| 1.6 Traslado por no competencia.....   | 10        |
| 1.7 Operación Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. ....       | 12        |
| 1.8 Temas y dependencias con mayor número de quejas y reclamos.....                                      | 14        |
| 1.8.1.1 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.....  | 26        |
| <b>2 CULTURA DE SERVICIO EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL.....</b>                       | <b>27</b> |
| 2.1 Atención virtual .....   | 27        |
| 2.2 Atención presencial.....   | 31        |
| 2.3 Atención punto SIAC SuperCade Manitas .....  | 32        |
| 2.4 Visitas de acompañamiento y seguimiento a Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC-. .... | 32        |
| 2.5 Atención telefónica. ....  | 34        |
| 2.6 Resultados encuesta atención telefónica.....   | 36        |
| 2.7 Sensibilización en cultura del servicio.....   | 38        |
| 2.8 Medición de percepción y satisfacción ciudadana. ....  | 40        |
| 2.9 Ruta de información en la SDIS. ....   | 41        |
| 2.10 Actualización de la información – Guía de Trámites y Servicios. ....                                | 42        |
| 2.11 Estrategia comunicativa y divulgativa. ....   | 42        |
| <b>3. Análisis .....</b>   | <b>44</b> |
| <b>4. Conclusiones y recomendaciones. ....</b>   | <b>47</b> |

## ANEXOS

- Anexo 1. Peticiones por dependencia, subtema y tipología.
- Anexo 2. Reporte de solicitudes de información pública.
- Anexo 3. Peticiones con evaluación de criterios de calidad de la respuesta.
- Anexo 4. Reporte de respuestas a peticiones ciudadanas fuera de términos.
- Anexo 4.1 Relación de peticiones con respuesta fuera de términos por dependencia y tipología.
- Anexo 5. Reporte atención telefónica.
- Anexo 6. Reporte implementación plan de sensibilización en cultura del servicio.
- Anexo 7. Reporte resultados encuestas de satisfacción y percepción.
- Anexo 8. Avance estrategia comunicativa y divulgativa.

## TABLAS

- Tabla No. 1. Reconocimientos positivos.
- Tabla No. 2. Traslado de peticiones por no competencia de la SDIS.
- Tabla No. 3. Seguimiento y acompañamiento a designados Bogotá Te Escucha.
- Tabla No. 4. Relación de dependencias con mayor número de quejas.
- Tabla No. 5. Relación de dependencias con mayor número de reclamos.
- Tabla No. 6. Relación de peticiones por subtema.
- Tabla No. 7. Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas.
- Tabla No. 8. Estado de las peticiones.
- Tabla No. 9. Días promedio utilizados para responder a los requerimientos de la ciudadanía, acorde con la tipología.
- Tabla No. 10. Tiempo legal de respuesta y días promedio utilizados para dar respuesta a las peticiones ciudadanas en la SDIS.
- Tabla No. 11. Solicitudes atendidas por medio de [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) y Contáctenos.
- Tabla No.12. Comparativo segundo trimestre vigencias 2021 y 2022.
- Tabla No 13: Desagregado de atención por mes.
- Tabla No.14. Comparativo segundo 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. Comparativo atención SuperCade Manitas 2 trimestre 2021 - 2022.
- Tabla No. 18. Resultados encuesta de satisfacción atención telefónica.
- Tabla No. 19. Sensibilizaciones en cultura del servicio.
- Tabla No. 20. Módulos desarrollados por la Secretaría General.
- Tabla No. 21. Porcentaje satisfacción ciudadana.
- Tabla No. 22. 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](mailto:integracion@sdis.gov.co) y Contáctenos.
- Gráfica No .5. Comparativo segundo trimestre vigencias 2021-2022.
- Gráfica No. 6. Gestión correo: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) y contáctenos de la SDIS.
- Gráfica No. 7. Comparativo segundo trimestre 2021- 2022.
- Gráfica No. 8. Comparativo 2 trimestre vigencia 2021 y 2022
- Gráfica No. 9. Comparativo satisfacción ciudadana a través del canal telefónico vigencias 2020 -2021.
- Gráfica No.10. Número de encuestas aplicadas por punto de atención a la ciudadanía SIAC.

## PRESENTACIÓN

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

Se precisa que el corte de las acciones realizadas del presente informe se da del *1 de abril al 30 de junio 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 1340 del 29 de junio de 2022, la cual deroga la Resolución 1202 de 2019 "Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC- y se dictan otras disposiciones"

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 gestión<sup>1</sup> de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-, conforme con lo establecido en el procedimiento definido por la Secretaría Distrital de Integración Social (en adelante SDIS) para tal fin, y en el marco de la normativa vigente.
- Cumplimiento de los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) de las respuestas a peticiones ciudadanas.
- 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); 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 análisis (matriz Dofa), conclusiones y recomendaciones.

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

---

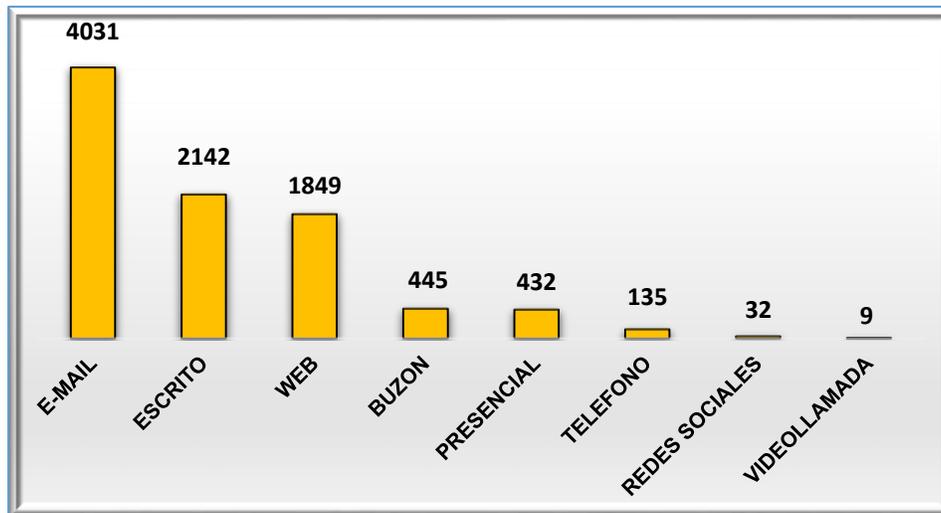
<sup>1</sup> Se hace claridad, de que cuando se habla de **gestión de peticiones ciudadanas** se hace referencia a los eventos que tiene una petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a saber: solucionado por respuesta definitiva, en trámite por asignación, solucionado por traslado, registro con preclasificación, cerrado por no competencia, en trámite por asignar -trasladar, cerrado por respuesta consolidada, cerrado por desistimiento tácito, por ampliar -por solicitud de ampliación, cancelado – por no petición, cierre por desistimiento expreso, cerrado – sin recurso de reposición, con solicitud de cierre, en trámite por respuesta parcial, en trámite por traslado. No obstante, en el numeral 1.9, se define cada uno de ellos. Adicionalmente, este numeral se incluye, puesto que, es el que permite evidenciar el cumplimiento de la meta del proyecto de inversión de la Subsecretaría, 7733. Fortalecimiento institucional para una gestión pública efectiva y transparente en la ciudad de Bogotá. "Gestionar el 100% de las peticiones ciudadanas allegadas a través de los canales de interacción dispuestos por la SDIS y cargadas en Bogotá te escucha"

## 1. TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS

### 1.1 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 -  
\*01 de abril al 30 de junio del 2022.

Durante el período reportado, en la Secretaría Distrital de Integración Social, se gestionaron nueve mil setenta y cinco (**9.075**) peticiones a través de los diferentes **canales y medios de interacción**<sup>2</sup> dispuestos para la atención ciudadana, (en el numeral 1.9 Estado de las peticiones, de este documento, se amplía la información), es decir el **100%** de las allegadas por la ciudadanía a la entidad, como se relaciona a continuación:

- A través del correo electrónico ([integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)), fueron allegadas cuatro mil treinta y una (**4.031**) peticiones, correspondiente al **44.42%** del total de peticiones recepcionadas. observándose para este periodo una disminución de **21.91%** en comparación con el trimestre inmediatamente anterior que corresponde a cinco mil ciento sesenta y dos (**5.162**).
- Por medio escrito se recibieron dos mil ciento cuarenta y dos (**2.142**) peticiones, es decir, el **23.60%** del total de peticiones recepcionadas. presentando una disminución para el periodo reportado del 17.61% en los datos en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, que corresponde a dos mil seiscientos (**2.600**).

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

- En la página web ([www.integracionsocial.gov.co](http://www.integracionsocial.gov.co)) fueron allegadas mil ochocientos cuarenta y nueve (**1.849**) peticiones lo que corresponde al **20.37%** del total de las peticiones recepcionadas, observándose una disminución en los datos de **59.35%** en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente a tres mil ciento quince (**3.115**).
- Mediante el buzón de sugerencias fueron allegadas a la Secretaría, cuatrocientas cuarenta y cinco (**445**) peticiones, representando el **4.90%** del total de peticiones recepcionadas. Observándose un aumento del **26.42%** en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente a trescientas cincuenta y dos (**352**) peticiones.
- Por medio del canal presencial fueron allegadas cuatrocientas treinta y dos (**432**) peticiones, lo que equivale al **4.76%** del total de peticiones, se observa una disminución del **34.34%** en el uso de este canal en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente a seiscientos cincuenta y ocho (**658**) peticiones.
- A través del canal telefónico se recibieron ciento treinta y cinco (**135**) peticiones correspondientes al **1.49%**. presentándose una disminución del **17.17%** en los datos en comparación con el trimestre inmediatamente anterior correspondiente a ciento sesenta y tres (163) peticiones.
- Por medio de las redes sociales se recibieron treinta y dos (**32**) peticiones, lo que representa **0,36%**. Observándose una disminución del **36%** en los datos en comparación con el trimestre inmediatamente anterior, correspondiente a cincuenta (**50**).
- A través de video llamada (nuevo medio de atención virtual desde el SIAC de Nivel central) se recibieron nueve (**9**) peticiones, es decir, el **0,09%** del total de peticiones recepcionadas.

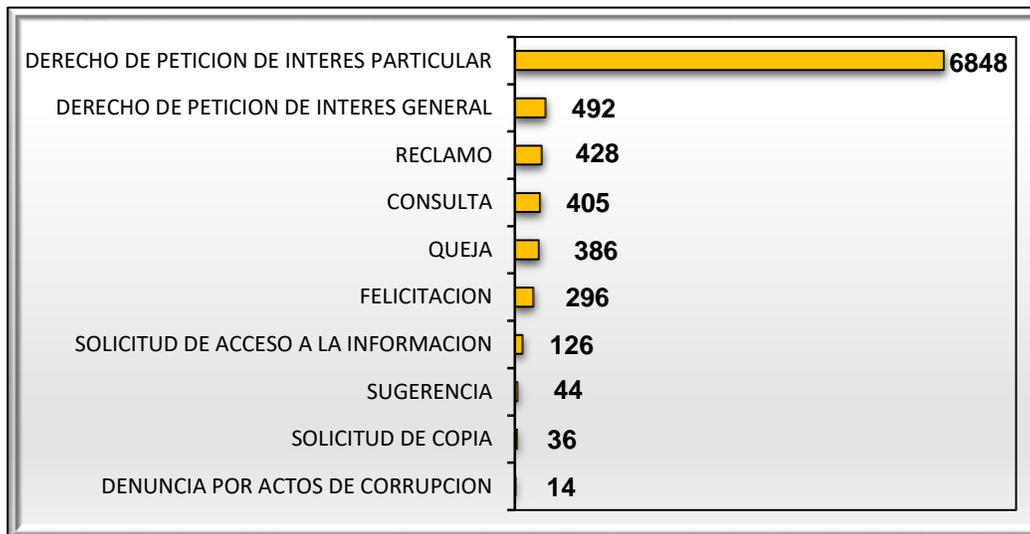
Es de anotar que, aunque el medio virtual sigue siendo el más utilizado por la ciudadanía, se observa que el uso del canal presencial continúa estable en comparación con los períodos anteriores.

Por otra parte, durante el período reportado disminuyó en un **25.03%** el número de peticiones ciudadanas allegadas a la entidad en relación con las recibidas durante el trimestre anterior (primer trimestre de 2022), período en el cual se recibieron doce mil cientos cinco (**12.105**) peticiones.

## 1.2 Tipologías.

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

Gráfica No. 2. Número de peticiones por tipología.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha.  
\* 01 de abril a 30 de junio del 2022.

En relación con las tipologías, se evidencia que el derecho de petición de interés particular fue el utilizado con mayor frecuencia por la ciudadanía. Toda vez, que la entidad recibió seis mil ochocientos cuarenta y ocho (**6.848**) peticiones con esta tipología, es decir, el **75.46%** del total. Le siguen las peticiones de interés general, de las cuales se recibieron cuatrocientos noventa y dos (**492**), es decir, el **5.42%** del total.

Por otra parte, se recibieron cuatrocientos veintiocho (**428**) peticiones con la tipología de reclamo, que representa el **4.72%**; las consultas, sumaron en total cuatrocientos cinco (**405**), es decir, el **4.46%**; mientras las peticiones con tipología queja fueron trecientas ochenta y seis (**386**), representando el **4.25%**.

Así mismo, se recibieron doscientas noventa y seis (**296**) felicitaciones o reconocimientos positivos representando el **3.26%**; ciento veinte seis (**126**) solicitudes de acceso a la información, que corresponden al **1.39%**; cuarenta y cuatro (**44**) sugerencias correspondientes al **0.48%**; treinta y seis (**36**) solicitudes de copia, representadas en el **0.40%**; finalmente, la ciudadanía radicó catorce (**14**) denuncias por presuntos actos de corrupción que representan el **0.15%** 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 peticiones relacionadas con

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

### 1.3 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                    | 162        | 0        | 0         | 0          | 0        | 0        | 162        |
| SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO                    | 16         | 0        | 7         | 0          | 1        | 0        | 24         |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA          | 23         | 0        | 0         | 0          | 0        | 0        | 23         |
| SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE           | 1          | 0        | 15        | 0          | 0        | 0        | 16         |
| SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES                     | 14         | 0        | 0         | 1          | 0        | 0        | 15         |
| SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA   | 3          | 2        | 0         | 4          | 0        | 5        | 14         |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA DISCAPACIDAD               | 1          | 3        | 0         | 7          | 0        | 0        | 11         |
| SUBDIRECCION LOCAL BOSA                         | 8          | 1        | 0         | 0          | 0        | 0        | 9          |
| SUBDIRECCION LOCAL FONTIBON                     | 5          | 0        | 0         | 0          | 0        | 0        | 5          |
| SUBDIRECCION LOCAL USAQUEN                      | 3          | 0        | 0         | 0          | 0        | 0        | 3          |
| SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ               | 2          | 0        | 0         | 0          | 0        | 0        | 2          |
| SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY                      | 0          | 0        | 2         | 0          | 0        | 0        | 2          |
| COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 1                 | 2          | 0        | 0         | 0          | 0        | 0        | 2          |
| SUBDIRECCION LOCAL SUBA                         | 1          | 0        | 0         | 0          | 0        | 0        | 1          |
| COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 2   | 1          | 0        | 0         | 0          | 0        | 0        | 1          |
| COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 Turno 1          | 1          | 0        | 0         | 0          | 0        | 0        | 1          |
| SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ                      | 0          | 1        | 0         | 0          | 0        | 0        | 1          |
| COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 2                  | 1          | 0        | 0         | 0          | 0        | 0        | 1          |
| SUBDIRECCION LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA | 0          | 1        | 0         | 0          | 0        | 0        | 1          |
| SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA                     | 1          | 0        | 0         | 0          | 0        | 0        | 1          |
| SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL                | 0          | 0        | 1         | 0          | 0        | 0        | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>245</b> | <b>8</b> | <b>25</b> | <b>12</b>  | <b>1</b> | <b>5</b> | <b>296</b> |

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

\*Corte. 01 de abril al 30 de junio del 2022.

Con respecto a la tipología felicitaciones (reconocimientos positivos) durante el trimestre reportado se recibieron doscientos noventa y seis (296), de las cuales ciento sesenta y dos (162) fueron para la subdirección para la adultez, que hacen referencia a felicitaciones por la labor que desempeñan los servidores en los centros de atención de habitantes de calle y por las actividades que realizan para ellos, así mismo, agradecen por la atención recibida

en las Subdirecciones Locales (Chapinero, Santa Fe, Rafael Uribe Uribe y Mártires); también felicitan a los colaboradores del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC-, entre otros.

#### 1.4 Sugerencias

En el marco de la materialización de un gobierno abierto y transparente en el Distrito Capital, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, construyó la estrategia Conoce, Propone y Prioriza, la cual busca establecer unos pasos para que las sugerencias y propuestas ciudadanas sobre temáticas como la innovación y solución de problemas, surtan un proceso de discusión efectivo en los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño de las entidades”.

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

Para el periodo en referencia se hace entrega de un segundo reporte (16 de marzo al 15 de junio de 2022) con las peticiones tipificadas como sugerencias en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas –Bogotá te escucha-, encontrándose veintiún (21) peticiones que cumplen con los criterios de esta tipología, en temáticas relacionadas con:

- Fortalecimiento de procesos de formación en centros de Desarrollo Comunitario
- Fortalecimiento de un modelo de atención psicosocial para las poblaciones atendidas en la Secretaría Distrital de Integración Social.
- Continuidad en el servicio de Comedores comunitarios – cocinas populares.
- Mejoramiento de las instalaciones físicas en Puntos de atención a la Ciudadanía.
- Fortalecer los ejercicios de participación en la Entidad

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

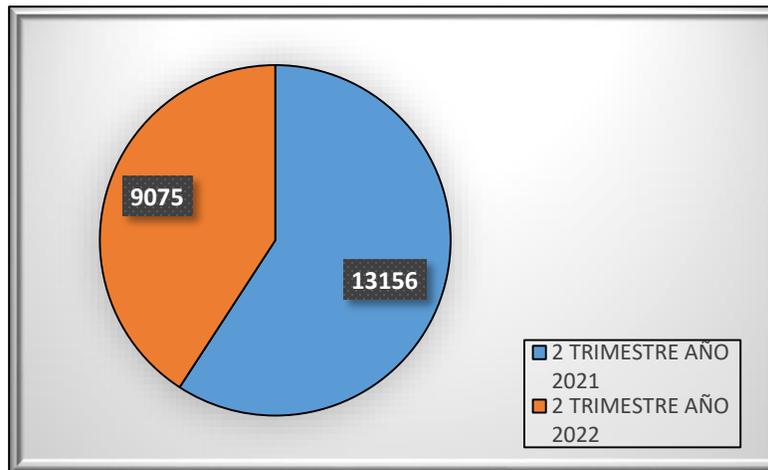
#### 1.5 Peticiones por dependencia, subtema y tipología.

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

### 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 -  
\*01 de abril al 30 de junio del 2022.

Al realizar la comparación del total de los requerimientos allegados por la ciudadanía, durante el segundo trimestre de **2021** y el mismo período del **2022**, se observó una disminución del **31.02%**, representado en cuatro mil ochenta y una (**4.081**) peticiones.

Cabe mencionar que, el comportamiento de las tipologías es estable con respecto a los trimestres anteriores, dado que, las que se reciben con mayor frecuencia son las peticiones de interés particular, los temas a los que hace referencia se relacionan en el numeral 5.6 del presente informe.

### 1.6 Traslado por no competencia

Del total de peticiones ciudadanas recibidas, se trasladaron mil trecientos diecinueve (**1.319**) por no ser de competencia de la SDIS. En la tabla No. 2, se relacionan las entidades a las cuales se trasladaron las peticiones en mención:

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

| SOLUCIONADO - POR TRASLADO                                    |       |                                |       |
|---|-------|--------------------------------|-------|
| ENTIDAD   | TOTAL | ENTIDAD                        | TOTAL |
| SECRETARIA DE HACIENDA  | 793   | DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | 4     |
| (en blanco) CERRADAS EN EL SISTEMA DIRECTAMENTE Y EN TRAMITE. | 214   | UAESP                          | 3     |
| SECRETARIA DE PLANEACION                                      | 72    | SECRETARIA DE SEGURIDAD        | 3     |

| SOLUCIONADO - POR TRASLADO         |       |   |       |
|------------------------------------|-------|---|-------|
| ENTIDAD                            | TOTAL | ENTIDAD   | TOTAL |
| ENTIDAD NACIONAL                   | 68    | CAPITAL SALUD EPS   | 3     |
| SECRETARIA DE SALUD                | 35    | SUBRED SUR  | 2     |
| SECRETARIA DE GOBIERNO             | 31    | SECRETARIA MOVILIDAD  | 2     |
| SECRETARIA DEL HABITAT             | 20    | PERSONERIA DE BOGOTA  | 2     |
| SECRETARIA DE EDUCACION            | 15    | SECRETARIA DE AMBIENTE  | 2     |
| SECRETARIA GENERAL                 | 11    | TRANSMILENIO  | 1     |
| SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | 8     | CATASTRO  | 1     |
| IPES                               | 7     | IDU   | 1     |
| IDIPRON                            | 5     | CODENSA   | 1     |
| IDPYBA                             | 5     | INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION<br>EDUCATIVA Y EL DESARROLLO<br>PEDAGOGICO IDEP | 1     |
| SECRETARIA DE LA MUJER             | 4     | IDRD  | 1     |
| ACUEDUCTO - EAAB-ESP               | 4     |   |       |
| <b>TOTAL</b>                       |       | <b>1.319</b>  |       |

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

Del total de peticiones trasladadas, el **60.12%** se envió a la Secretaría de Hacienda por dificultades con la consignación del subsidio monetario en las cuentas de los ciudadanos.

El **16.22%** (214) peticiones se encuentran en blanco (sin registro de entidad), de estas 208 peticiones se cerraron directamente en el sistema Bogotá te escucha, dado que, se encuentran a cargo de la entidad a quien le corresponde emitir respuesta; mientras las (6) restantes se encuentran pendientes de traslado.

El **5.46%** 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 **5.16%** se trasladó a entidades nacionales (Departamento para la Prosperidad Social), departamentales y municipales por competencia territorial y relacionadas con las ayudas económicas de las cuales han sido beneficiarios.

El **2.65%** se trasladó a la Secretaría de Salud por demora en la asignación de citas médicas; solicitud de certificaciones para personas con discapacidad; autorización de medicamentos; solicitud de acceso al servicio de salud, entre otras.

El **2.35%** de las peticiones se trasladó a la Secretaría de Gobierno, por temas relacionados con inconvenientes entre vecinos; garantía de los derechos humanos; inseguridad en algunos sectores por venta de sustancias psicoactivas; dificultades entre arrendatarios y arrendadores; solicitud de intervención para resolver hacinamiento; solicitud de ayudas técnicas para poder movilizarse.

El **1.52%** se trasladó a Secretaría del Hábitat por solicitudes de subsidios para pago de arriendo y adquisición de vivienda nueva; reubicación de víctimas; solicitud de subsidio para

mejoramiento de vivienda; inconformidad por dejar de recibir el subsidio; solicitud para acceder vivienda gratuita.

El **1.14%** se trasladó a la Secretaría de Educación por temas relacionados con solicitudes de certificados; postulación de investigaciones; subsidios para la juventud; solicitudes de cupo y de traslados; inconformidad por preferencia con la población migrante para ingreso a los colegios; por discriminación para obtener un cupo en colegios del Distrito.

Finalmente, el **5.38%** de peticiones se trasladaron a la Secretaría General por errores de clasificación de las peticiones; a la Secretaría de Desarrollo Económico por solicitudes de empleo, solicitud de ayuda para emprendedores; 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; a IDIPRON por temas de jóvenes habitantes de calle, solicitudes de las familias con jóvenes en riesgo de habitabilidad en calle; al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal -IDPYBA-, para la protección animal; a la Secretaría de la Mujer, solicitando conocer los servicios y ayudas que ofrecen a mujeres étnicas; a la empresa de acueducto de Bogotá –EAAB-, por suspensión de los servicios, por desaseo en algunos sectores de la ciudad; a la Defensoría del espacio Público, por temas de invasión.

De igual manera; a la UAESP por presencia de recicladores que invaden el espacio público; Secretaría de Seguridad por temas de inseguridad en las diferentes localidades; a Capital Salud y Subred Sur por solicitud para trámite de registro de discapacidad, para acceder a los servicios, consultas; a Secretaría de Movilidad por temas de comparendos, denuncias de invasión del espacio público.

Otras se trasladaron a Personería de Bogotá; Secretaría de Ambiente; Transmilenio; Unidad Administrativa de Catastro Distrital-UAECD-; Instituto de Desarrollo Urbano-IDU-; enel-CODENSA; Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico-IDEP-; Instituto Distrital de Recreación y Deporte- IDR-; entre otras entidades del Distrito Capital.

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

Con el fin de garantizar la atención oportuna y de calidad a las peticiones ciudadanas y del uso eficiente de “Bogotá Te Escucha”, durante el período reportado desde el SIAC se realizó (589), 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, parametrización términos de ley 1755 de 2015, tipos de eventos, claridad de columna términos de ley y semáforo términos de ley.

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

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

| DEPENDENCIA  | No. DE SOPORTES |
|--|-----------------|
| Subdirección para la Identificación, caracterización e integración | 52              |
| Subdirección para la Discapacidad                                  | 32              |
| Dirección de Nutrición y Abastecimiento                            | 22              |
| Subdirección Local de Suba   | 21              |
| Subdirección Local Antonio Nariño-Puente Aranda                    | 19              |
| Subdirección Local de Bosa   | 19              |
| Subdirección para la Adultez                                       | 18              |
| Subdirección de Contratación                                       | 17              |
| Subdirección Local Ciudad Bolívar                                  | 16              |
| Subdirección para Asuntos LGBTI                                    | 17              |
| Subdirección Local de Kennedy                                      | 15              |
| Dirección para la Inclusión y las familias                         | 14              |
| Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano            | 13              |
| Subdirección Local Rafael Uribe                                    | 13              |
| Comisaria de Familia Kennedy 4                                     | 12              |
| Subdirección Administrativa y financiera-Apoyo Logístico           | 12              |
| Subdirección para la Familia                                       | 11              |
| Subsecretaría  | 10              |
| Subdirección Local de Usaquén                                      | 10              |
| Centro Proteger la María   | 9               |
| Comisaria de Familia de Suba 1 turno 2                             | 9               |
| Comisaria de Familia Ciudad Bolívar 1 turno 2                      | 8               |
| Comisaria de Familia Bosa 3  | 7               |

Fuente: Matriz de datos de registro (Excel) / Usuario: W Rojas  
\*01 de abril al 30 de junio de 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, por terminación de contrato, traslado a otra dependencia, 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 actualización de designados a tiempo en el sistema, junto con el proceso de sensibilización para el manejo de Bogotá te Escucha y el procedimiento “Trámite de requerimientos de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social”.

Por otra parte, durante el periodo reportado se observó que las dependencias que mantienen la continuidad de sus designados logran la gestión oportuna de las peticiones allegadas a través de Bogotá Te Escucha.

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

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

#### 1.8.1.1 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       | 40    |
| SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ                  | 26    |
| SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY                    | 26    |
| SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL              | 21    |
| SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL | 17    |
| SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA                   | 16    |
| SUBDIRECCION LOCAL SUBA                       | 16    |
| SUBDIRECCION LOCAL BOSA                       | 15    |
| SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA                  | 14    |
| SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO                  | 13    |

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -  
\*01 de abril a 30 de junio 2022

Las quejas allegadas por la ciudadanía están relacionadas con la atención del personal de los proyectos y servicios, como son: referentes de proyectos y colaboradores públicos que operan en los servicios de comedores comunitarios, centros de protección para adulto mayor y de atención a niños, niñas y adolescentes con discapacidad y comisarías de familia.

Se aclara que, la mayoría de las peticiones tipificadas como quejas son realmente peticiones en las cuales la ciudadanía manifiesta encontrarse en alta vulnerabilidad y necesitan con urgencia ser atendidos en los servicios que ofrece la SDIS.

Por lo anterior, en el trimestre en referencia se realizó una revisión a las trecientas ochenta y seis (**386**) quejas de las cuales ciento cuarenta y ocho (**148**) corresponden a la tipología de quejas.

#### 1.8.1.2 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 |
|---|-------|
| DIRECCIÓN DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO       | 98    |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ                  | 52    |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY                    | 17    |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA                       | 15    |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLIVAR             | 14    |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA                       | 13    |
| SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL | 11    |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA DISCAPACIDAD             | 11    |
| SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ                   | 11    |
| SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA                 | 11    |

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -  
\*01 de abril a 30 de junio 2022

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

De igual manera, se informa que cuando las peticiones son cargadas directamente por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-, estas son clasificadas como reclamos, aunque en su mayoría corresponden a peticiones de interés particular.

Por lo anterior, en el trimestre en referencia se realizó una revisión a los cuatrocientos veinte y ocho (**428**) reclamos reportados encontrando que realmente pertenecen a esta tipología ciento cincuenta y uno (**151**).

## 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  | 1681  | 18,52% |
| En blanco (Son las peticiones que no tienen respuesta definitiva, es decir, se encuentran en trámite)      | 1596  | 17,59% |
| Traslado a Entidades Distritales   | 976   | 10,75% |
| Apoyos económicos adulto mayor   | 755   | 8,32%  |
| Contacto y atención en calle a los ciudadanos habitantes de calle  | 623   | 6,87%  |
| Jardín infantil diurno   | 486   | 5,36%  |
| Centros de protección para adulto mayor  | 425   | 4,68%  |
| Canastas y bonos   | 381   | 4,20%  |
| Comedores comunitarios-cocinas populares   | 310   | 3,42%  |
| Centros integrarte   | 250   | 2,75%  |
| Bogotá solidaria cuidadora (tarjetas canjeables por alimento)  | 147   | 1,62%  |
| Centros de desarrollo comunitario  | 146   | 1,61%  |
| Comisarías de familia  | 146   | 1,61%  |
| Creciendo en familia   | 119   | 1,31%  |
| Centros proteger   | 101   | 1,11%  |
| Servicio de atención a la población proveniente de flujos migratorios mixtos en Bogotá                     | 101   | 1,11%  |
| Jardines infantiles y centros de protección para adulto mayor privados                                     | 98    | 1,08%  |
| Centros crecer   | 96    | 1,06%  |
| Centros día para adulto mayor  | 96    | 1,06%  |
| Gestión del talento humano   | 86    | 0,95%  |
| Contratación   | 69    | 0,76%  |
| Traslado a entidades nacionales y/o territoriales  | 56    | 0,62%  |
| Casas de la juventud   | 43    | 0,47%  |
| Atención integral a la diversidad sexual y de género   | 34    | 0,37%  |
| Centros avanzar  | 28    | 0,31%  |
| Implementación de una estrategia de acompañamiento a hogares con mayor pobreza evidente y oculta de Bogotá | 22    | 0,24%  |
| Emergencia social antrópica  | 21    | 0,23%  |
| Consulta de datos habeas data  | 19    | 0,21%  |
| Centros para menores en riesgo o en condición de trabajo infantil  | 17    | 0,19%  |
| Jardín infantil nocturno   | 16    | 0,18%  |
| Centro de atención transitoria para ciudadanos habitantes de calle   | 15    | 0,17%  |
| Centros noche para adulto mayor  | 14    | 0,15%  |
| Implementación de la estrategia de territorios cuidadores en Bogotá  | 10    | 0,11%  |
| Veedurías ciudadanas   | 10    | 0,11%  |

| SUBTEMAS   | TOTAL        | %              |
|--|--------------|----------------|
| Infraestructura y adecuaciones, unidad contra discriminación de los sectores LGBTI, Temas Financieros, Centro Renacer, Servicios Tercerizados, Centro de Formación Para Ciudadanos Habitantes de Calle, Hogar De Paso día dirigido a Ciudadanos Habitantes de Calle, Incidencia Disciplinaria, Reclamo de Datos Habeas Data, Compromiso por una Alimentación Integral en Bogotá, Actualización de Datos Abiertos, Traslado a Entidades Privadas, Hogar De Paso Noche Dirigido A Ciudadanos Habitantes De Calle, Comunidad de Vida, Nuevos Datos Abiertos, Asesoramiento y otras actuaciones ilegales cuando se encuentre en ejercicio de su cargo, Incumplimiento de los deberes el abuso de los derechos la extralimitación de las funciones, Centros Forjar. | 82           | 0,90%          |
| <b>TOTAL, GENERAL</b>  | <b>9.075</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -  
\*01 de abril a 30 de junio de 2022.

Como se evidencia en la tabla No. 6, el **18.52% (1.681)** del total de peticiones allegadas a la entidad (**9.075**), se relaciona con el subtema de Enlace Social, el cual hace referencia a personas y grupos familiares que se encuentran atravesando situaciones de desplazamiento, pérdida de vivienda o desempleo; además de solicitudes de servicio a migrantes.

El **17.59% (1.596)** 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 **10.75% (976)** se evidencian las peticiones trasladadas a entidades distritales.

El **8.32% (755)** de las peticiones hace referencia al subtema de apoyo económico para adulto mayor, relacionadas con: solicitud del servicio, visitas domiciliarias, inconformidad por falta de información sobre las inscripciones al programa, demora en el pago, demora en la entrega de nueva tarjeta por perdida, entre otros.

El **6.87% (623)** se relaciona con el subtema de habitabilidad en calle, los peticionarios manifiestan su inconformidad por la presencia de estos ciudadanos en los diferentes sectores de la ciudad mencionando que generan inseguridad y desaseo; por tal razón, solicitan su retiro de los espacios ocupados; algunas personas que han sido usuarios del servicio solicitan, poder estar más tiempo, otros solicitan certificado de la participación en los servicios.

El **5.36 % (486)** se relaciona con solicitudes de cupo a jardines infantiles; egreso para acceder a otro servicio; traslado de jardín por cambio de residencia de la familia; inconformidad por no tener acceso después de haber realizado solicitud por más de un año e inconformidad en la prestación del servicio.

El **4.68% (425)** 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 o inconformidad por la atención recibida en los mismos.

El **4.20% (381)** hace referencia a solicitudes de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos: Inconformidad por no recibir el bono durante 2 meses y al recibir nuevamente solo se les asignó el valor de un mes.

El **3.42% (310)** de las peticiones con el subtema de comedores comunitarios - cocinas populares, están relacionadas con: inconformidad por cierre o demora en la continuidad de comedores; por las raciones recibidas (algunos peticionarios consideran que los alimentos suministrados no tienen la calidad, ni la cantidad suficiente para reemplazar el almuerzo).

El **2.75% (250)** están las peticiones relacionadas con la atención en los centros integrarte y avanzar: por demora en las visitas para acceder a los cupos, por cambio y cierre del centro donde los atendían en modalidad externa.

El **1.62% (147)** se relaciona con solicitudes del beneficio de Bogotá Solidaria y Cuidadora.

El **1.61% (146)** son las peticiones relacionadas con los Centros de Desarrollo Comunitario, entre las cuales se encuentran: demora en el inicio de los cursos, cambio de horarios y solicitudes requiriendo cursos que ya sean realizados.

El **1.61% (146)** se relacionan con las peticiones asignadas a comisarías de familia: por solicitudes de copia de medidas de protección, denuncias por violencia intrafamiliar y demoras en la atención (citan a una hora y los atienden con 2 y más horas de retraso).

El **1.31% (119)** creciendo en familia: solicitudes de inclusión al servicio (bonos de alimentos y cambio de modalidad), asesoría psicosocial y nutricional e inconformidad por demoras para ingresar al servicio.

El **1.11% (101)** Centros Proteger, la ciudadanía manifiesta encontrarse en situación de escasas económicas, que no les permiten dar el mejor cuidado a sus hijos con discapacidad, por lo cual, requieren de un cupo.

El **1.11% (101)** Servicio de Atención a la Población Proveniente de Flujos Migratorios Mixtos en Bogotá, se relaciona con las solicitudes de ayuda por encontrarse en situación económica precaria. Mujeres en estado de embarazo y con niños menores a cargo, a quienes no tienen como brindar alimento y vivienda.

El **1.08%** hace referencia a Jardines Infantiles y Centros de Protección para adulto mayor privados, donde la ciudadanía solicita sean visitados, porque consideran que se están presentando irregularidades en la prestación de los servicios; otros solicitan información del registro de jardines infantiles. Es decir, si cumplen con los estándares de calidad.

El **1.06%** está relacionado con Centros Crecer donde solicitan cupo o manifestaciones de inconformidad por demora en el acceso al servicio dado que llevan más de 3 años en lista de espera.

El **1.06%** hace referencia a Centros día para adulto mayor: con solicitudes de cupo para acceder al servicio o inconformidad por la no entrega del bono de alimentos.

El **5.97%** (542) 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 **Nueve mil setenta y cinco (9.075)** peticiones ciudadanas presentadas a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la entidad. De las cuales, Ciento sesenta y dos (**162**), es decir, el **1.79%**, corresponden a solicitudes de copia y solicitudes de información pública, discriminadas así: solicitudes de copia, treinta y seis (**36**); solicitudes de información, ciento veintiséis (**126**).

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 respuestas<sup>3</sup>

El equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC-, realiza seguimiento mensual a las peticiones ciudadanas con el fin de identificar el cumplimiento de los atributos de calidad de las respuestas entregadas a la ciudadanía, como son: coherencia, claridad y calidez. Así las cosas, para el período reportado se contó con una muestra de ciento noventa y siete (197) respuestas, no obstante, ocho (8) de ellas se identificaron como reconocimientos positivos y dos (2) respuestas no se encontraron cargadas en el sistema.

En este orden de ideas, el análisis se realiza a ciento ochenta y siete (187) respuestas, en la tabla No. 7, se evidencia los resultados obtenidos:

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

| Respuestas a peticiones | Coherencia |       | Claridad |       | Calidez |       |
|-------------------------|------------|-------|----------|-------|---------|-------|
|                         | SI         | NO    | SI       | NO    | SI      | NO    |
| 187                     | 186        | 1     | 185      | 2     | 182     | 5     |
|                         | 99.46%     | 0.54% | 98.93%   | 1.07% | 97.32%  | 2.68% |

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

<sup>3</sup> El análisis de cumplimiento de criterios se realiza mensualmente a través de una muestra del aplicativo Epi Info (software adaptado por la Oficina Asesora de Control Interno, siendo avalada por la Subdirección de Investigación e Información). Para el presente reporte se consolidan los resultados obtenidos del total de respuestas analizadas en el trimestre.

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

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

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

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

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

Como se evidencia en la tabla No. 7, de las ciento ochenta y siete (**187**) peticiones evaluadas, ciento ochenta y seis (**186**) respuestas cumplen con el criterio de coherencia; ciento ochenta y cinco (**185**) cumplen con el criterio de claridad y ciento ochenta y dos (**182**) respuestas cumplen con el criterio de calidez.

Cabe aclarar que, al identificar el incumplimiento en alguno de los criterios se remite memorando a la dependencia responsable para que se tomen las medidas a que haya lugar.

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

### 1.12 Estado de las peticiones.

La información reportada en el presente informe hace referencia a las peticiones tramitadas en la SDIS del 1 de abril al 30 de junio 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               | TOTAL |
|--|-------|
| Solucionado - Por respuesta definitiva | 6487  |
| Solucionado - Por traslado             | 1105  |
| En trámite - Por asignación            | 771   |
| Cerrado - Por no competencia           | 208   |
| En trámite por asignar - trasladar     | 173   |
| Registro - con preclasificación        | 131   |
| Cerrado - Por respuesta consolidada    | 75    |
| Por ampliar - por solicitud ampliación | 58    |
| Cerrado por desistimiento tácito       | 43    |
| Cancelado - Por no petición            | 9     |
| Cierre por desistimiento expreso       | 6     |

| ESTADO DE LAS PETICIONES           | TOTAL        |
|------------------------------------|--------------|
| En trámite - Por traslado          | 6            |
| En trámite - Por respuesta parcial | 3            |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>9.075</b> |

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -  
\*01 de abril al 30 de junio de 2022.

Definición de eventos del estado de la petición<sup>4</sup>:

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

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

### 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 | DÍAS PROMEDIO |
| CENTRO PROTEGER LA MARIA                        | 0         | 0                                | 0                                      | 0   | 0            | 9     | 0       | 0                                    | 0                  | 0          | 9             |
| COMISARIA BOSA 3 PORVENIR                       | 0         | 0                                | 0                                      | 16  | 0            | 0     | 0       | 0                                    | 0                  | 0          | 16            |
| COMISARIA DE FAMILIA BARRIOS UNIDOS             | 0         | 0                                | 0                                      | 15  | 0            | 0     | 0       | 0                                    | 0                  | 0          | 15            |
| COMISARIA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 1             | 0         | 0                                | 0                                      | 15  | 0            | 0     | 0       | 0                                    | 6                  | 0          | 11            |
| COMISARIA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 2             | 0         | 0                                | 0                                      | 10  | 0            | 5     | 0       | 0                                    | 0                  | 0          | 8             |
| COMISARIA DE FAMILIA BOSA 2                     | 0         | 0                                | 3                                      | 2   | 0            | 1     | 1       | 0                                    | 0                  | 0          | 2             |
| COMISARIA DE FAMILIA CHAPINERO                  | 0         | 0                                | 2                                      | 0   | 0            | 5     | 0       | 0                                    | 0                  | 0          | 4             |
| COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 1   | 0         | 0                                | 0                                      | 6   | 0            | 31    | 0       | 0                                    | 7                  | 0          | 11            |
| COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 2   | 0         | 0                                | 0                                      | 18  | 0            | 0     | 4       | 0                                    | 0                  | 0          | 9             |
| COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 2 TURNO 1   | 0         | 0                                | 0                                      | 39  | 0            | 0     | 0       | 0                                    | 0                  | 0          | 39            |
| COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 2 TURNO 2   | 0         | 0                                | 0                                      | 11  | 0            | 0     | 0       | 0                                    | 0                  | 0          | 11            |
| COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 1                 | 0         | 0                                | 0                                      | 8   | 0            | 13    | 0       | 0                                    | 0                  | 0          | 10            |
| COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 1         | 4         | 0                                | 0                                      | 8   | 0            | 4     | 0       | 0                                    | 0                  | 0          | 5             |
| COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 2         | 0         | 0                                | 0                                      | 19  | 0            | 8     | 22      | 0                                    | 0                  | 0          | 16            |
| COMISARIA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 1         | 0         | 0                                | 0                                      | 5   | 0            | 7     | 0       | 0                                    | 0                  | 0          | 6             |
| COMISARIA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 2         | 0         | 0                                | 0                                      | 6   | 0            | 0     | 0       | 3                                    | 4                  | 0          | 4             |
| COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 2                  | 0         | 0                                | 0                                      | 14  | 0            | 13    | 11      | 0                                    | 0                  | 0          | 13            |
| COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 3                  | 9         | 0                                | 0                                      | 7   | 0            | 0     | 0       | 0                                    | 0                  | 0          | 8             |
| COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 4                  | 0         | 0                                | 0                                      | 4   | 0            | 0     | 0       | 0                                    | 0                  | 0          | 4             |
| COMISARIA DE FAMILIA MARTIRES                   | 0         | 0                                | 0                                      | 8   | 0            | 0     | 0       | 0                                    | 0                  | 0          | 8             |
| COMISARIA DE FAMILIA PUENTE ARANDA              | 0         | 0                                | 0                                      | 5   | 0            | 0     | 0       | 0                                    | 1                  | 0          | 4             |
| COMISARIA DE FAMILIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 1 | 0         | 0                                | 0                                      | 18  | 0            | 16    | 1       | 0                                    | 0                  | 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 | DÍAS PROMEDIO |
| COMISARIA DE FAMILIA SAN CRISTOBAL 1 TURNO 1   | 8         | 0                                | 0                                      | 0   | 0            | 0     | 0       | 0                                    | 0                  | 0          | 8             |
| COMISARIA DE FAMILIA SANTAFE   | 0         | 0                                | 28                                     | 2   | 0            | 0     | 0       | 0                                    | 0                  | 0          | 15            |
| COMISARIA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 1  | 0         | 0                                | 0                                      | 3   | 0            | 0     | 2       | 0                                    | 0                  | 0          | 2             |
| COMISARIA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2  | 15        | 0                                | 0                                      | 4   | 0            | 0     | 1       | 0                                    | 6                  | 0          | 5             |
| COMISARIA DE FAMILIA SUBA 2  | 0         | 0                                | 0                                      | 4   | 0            | 13    | 0       | 0                                    | 0                  | 0          | 7             |
| COMISARIA DE FAMILIA SUBA 3  | 0         | 0                                | 0                                      | 3   | 0            | 0     | 0       | 0                                    | 8                  | 0          | 6             |
| COMISARIA DE FAMILIA SUBA 4  | 0         | 0                                | 0                                      | 26  | 0            | 0     | 29      | 0                                    | 0                  | 0          | 27            |
| COMISARIA DE FAMILIA TEUSAQUILLO   | 0         | 0                                | 0                                      | 5   | 0            | 0     | 0       | 0                                    | 0                  | 0          | 5             |
| COMISARIA DE FAMILIA TUNJUELITO  | 0         | 0                                | 0                                      | 17  | 0            | 4     | 0       | 0                                    | 0                  | 0          | 10            |
| COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 Turno 1   | 0         | 0                                | 0                                      | 25  | 0            | 6     | 0       | 0                                    | 0                  | 0          | 16            |
| COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 TURNO 2   | 0         | 0                                | 13                                     | 9   | 18           | 18    | 4       | 0                                    | 0                  | 0          | 10            |
| COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 2   | 0         | 0                                | 0                                      | 9   | 22           | 0     | 1       | 0                                    | 2                  | 0          | 9             |
| COMISARIA DE FAMILIA USME 1  | 0         | 0                                | 0                                      | 5   | 0            | 0     | 2       | 0                                    | 0                  | 0          | 4             |
| COMISARIA SAN CRISTOBAL 1 TURNO 2  | 0         | 0                                | 0                                      | 0   | 0            | 13    | 0       | 0                                    | 1                  | 0          | 7             |
| DIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO   | 5         | 0                                | 1                                      | 7   | 0            | 0     | 0       | 12                                   | 0                  | 0          | 7             |
| DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA   | 0         | 0                                | 0                                      | 0   | 0            | 0     | 0       | 21                                   | 0                  | 0          | 21            |
| DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO  | 15        | 0                                | 15                                     | 15  | 0            | 14    | 14      | 13                                   | 18                 | 15         | 15            |
| DIRECCION PARA LA INCLUSION Y LAS FAMILIAS   | 0         | 0                                | 0                                      | 12  | 0            | 17    | 0       | 0                                    | 0                  | 0          | 13            |
| DIRECCION POBLACIONAL  | 15        | 0                                | 6                                      | 12  | 0            | 12    | 0       | 0                                    | 0                  | 0          | 11            |
| DIRECCION TERRITORIAL  | 16        | 0                                | 0                                      | 9   | 0            | 0     | 0       | 10                                   | 0                  | 0          | 9             |
| OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS  | 13        | 6                                | 0                                      | 8   | 0            | 5     | 18      | 0                                    | 0                  | 0          | 7             |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES  | 0         | 0                                | 24                                     | 16  | 0            | 11    | 0       | 0                                    | 0                  | 0          | 17            |
| OFICINA ASESORA JURIDICA   | 0         | 0                                | 0                                      | 17  | 0            | 19    | 3       | 7                                    | 0                  | 0          | 16            |
| PROYECTO 7730 ATENCION A LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ         | 0         | 0                                | 14                                     | 16  | 0            | 29    | 0       | 2                                    | 0                  | 28         | 16            |
| PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD | 17        | 0                                | 8                                      | 16  | 23           | 19    | 15      | 12                                   | 8                  | 2          | 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 | DÍAS PROMEDIO |
| SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA            | 5         | 0                                | 4                                      | 2   | 7            | 6     | 3       | 3                                    | 4                  | 2          | 3             |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                 | 0         | 0                                | 0                                      | 18  | 0            | 0     | 23      | 0                                    | 0                  | 0          | 18            |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA APOYO LOGISTICO | 0         | 0                                | 0                                      | 13  | 0            | 16    | 14      | 17                                   | 0                  | 0          | 14            |
| SUBDIRECCION DE CONTRATACION                             | 11        | 0                                | 26                                     | 8   | 0            | 10    | 17      | 4                                    | 8                  | 0          | 8             |
| SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL LOCAL                   | 17        | 0                                | 0                                      | 13  | 18           | 0     | 0       | 9                                    | 0                  | 12         | 14            |
| SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO  | 17        | 0                                | 12                                     | 10  | 0            | 10    | 0       | 12                                   | 6                  | 0          | 10            |
| SUBDIRECCION DE INVESTIGACION E INFORMACION              | 0         | 0                                | 0                                      | 11  | 0            | 0     | 0       | 9                                    | 0                  | 0          | 10            |
| SUBDIRECCION DE PLANTAS FISICAS                          | 0         | 0                                | 6                                      | 12  | 0            | 0     | 18      | 19                                   | 0                  | 0          | 13            |
| SUBDIRECCION LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA          | 4         | 0                                | 7                                      | 5   | 0            | 5     | 8       | 7                                    | 2                  | 0          | 5             |
| SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO            | 24        | 0                                | 20                                     | 11  | 0            | 17    | 20      | 0                                    | 0                  | 18         | 13            |
| SUBDIRECCION LOCAL BOSA                                  | 10        | 0                                | 4                                      | 7   | 0            | 9     | 10      | 8                                    | 0                  | 0          | 7             |
| SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO                             | 12        | 0                                | 12                                     | 10  | 0            | 15    | 11      | 3                                    | 0                  | 14         | 12            |
| SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR                        | 8         | 0                                | 5                                      | 7   | 0            | 6     | 7       | 3                                    | 0                  | 0          | 7             |
| SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA                              | 8         | 0                                | 11                                     | 7   | 4            | 12    | 9       | 7                                    | 0                  | 0          | 8             |
| SUBDIRECCION LOCAL FONTIBON                              | 10        | 0                                | 8                                      | 8   | 9            | 10    | 9       | 0                                    | 0                  | 0          | 9             |
| SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY                               | 9         | 0                                | 6                                      | 8   | 0            | 7     | 8       | 2                                    | 0                  | 0          | 8             |
| SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES                              | 14        | 0                                | 6                                      | 8   | 0            | 10    | 9       | 0                                    | 0                  | 5          | 8             |
| SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE                    | 21        | 0                                | 15                                     | 19  | 0            | 21    | 20      | 18                                   | 0                  | 24         | 19            |
| SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL                         | 7         | 0                                | 12                                     | 10  | 9            | 10    | 9       | 16                                   | 0                  | 0          | 10            |
| SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA                   | 0         | 0                                | 12                                     | 8   | 0            | 17    | 18      | 6                                    | 0                  | 14         | 9             |
| SUBDIRECCION LOCAL SUBA                                  | 7         | 0                                | 10                                     | 8   | 0            | 11    | 8       | 11                                   | 0                  | 0          | 9             |
| SUBDIRECCION LOCAL TUNJUELITO                            | 12        | 0                                | 9                                      | 9   | 0            | 15    | 15      | 0                                    | 0                  | 0          | 10            |
| SUBDIRECCION LOCAL USAQUEN                               | 0         | 0                                | 17                                     | 10  | 0            | 2     | 5       | 1                                    | 0                  | 0          | 12            |
| SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ                        | 4         | 0                                | 13                                     | 10  | 0            | 9     | 6       | 7                                    | 0                  | 0          | 10            |
| SUBDIRECCION PARA ASUNTOS LGBT                           | 15        | 0                                | 11                                     | 10  | 0            | 8     | 12      | 15                                   | 0                  | 10         | 11            |
| SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ                             | 15        | 0                                | 16                                     | 10  | 0            | 12    | 14      | 6                                    | 4                  | 15         | 11            |

| DEPENDENCIA   | TIPOLOGIA |                                  |  |   |              |           |           |                                      |                    |            |               |
|---|-----------|----------------------------------|--|---|--------------|-----------|-----------|--------------------------------------|--------------------|------------|---------------|
|   | CONSULTA  | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | FELICITACION | QUEJA     | RECLAMO   | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | SOLICITUD DE COPIA | SUGERENCIA | DÍAS PROMEDIO |
| SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA                                      | 0         | 0                                | 12                                     | 9   | 0            | 13        | 10        | 18                                   | 0                  | 0          | 11            |
| SUBDIRECCION PARA LA IDENTIFICACION CARACTERIZACION E INTEGRACION | 13        | 0                                | 25                                     | 17  | 22           | 18        | 0         | 4                                    | 13                 | 0          | 17            |
| SUBDIRECCION PARA LA INFANCIA                                     | 0         | 0                                | 15                                     | 9   | 0            | 9         | 9         | 10                                   | 0                  | 0          | 9             |
| SUBDIRECCION PARA LA JUVENTUD                                     | 17        | 0                                | 17                                     | 14  | 9            | 20        | 13        | 15                                   | 0                  | 15         | 14            |
| SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ  | 25        | 0                                | 12                                     | 9   | 5            | 4         | 12        | 6                                    | 4                  | 0          | 10            |
| SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL                     | 1         | 0                                | 15                                     | 12  | 0            | 9         | 16        | 7                                    | 8                  | 0          | 12            |
| <b>DÍAS PROMEDIO</b>  | <b>11</b> | <b>6</b>                         | <b>11</b>                              | <b>10</b>                                 | <b>8</b>     | <b>11</b> | <b>10</b> | <b>8</b>                             | <b>8</b>           | <b>13</b>  | <b>10</b>     |

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.  
\*01 de abril al 30 de junio 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 10 días, de los 30 y 15 días legales establecidos para la proyección de respuestas. De igual manera, las solicitudes de copia y las solicitudes de acceso a la información fueron respondidas en un tiempo promedio de 8 días de los 20 y 10 días legales establecidos.

No obstante, se aclara que, con la Ley 2207 de 17 de mayo 2022, “Esta Ley busca modificar el Decreto Legislativo 491 de 2020 proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19”; en su Art. 2. “Deróguese el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020, por medio del cual se ampliaban los términos para atender las peticiones ciudadanas. Por lo anterior, este informe se realiza en el marco de las 2 (dos) normas, es decir las peticiones allegadas del 01 de abril al 17 de mayo (Decreto 491 de 2020) y las peticiones allegadas a partir del 18 de mayo en adelante con la Ley 1755 de 2015.

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 el anexo 4 Reporte de respuestas a peticiones fuera de términos 2do trimestre 2022.

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

| Tiempo legal respuesta días según decreto nacional 491 de 2020 y Ley 1755 de 2015. | Tipo de Peticiones  | Días promedio utilizados segundo trimestre 2022 | Días promedio utilizados-primer trimestre 2022 |
|--|---|---|--|
| 20 y 10 días   | Solicitud de acceso a la información (SI) Solicitud de Copia (SC)   | 8   | 11   |
| 30 y 15 días   | Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG), Peticiones de Interés particular (PIP). Peticiones de Interés general (PIG), Felicitaciones (F). | 10  | 11   |

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -  
\* 01 de abril al 30 junio de 2022.

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

#### 1.14 Apertura buzón de sugerencias.

Durante el segundo trimestre el equipo SIAC realizó los seguimientos a requerimientos ubicados en los buzones de sugerencias del punto de atención a la ciudadanía y de las unidades operativas que realizan su reporte al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.

Se desarrollaron 4 asistencias técnicas en protocolo de Buzón de sugerencias dirigidas a colaboradores públicos de las Subdirección de Juventud (casas de la juventud y Centros Forjar) y Designados Subdirecciones Locales.

En el marco de la respuesta a Control Interno relacionada con la auditoria al artículo 3 del Decreto 371 de 2010, de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital de fecha marzo de 2022; relacionado con la observación:

*“se identificó que, los responsables de los nueve (9) puntos SIAC visitados conocen el tratamiento para los requerimientos recibidos a través de los buzones de sugerencias, sin embargo, al realizar la verificación del Formato Apertura Buzón de Sugerencias código: FOR-ATC-009, versión 0 del 10/09/2019, se observaron formatos incompletos, Por consiguiente, se tipifica un incumplimiento a lo establecido en el Instructivo Canales de Interacción para Atención de la Ciudadanía- (Plan mejoramiento Subsecretaría - SIAC - SDIS, 2022 2022)”*

Para subsanar este incumplimiento, se ha iniciado desde el mes de junio la verificación semanal de la apertura del buzón de sugerencias y diligenciamiento del

formato respectivo por parte de los responsables de los puntos de atención SIAC. Para tal fin se cuenta con carpeta digital que contiene los formatos de apertura semanal y base del seguimiento a esta actividad discriminada por punto de atención. Igualmente, se designó un colaborador público para la identificación y orientación de las novedades y alertas relacionadas al correcto manejo de este canal de comunicación.

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

### 2.1 Atención virtual

Durante la ejecución del segundo 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](mailto:integracion@sdis.gov.co) y Contáctenos<sup>5</sup> de la entidad, es así como, mediante grupos de trabajo a cargo de la gestión se atendió lo relacionado a continuación:

Consolidado total:

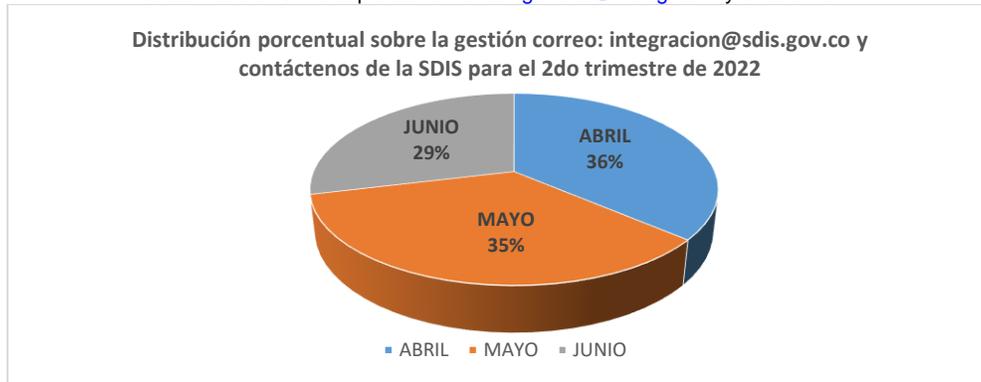
Tabla No.11. Solicitudes atendidas por medio de [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) y Contáctenos.

| MES          | CORREOS ELECTRÓNICOS |
|--------------|----------------------|
| ABRIL        | 2.519                |
| MAYO         | 2.430                |
| JUNIO        | 2.001                |
| <b>TOTAL</b> | <b>6.950</b>         |

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

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

Gráfica No.4. Gestión por medio de [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) y Contáctenos



Fuente: SharePoint SIAC

En relación con el trimestre reportado, se observa una diferencia porcentual equivalente el 1% de disminución de solicitudes del mes de mayo con respecto al mes de abril; mientras que en el mes de junio de la diferencia fue del 7%.

#### COMPARATIVO CONSOLIDADO TOTAL RESPECTO DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021

A continuación, se presenta información comparativa de solicitudes recibidas en la ejecución del segundo trimestre de 2021, respecto del mismo trimestre de 2022:

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

| MES          | 2021          | 2022         |
|--------------|---------------|--------------|
| ABRIL        | 5.684         | 2.519        |
| MAYO         | 4.643         | 2.430        |
| JUNIO        | 3.820         | 2.001        |
| <b>TOTAL</b> | <b>14.147</b> | <b>6.950</b> |

Fuente: correo [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) / SharePoint SIAC - Informe de gestión SIAC.

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



Fuente: SharePoint SIAC/Informe de gestión SIAC 2do trimestre 2021.

Se observa una reducción porcentual respecto a la cantidad de solicitudes del año 2022 en comparación con el segundo trimestre del 2021, así: abril del 9%, mayo del 17% y junio del 14%, situación que posiblemente obedece 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.

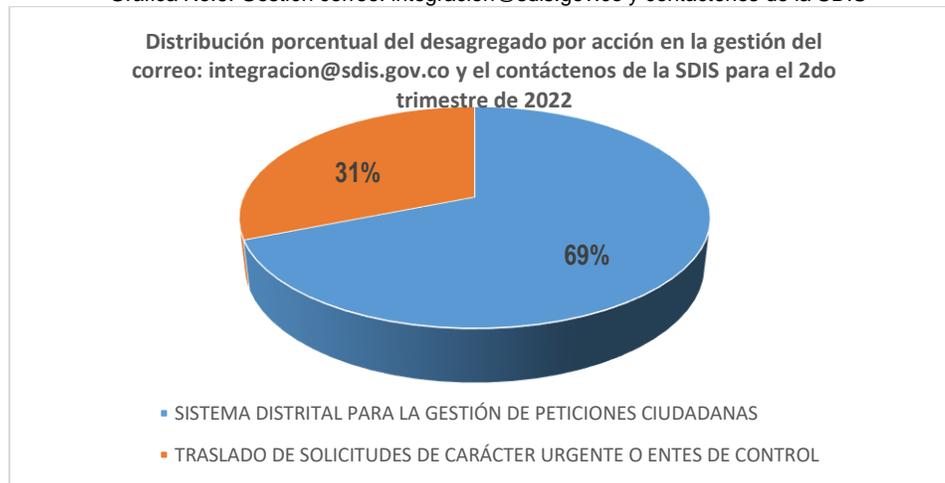
Por otra parte, las solicitudes allegadas a través del canal virtual, acorde con su contenido, pueden ser respondidas de manera inmediata o cargadas en la plataforma Bogotá te escucha ya que requieren respuesta en términos de ley. En coherencia con lo anterior, en la tabla No. 13 se presenta el desagregado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

Tabla No 13: Desagregado de atención por mes.

| DIRECCIONAMIENTO   | ABRIL        | MAYO         | JUNIO        |
|--|--------------|--------------|--------------|
| SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS     | 1.736        | 1.459        | 1.150        |
| TRASLADO DE SOLICITUDES DE CARÁCTER URGENTE O ENTES DE CONTROL | 783          | 971          | 851          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>2.519</b> | <b>2.430</b> | <b>2.001</b> |

Fuente: SharePoint SIAC

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



Fuente: 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. Adicionalmente, se realiza el traslado de peticiones consideradas de carácter urgente, con el objetivo que las dependencias y los colaboradores a cargo, realicen una gestión de manera oportuna.

## COMPARATIVO DEL DESAGREGADO DE ACCIÓN POR MES, EN REFERENCIA CON EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021

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

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

| DIRECCIONAMIENTO   | 2022         |              |              | 2021         |              |              |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|  | ABRIL        | MAYO         | JUNIO        | ABRIL        | MAYO         | JUNIO        |
| SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS     | 1.736        | 1.459        | 1.150        | 2.974        | 3.791        | 3.116        |
| TRASLADO DE SOLICITUDES DE CARÁCTER URGENTE O ENTES DE CONTROL | 783          | 971          | 851          | 2.710        | 852          | 704          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>2.519</b> | <b>2.430</b> | <b>2.001</b> | <b>5.684</b> | <b>4.643</b> | <b>3.820</b> |

Fuente: Share Point SIAC

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



Se observa una reducción porcentual del año 2022 respecto del 2021, así: mes de abril del 9%, mayo del 17% y junio del 14%, que como se mencionó anteriormente, obedece al cambio en la dinámica de atención de la SDIS.

### 2.1.1 Atención ciudadana por agendamiento de citas.

Para el periodo reportado se agendaron 354 citas ciudadanos(as) de las cuales 240 fueron efectivas; Mientras que los 114 restantes los ciudadanos(as) no se conectaron por razones externas a la entidad, como: no contar con equipo de cómputo, audio o cámara, fallas en la conexión a internet, olvido de la cita o por cruce con otras actividades de carácter personal, entre otras. Contexto que se pudo evidenciar mediante llamadas telefónicas aleatorias a la ciudadanía que agendó su cita.

Por otra parte, dentro de las actividades realizadas para la implementación de un sistema de asignación de citas para la atención ciudadana a través de las opciones presencial y virtual (video llamada), a corte 30 de junio de 2022 se encuentra en creación para cargue de los enlaces en la página web de la entidad, a través del cual la ciudadanía podrá solicitar un turno de atención presencial en un punto SIAC específico y acorde a la cercanía de la ciudadanía.

## 2.2 Atención presencial.

Durante el período reportado, se contó con un total de cincuenta y un mil novecientos cincuenta y siete (51.957) 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, bonos canjeables por alimentos e 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.

| <b>DEPENDENCIAS</b>                                | <b>ABRIL</b>  | <b>MAYO</b>   | <b>JUNIO</b>  | <b>TOTAL</b>  |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|
| SLIS BOSA  | 2342          | 2567          | 2233          | 7142          |
| SLIS USME- SUMAPAZ                                 | 1901          | 1561          | 1684          | 5146          |
| CDC BELLAVISTA                                     | 1459          | 1315          | 1432          | 4206          |
| SLIS TUNJUELITO                                    | 1178          | 1289          | 1204          | 3671          |
| SLIS CIUDAD BOLÍVAR                                | 1166          | 1003          | 1313          | 3482          |
| SLIS SAN CRISTÓBAL                                 | 1162          | 1055          | 1193          | 3410          |
| SLIS KENNEDY LAGO DE TIMIZA                        | 985           | 1164          | 1165          | 3314          |
| SLIS SUBA  | 988           | 947           | 1141          | 3076          |
| CDC PORVENIR                                       | 790           | 860           | 1162          | 2812          |
| SLIS RAFAEL URIBE URIBE                            | 992           | 623           | 923           | 2538          |
| SLIS FONTIBÓN                                      | 819           | 503           | 890           | 2212          |
| SLIS LOS MÁRTIRES                                  | 787           | 774           | 454           | 2015          |
| SLIS USAQUÉN                                       | 455           | 596           | 476           | 1527          |
| SLIS CHAPINERO                                     | 441           | 445           | 517           | 1403          |
| CDC KENNEDY  | 462           | 289           | 473           | 1224          |
| SLIS PUENTE ARANDA                                 | 326           | 416           | 453           | 1195          |
| FORTALECIMIENTO PARA LA GESTIÓN INTEGRAL LOCAL-ICI | 195           | 308           | 258           | 761           |
| SLIS ENGATIVÁ                                      | 244           | 221           | 257           | 722           |
| SIAC NIVEL CENTRAL                                 | 184           | 293           | 241           | 718           |
| SLIS BARRIOS UNIDOS                                | 187           | 221           | 227           | 635           |
| SLIS SANTAFE-CANDELARIA                            | 203           | 90            | 116           | 409           |
| TEUSAQUILLO  | 108           | 73            | 158           | 339           |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>17.374</b> | <b>16.613</b> | <b>17.970</b> | <b>51.957</b> |

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

Es importante mencionar que la atención presencial en los puntos SIAC aumento en comparación con el trimestre anterior, período en el cual se realizaron cuarenta y cuatro mil doscientos veinte (44.220) atenciones en los puntos SIAC.

### 2.3 Atención punto SIAC SuperCade Manitas

Durante el periodo reportado, en el módulo 6 de SuperCade Manitas se contó con un total de novecientos treinta y tres (933) atenciones, donde la ciudadanía requirió información sobre los servicios sociales de la SDIS.

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

| PUNTO SIAC        | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|-------------------|-------|------|-------|-------|
| SuperCade Manitas | 283   | 353  | 297   | 933   |

Fuente: Sistema de turnos (SAT) Secretaría General.

La información requerida por la ciudadanía en este punto de atención estuvo relacionada con: apoyos económicos (549); complementación alimentaria (206); complementación alimentaria personas con discapacidad - bono alimentario (64); mujeres gestantes, lactantes, niños y niñas menores de tres (3) años (51); comedores -cocinas populares (19); atención transitoria al migrante, extranjero (16); Distrito joven (11); Jardín infantil diurno (7); persona mayor (6); centro proteger (5); hogares o familias en crisis o emergencia social (3); centro día (1); desarrollo de capacidades habitante de calle (1); casas del pensamiento (1); comisarías de familia (5) Ciudadanos/as; centro protección social (1); Ingreso solidario (1); mejoramiento de vivienda (1) 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 con el 2do trimestre de 2021, como se representa en la tabla No. 7. Esto toda vez que la ciudadanía tiene más conocimiento sobre la presencia de la SDIS en el SuperCade Manitas.

Tabla No. 17 Comparativo atención SuperCade Manitas 2do trimestre 2021 – 2022

| COMPARATIVO<br>2021-2022 | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|--------------------------|-------|------|-------|-------|
| 2do trimestre 2021       | 153   | 168  | 199   | 520   |
| 2do trimestre 2022       | 283   | 353  | 297   | 933   |

Fuente: Sistema de turnos (SAT) Secretaría General.

### 2.4 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 cinco (5) visitas de seguimiento y acompañamiento a los puntos ubicados en la SLIS Fontibón, SLIS Usaquén, SLIS Puente Aranda, CDC Porvenir y CDC Kennedy. 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. Los cuáles serán objeto de seguimiento para el tercer trimestre de 2022.

#### 2.4. Adecuaciones puntos SIAC.

A corte del presente informe la Subdirección de Plantas Físicas ha realizado adecuación de en doce (12) los módulos de puntos SIAC en el marco de la NTC 6047 de 2013, acorde con lo presentado a continuación:

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p style="text-align: center;"><b>SLIS Usaquén</b></p>  | <p style="text-align: center;"><b>SLIS Kennedy Lago</b></p>  | <p style="text-align: center;"><b>CDC Kennedy Bellavista</b></p>  |
| <p style="text-align: center;"><b>Teusaquillo</b></p>  | <p style="text-align: center;"><b>Subd. ICI</b></p>   | <p style="text-align: center;"><b>SLIS San Cristóbal</b></p>   |
|   |    |   |
| <p style="text-align: center;"><b>SLIS Engativá</b></p>  | <p style="text-align: center;"><b>SLIS Puente Aranda</b></p>  | <p style="text-align: center;"><b>SLIS Santa Fe Candelaria</b></p>   |



Fuente: registro fotográfico tomado por responsables puntos SIAC.

Se encuentran pendientes de adecuación con la nueva imagen institucional, los siguientes puntos: SLIS Fontibón, SLIS Usme Sumapaz, SLIS Bosa, SLIS Chapinero, SLIS Rafael Uribe Uribe, SLIS Barrios Unidos, SLIS Tunjuelito, SLIS Ciudad Bolívar, SLIS Los Mártires y CDC Porvenir para dar cumplimiento a las acciones de mejora del plan de mejoramiento auditoría interna artículo 3 Decreto 371 de 2010, hallazgo 10.1.4.

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

## 2.5 Atención telefónica.

Durante el periodo reportado los responsables SIAC brindaron 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, San Cristóbal,

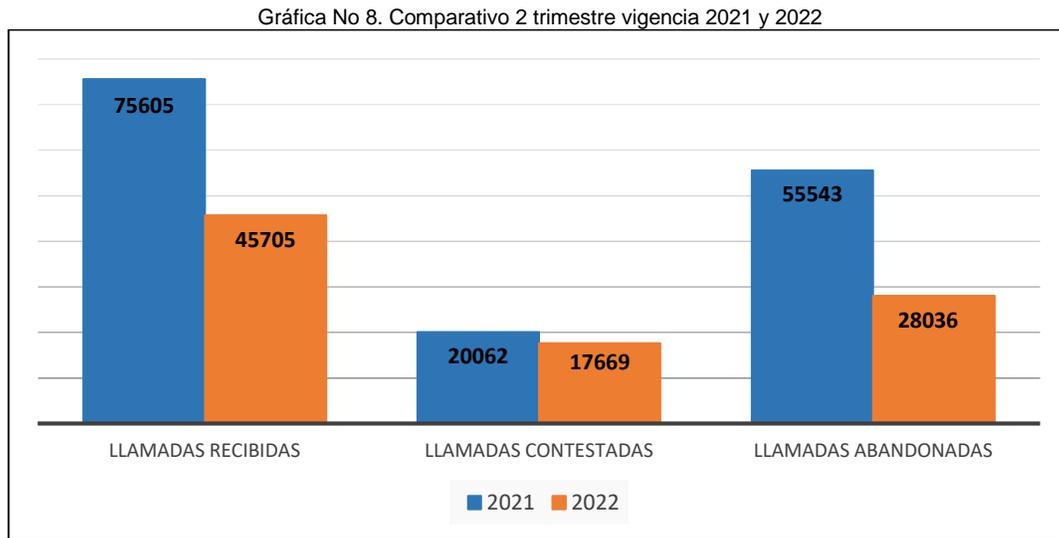
Kennedy (Lago Timiza), Engativá, Suba, Barrios Unidos, Los Mártires, Puente Aranda, Bosa Santa fe Candelaria y Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración – ICI-, atención opción 0 (Administrativa) Teusaquillo, atención opción 1 (información ciudadana), opción (2 PRQS), opción 3 (denuncias por presuntos hechos de corrupción) atendidas por un agente SIAC 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 Distrital de Integración Social) durante el trimestre se realizaron 43 seguimientos individuales a la implementación de protocolos y guiones establecidos. Así mismo se verificaron las respuestas dadas frente a las inquietudes ciudadanas y calidad de la atención brindada por parte de los responsables SIAC. Lo que, 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 **28.414** llamadas telefónicas, a través de la línea 3808330 opción 1 (atención ciudadana), de las cuales se atendieron **13.936** respondiendo a solicitudes de información ciudadana. De acuerdo con los reportes arrojados por el sistema DENWA se dejaron de atender **14.478** llamadas. Para este periodo se asignaron 16 diademas monoaurales, permitiendo ampliar y activar algunos responsables SIAC para la atención del canal telefónico.
- Recepción de **13.764** llamadas a través de la opción 0 (administrativa) línea 3808331, de las cuales se atendieron **2.624** y se perdieron **11.140**; situación que se presenta por contar con solo responsable SIAC quien realiza simultáneamente atención presencial en la subdirección local de Teusaquillo. Buscando alternativas a esta situación desde la Subsecretaría se viene adelantando gestiones con la Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano.
- Recepción de **3.234** llamadas a través de la opción 2 (PQRS), de las cuales fueron abandonadas **2.260**; y se completaron **974** llamadas. Igualmente, para fortalecer esta opción se vienen adelantando gestiones con la Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano.
- Recepción de **293** llamadas a través de la opción 3 (denuncias por presuntos actos de corrupción) de las cuales se atendieron **135**, solo una 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 segundo trimestre de las vigencias 2021 y 2022.



Fuentes. Herramienta Denwa segundo trimestre 2022.

Haciendo una comparación entre el segundo trimestre del 2021 y 2022 se evidencia un aumento 12% en las llamadas contestadas pasando del 27% en el 2021, al 39% en el 2022. De igual manera, se evidencia una disminución del 12% de llamadas abandonadas, pasando del 73% en el 2021 al 61% en el 2022.

Es importante resaltar que se presentó una diferencia del 40% en el ingreso de llamadas entre el 2021 y 2022. Lo que permitió los cambios en los índices de llamadas contestadas y abandonadas.

Anexo 5. Reporte atención telefónica.

## 2.6 Resultados encuesta atención telefónica.

Durante el trimestre reportado, los responsables SIAC transfirieron ocho mil doscientos noventa y ocho (8.298) llamadas a la extensión 8888 a fin de realizar la encuesta de satisfacción ciudadanía y así evaluar el servicio recibido a través del canal telefónico en

cuanto la atención, conocimiento y satisfacción, que brinda el agente, como se relaciona en la siguiente tabla No. 18

Tabla No. 18 Resultados encuesta de satisfacción atención telefónica.

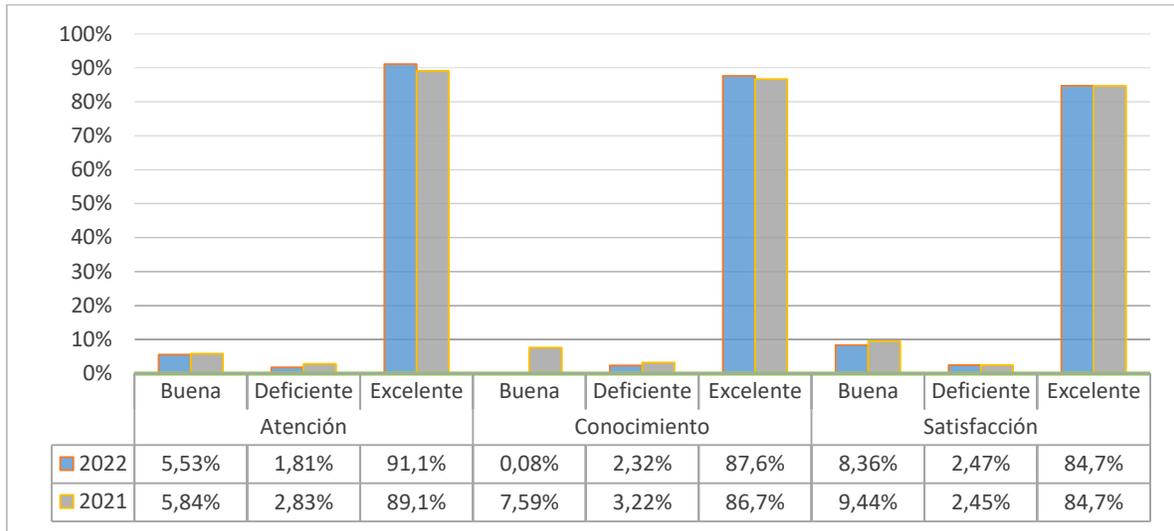
| Pregunta     | Respuesta    | Total         | %           |
|--------------|--------------|---------------|-------------|
| Atención     | Buena        | 271           | 5,53%       |
|              | Deficiente   | 89            | 1,81%       |
|              | Excelente    | 4462          | 91,1%       |
|              | Mala         | 30            | 0,61%       |
|              | Regular      | 44            | 0,89%       |
|              | <b>Total</b> | <b>4896</b>   | <b>100%</b> |
| Conocimiento | Buena        | 351           | 7,56%       |
|              | Deficiente   | 108           | 2,32%       |
|              | Excelente    | 4066          | 87,6%       |
|              | Mala         | 39            | 0,84%       |
|              | Regular      | 73            | 1,57%       |
|              | <b>Total</b> | <b>4637</b>   | <b>100%</b> |
| Satisfacción | Buena        | 378           | 8,36%       |
|              | Deficiente   | 112           | 2,47%       |
|              | Excelente    | 3830          | 84,7%       |
|              | Mala         | 69            | 1,52%       |
|              | Regular      | 129           | 2,85%       |
|              | <b>Total</b> | <b>4518</b>   | <b>100%</b> |
| <b>Total</b> |              | <b>14.051</b> |             |

Fuente. Herramienta CTMail

En la tabla de resultados se registra el número de respuestas dadas a cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción telefónica, siendo así un total de 14.051 respuestas de los tres ítems evaluados, para un promedio de 4.683 encuestas con respuesta.

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

Gráfica No. 9. Comparativa satisfacción ciudadana a través del canal telefónico vigencias 2021 -2022



Como se evidencia en la gráfica No.9, el **84.7%** de la ciudadanía encuestada califica como excelente su nivel de satisfacción, porcentaje que se mantuvo en la vigencia 2022, respecto al 2021; mientras que el 8.36 % evaluó su nivel de satisfacción como bueno, y el 2.47%, 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.

## 2.7 Sensibilización en cultura del servicio

Durante el segundo trimestre del 2022 se han desarrollado 12 jornadas de Sensibilización en modalidad presencialidad con 255 asistencias de colaboradores públicos en las siguientes dependencias.

Tabla No. 19 Sensibilizaciones en cultura del servicio

| No. Jornadas | DEPENDENCIAS               | TEMAS  |
|--------------|----------------------------|--|
| 1            | NIVEL CENTRAL - COMISARÍAS | Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez   |
| 2            | SLIS FONTIBON              | Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez<br>Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez |
| 3            | SLIS ENGATIVA              | Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez<br>Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez |

| No. Jornadas | DEPENDENCIAS              | TEMAS   |
|--------------|---------------------------|---|
| 4            | SLIS ENGATIVA             | Sesión 2, Atención desde una perspectiva diferencial.   |
| 5            | SIS BARRIOS U TEUSAQUILLO | Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez<br>Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez    |
| 6            | SIS BARRIOS U TEUSAQUILLO | Sesión 2, Atención desde una perspectiva diferencial.   |
| 7            | SLIS USAQUEN              | Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez<br>Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez    |
| 8            | SGDTH                     | Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez<br>Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez    |
| 9            | SLIS USAQUEN              | Sesión 2, Atención desde una perspectiva diferencial.   |
| 10           | SUB-JUVENTUD              | Cultura del servicio y canales de interacción con énfasis en protocolo buzón de sugerencias y atención a peticiones ciudadanas. |
| 11           | SLIS KENNEDY              | Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez<br>Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez    |
| 12           | SLIS KENNEDY              | Sesión 2, Atención desde una perspectiva diferencial.   |

Fuente: Actas y registros y asistencia de SharePoint

Desde el equipo SIAC se continúa articulando con la Secretaría General para adelantar la convocatoria a las jornadas del proceso de Cualificación en los 4 módulos

Tabla No. 20. Módulos desarrollados por la Secretaría General.

| Nombre del modulo                        | Cantidad de participantes SDIS |
|--|--------------------------------|
| Función de lo público                    | 156                            |
| Introducción al servicio a la ciudadanía | 62                             |
| Introducción a las políticas públicas    | 92                             |
| Atención a peticiones ciudadanas         | 43                             |
| <b>PERSONAS</b>                          | <b>353</b>                     |

Fuente: Registros de asistencia de la Secretaría General.

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

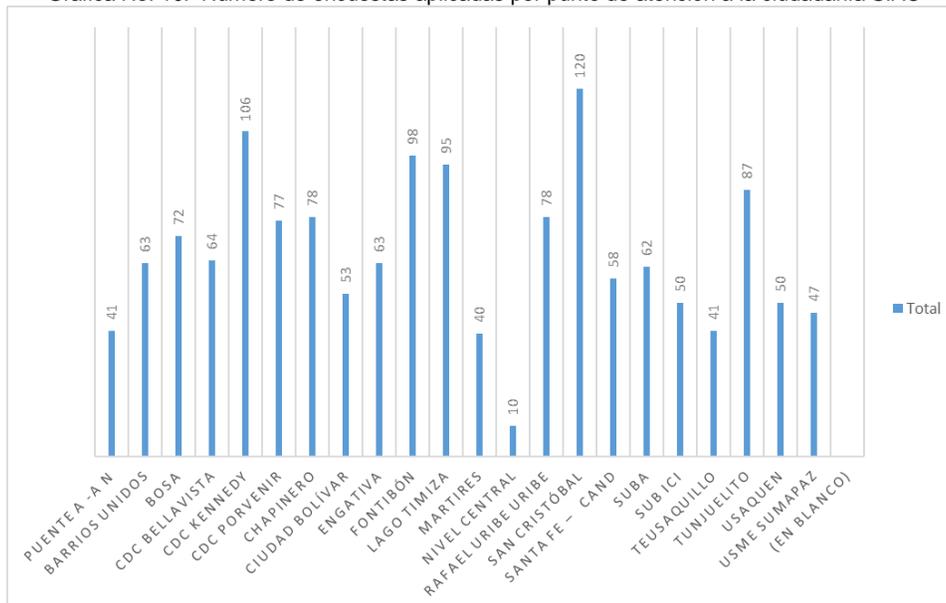
### 2.8 Medición de percepción y satisfacción ciudadana.

Entre el segundo trimestre del 2022, se implementaron en la entidad mil cuatrocientas cincuenta y tres (**1.453**) encuestas para conocer el grado de satisfacción y percepción ciudadana respecto a:

- Los servicios de la SDIS y la atención en modalidad presencial que prestan los servidores, servidoras y contratistas tanto en el SIAC como en los proyectos en las subdirecciones locales.
- Recibir sugerencias y observaciones que permitan la mejora continua en la atención.

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

Gráfica No. 10. Número de encuestas aplicadas por punto de atención a la ciudadanía SIAC



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

Tabla No. 21. Porcentaje satisfacción ciudadana

| Ítem encuestado                          | Porcentaje de respuesta |
|--|-------------------------|
| Satisfacción con la información brindada | 99.8 %                  |

|                                      |         |
|--------------------------------------|---------|
| Satisfacción con el trato recibido   | 96.97 % |
| Satisfacción con el tiempo de espera | 98.55 % |

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

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

Por otra parte, desde la Subsecretaría se continúa adelantado mesas de trabajo con el equipo la transparencia y el Servicio integral de atención a la Ciudadanía -SIAC-, en articulación con la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico- DADE- con el propósito de adelantar las actividades definidas en el cronograma para la implementación de encuestas de satisfacción en la atención de los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social, vigencia 2022.

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, a través de correo electrónico y reunión con los delegados de la Dirección Territorial, se solicitó la información relacionada con la prestación de los servicios sociales (en caso de actualización) con el fin de fortalecer permanentemente la ruta de información del SIAC y orientar con precisión y oportunidad a la ciudadanía. Acorde, con lo anterior se creó carpeta en SahrePoint para el cargue de información actualizada por parte de SUB-GIL (Proyecto 7735 y 7768) – SUB-ICI (Proyecto 7730 y 7749), referente a: agendas programadas en cada servicio para entrega de ayudas, visitas domiciliarias o llamadas, cursos, capacitaciones, diálogos territoriales, campañas, ferias de servicios, operativos de Tropa, horarios y sedes de atención, directorios de coordinadores de unidades operativas e información de interés ciudadano.

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

Mientras que la Subdirección para asuntos LGBTI, Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano, Subdirección para la Contratación y Subdirección para la Gestión Integral Local para el periodo reportado no enviaron información conforme a sus competencias.

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

#### 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 adelantaron las siguientes acciones:

- Con número de requerimiento 2691 del 10 de junio de 2022 se solicitó a la OAC la proyección de video SIAC, para lo cual se remitió propuesta de video, se encuentra pendiente de respuesta por parte de esta dependencia.
- Con número de requerimiento 2597 de 23 de mayo de 2022 se solicitó presentación animada de la carta de trato digno para pasar en los TV instalados en subdirecciones Locales. A corte del presente informe se está en espera de respuesta por parte de la OAC.

Adicional a lo anterior se realizaron las siguientes solicitudes para su publicación o actualización en página web.

- Solicitud con número de radicado 2368 del 07 de abril de 2022 relacionada con la construcción y divulgación de piezas comunicativas relacionadas con la atención ciudadana por agendamiento de citas. De lo cual se recibe en la misma fecha respuesta por parte de la OAC, evidenciando en la página web de la SDIS la publicación de estas en banner principal.
- Con número de requerimiento 2349 de 05 de mayo de 2022 la OAC habilitó el anexo 3 del informe de gestión SIAC en Página Web SDIS, menú atención a la ciudadanía informes.
- Con número de requerimiento 2480 de 03 de mayo de 2022 se actualizó el anexo 1 del informe de gestión SIAC primer trimestre 2022.

- Se adelantó solicitud de instalación de botón fijo para agendamiento de citas virtuales en página Web. De lo cual la OAC indicó por el momento no se instalará el botón solicitado ya que desde comunicaciones se va a permitir que permanezca en el banner de noticias la pieza comunicativa de agendamiento de citas. Pendiente su instalación.
- Con número de requerimiento 2585 de 19 de mayo de 2022 se adelantó solicitud de publicación del informe de gestión SIAC primer trimestre 2022 y sus anexos. Se obtuvo respuesta de comunicaciones el 24 de mayo de 2022.
- De conformidad con la solicitud número de requerimiento 2607 del 23 de mayo de 2022, 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/primer Trimestre 2022, fecha de respuesta dada por la OAC 26/05/2022.
- De conformidad con la solicitud número de requerimiento 2621 del 27 de mayo de 2022, la OAC publica "Resultados de Encuestas de Percepción 1er Trimestre 2022" en el menú Atención a la Ciudadanía/Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía/Encuestas/Encuestas de Percepción/Resultados 1er Trimestre 2022, fecha de respuesta dada por la OAC 27/Mayo/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. 22.

Tabla No. 22. Consolidado socialización actividad Infórmate

| PUNTO SIAC              | TEMA:<br>Sistema Distrital del cuidado |                     | TEMA:<br>Derechos y deberes – Carta de trato digno |                     |
|-------------------------|--|---------------------|--|---------------------|
|                         | Abril – Mayo                           |                     | Junio  |                     |
|                         | No. Participantes                      | No. Socializaciones | No. Participantes                                  | No. Socializaciones |
| SLIS BOSA               | 154                                    | 9                   | 162  | 10                  |
| SLIS SUBA               | 39                                     | 9                   | 19   | 5                   |
| SLIS CIUDAD BOLÍVAR     | 35                                     | 4                   | 27   | 3                   |
| SLIS BARRIOS UNIDOS     | 20                                     | 3                   | 13   | 6                   |
| SLIS USME- SUMAPAZ      | 52                                     | 10                  | 5  | 1                   |
| SLIS RAFAEL URIBE URIBE | 57                                     | 7                   | 0  | 0                   |
| SLIS SAN CRISTÓBAL      | 45                                     | 6                   | 44   | 6                   |
| SLIS LAGOS DE TIMIZA    | 68                                     | 8                   | 53   | 8                   |
| CDC KENNEDY             | 49                                     | 6                   | 27   | 7                   |
| CDC BELLAVISTA          | 155                                    | 11                  | 85   | 7                   |
| SLIS CHAPINERO          | 42                                     | 8                   | 58   | 8                   |
| SLIS USAQUÉN            | 100                                    | 11                  | 36   | 5                   |
| SLIS LOS MÁRTIRES       | 33                                     | 8                   | 5  | 1                   |
| SLIS TEUSAQUILLO        | 40                                     | 4                   | 38   | 4                   |
| CDC PORVENIR            | 101                                    | 10                  | 109  | 8                   |

|                         |    |   |    |   |
|-------------------------|----|---|----|---|
| SLIS FONTIBÓN           | 35 | 7 | 48 | 8 |
| SLIS ENGATIVÁ           | 46 | 9 | 33 | 6 |
| SUBDIRECCIÓN ICI        | 16 | 5 | 16 | 7 |
| SLIS TUNJUELITO         | 70 | 8 | 80 | 8 |
| SLIS PUENTE ARANDA      | 80 | 8 | 70 | 7 |
| SLIS SANTAFE-CANDELARIA | 11 | 2 | 8  | 1 |

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

Los responsables de puntos SIAC, adelantaron la divulgación de los temas relacionados con el sistema del cuidado y Derechos y Deberes -Carta de trato Digno 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.

Anexo 8. Avance estrategia comunicativa y divulgativa

### 3. Análisis

|  | DEBILIDADES  | FORTALEZAS   |
|--|--|--|
| Análisis Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Respuesta a peticiones fuera de términos por parte de algunas dependencias, como: Dirección de Nutrición y Abastecimiento, Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano, Subdirección para la Discapacidad y Comisarías de Familia.</li> <li>-Incumplimiento en los criterios de calidad (calidez y claridad) en algunas de las respuestas emitidas a la ciudadanía.</li> <li>-No contar con un equipo específico para la atención del canal telefónico, generando un alto porcentaje en el abandono de llamadas ciudadanas.</li> <li>-Rotación en algunas subdirecciones locales del personal designado como apoyo para la atención en los puntos SIAC.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-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.</li> <li>-Contar con un equipo de colaboradores comprometido para la puesta en marcha del SIAC.</li> <li>-Fortalecimiento permanente de las habilidades y capacidades de los responsables de puntos SIAC y designados de la operación del sistema Bogotá te escucha.</li> <li>-Asignación de colaboradores como apoyo para garantizar la atención continua en los puntos SIAC.</li> <li>-Se cuenta con un conjunto de acciones planeadas intra e interinstitucionales (SIAC, SGDTH, Secretaría General)</li> </ul> |

|  | <p>-Corte del presente reporte aun el punto de SuperCade no cuenta con las herramientas tecnológicas (teléfono y escáner) necesarias para la atención ciudadana.</p> <p>-En algunos casos no se tiene en cuenta el perfil requerido de los servidores para atender las necesidades del Servicio Integral de atención a la ciudadanía.</p> <p>-Dificultades técnicas para sacar a producción la interfaz entre AZ Digital y Bogotá Te Escucha.</p> <p>-Terminación de contratos de manera simultanea en las dependencias de la SDIS, generando afectación en la prestación de los servicios en consecuencia el aumento de peticiones ciudadanas e incumplimiento en los términos de respuesta.</p>      | <p>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>-La adecuación de doce (12) los módulos - puntos SIAC con la nueva imagen institucional en articulación con la Subdirección de Plantas Físicas.</p> <p>-Se están desarrollando acciones de sensibilización acordes a las dinámicas territoriales y poblacionales de la entidad.</p> <p>-Contar con las acciones para el cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas (coherencia, claridad, calidez y oportunidad).</p> |
|--|--|---|
| <b>OPORTUNIDADES</b>   | <b>ESTRATEGIAS (DO)</b>  | <b>ESTRATEGIA (FO)</b>  |
| <p>-Actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía de la SDIS en concordancia con los lineamientos de la Secretaría general.</p> <p>-Actualización de los documentos asociados al proceso de atención a la ciudadanía, acorde con los cambios de la entidad y necesidades de la ciudadanía.</p> <p>-Articulación con las Subdirecciones locales y técnicas en la implementación del plan de sensibilización en temas relacionados con la cultura del servicio.</p> | <p>-Continuar generando alertas tempranas (semanales) a través de correo electrónico remitidas a las dependencias, a fin de que se responda con oportunidad los requerimientos ciudadanos.</p> <p>-Continuar articulando con las Subdirecciones locales la asignación de un servidor que reemplace al referente SIAC cuando se ausente. La persona asignada deberá participar en los procesos de sensibilización para la adquisición de los conocimientos requeridos en la atención a la ciudadanía.</p> <p>-El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía en ejecución del Plan de sensibilización propio articulará con las Subdirecciones Locales procesos de transferencia de conocimientos</p> | <p>-Ampliar los procesos de fortalecimiento de capacidades de servidores y contratistas que atienden directamente a los ciudadanos/as o grupos de interés, en el conocimiento, en forma detallada, de la estructura organizacional de la entidad, el portafolio institucional y sus requisitos, procedimientos y lineamientos, canales de atención y las funciones de la entidad, garantizando que las actuaciones de los servidores y contratistas de cara a la ciudadanía deberán ser desarrolladas con calidad, calidez y oportunidad.</p>   |

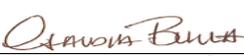
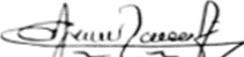
| <p>-Ampliación del canal virtual para la atención ciudadana por agendamiento de citas.</p> <p>-Implementación de la encuesta de satisfacción en la atención de los servicios sociales de la SDIS durante la vigencia 2022.</p> <p>-Centralización del Call Center, con el fin de garantizar el acceso oportuno a la información requerida por la ciudadanía.</p> | <p>en temas relacionados con la cultura del servicio y procedimiento de trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS.</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>-Continuar gestionando ante la Subsecretaría la centralización del Call center con la asignación del recurso humano y tecnológico para el adecuado y óptimo funcionamiento del canal telefónico.</p> |   |
|--|---|---|
| AMENZAS (A)  | ESTRATEGIA (DA)   | ESTRATEGIA (FA)   |
| <p>-Rotación frecuente del personal designado para la operación del sistema Bogotá te Escucha.</p> <p>-Terminación de contratos del equipo SIAC en el mismo periodo, generando traumatismo en la atención.</p> <p>-No contar con la información de manera oportuna para responder a las solicitudes ciudadanas.</p>  | <p>-Para garantizar orientación oportuna y veraz a la ciudadanía en los puntos SIAC, tanto las Subdirecciones técnicas como locales deberán brindar oportunamente la información actualizada sobre el funcionamiento de los servicios sociales.</p> <p>-Informar oportunamente a las subdirecciones locales la terminación de contratos de los responsables de punto SIAC, a fin de que se asignen servidores para garantizar la atención ciudadana durante su ausencia.</p>  | <p>- Disponer del talento humano necesario para atender y emitir respuestas a la ciudadanía además de cargarlas oportunamente en la plataforma Bogotá te escucha.</p> <p>-Poner en marcha la interfaz entre AZ Digital y Bogotá Te Escucha en la SDIS, conforme lo exige la normativa vigente (Decreto 371 de 2010), en consecuencia, garantizar su derecho al acceso a la información.</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <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>-Gestionar con la Subdirección investigación e información el cumplimiento acciones definidas en las mesas de trabajo para darle curso al proceso de interface entre AZ Digital y Bogotá Te Escucha para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía.</p> <p>- Gestionar con las direcciones y subdirecciones técnicas de nivel central la remisión periódica de la información actualizada sobre el funcionamiento de los servicios, a fin de orientar con veracidad, oportunidad y confiabilidad a la ciudadanía y garantizar su derecho de acceso a la información, acorde con lo establecido en la Circular interna 016 de julio de 2020.</p> <p>-Gestionar con el área competente el suministro de los recursos tecnológicos (línea telefónica y escáner) en el punto del SuperCade Manitas, a fin de contar con los elementos tecnológicos necesarios para la atención ciudadana.</p> |  |
|--|--|--|

#### 4. Conclusiones y recomendaciones.

- Para garantizar la oportunidad en las respuestas emitidas a la ciudadanía, el equipo SIAC continuará generando alertas semanales a las dependencias, asimismo, convocará mesas de trabajo para realizar seguimiento al cumplimiento de los criterios (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) de calidad de la respuesta.
- Todas las dependencias de la SDIS deberán registrar la totalidad de las peticiones ciudadanas allegadas a través de los diferentes canales de atención ciudadanía dispuestos por la SDIS, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha-, en cumplimiento con lo señalado en el Decreto 371 de 2010.
- Continuar con el apoyo de la Subdirección de Plantas Físicas, las adecuaciones de los puntos SIAC con la nueva imagen institucional: Fontibón, Chapinero, Barrios Unidos, Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar, Tunjuelito y Bosa.

- En articulación con las Subdirecciones locales se establecerán acciones que garanticen la atención ciudadana en ausencia de los referentes SIAC, para lo cual se requiere continuar articulando con los subdirectores locales la designación de un servidor/a o contratista previamente formado en los temas requeridos para garantizar una atención integral a la ciudadanía.
- Continuar adelantando las mesas de trabajo para avanzar en la propuesta de implementación de la Encuestas de Satisfacción de la atención en los servicios sociales de la SDIS 2022.
- Continuar con la estrategia comunicativa sobre agendamiento de citas virtual para la atención ciudadana, la cual se llevará a cabo en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Fortalecer el equipo humano responsable de la atención telefónica ya que se evidenció en el porcentaje de llamadas abandonadas en las diferentes opciones de atención, así: el 51%, opción 1 atención ciudadana, el 81% opción 0, administrativa; 70%, opción 2, PQRS.
- 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.
- 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 la interfaz entre AZ Digital y Bogotá te escucha con el propósito de tener un mayor control en el cargue de las peticiones y repuestas ciudadanas conforme lo exige la normativa vigente (Decreto 371 de 2010).

|                      |                                 |                              |  |
|----------------------|---------------------------------|------------------------------|--|
| Elaboró              | Aidee Morales Guerrero          | Profesional-contratista SIAC |  |
|                      | Angélica María Cifuentes Poveda | Profesional SIAC             |  |
|                      | Claudia Milena Bulla            | Profesional-contratista SIAC |  |
|                      | Esperanza Guantiva.             | Profesional-contratista SIAC |  |
| Elaboró<br>Revisó    | Marcela María Medina Avella     | Asesora Subsecretaria        |  |
| Revisó<br>aprobó     | Erwin Gaeth Mera                | Líder equipo SIAC.           |  |
| Fecha de elaboración | JULIO 2022                      |                              |  |

Nota. Se adjuntan ocho (8) anexos.