INFORME DE GESTIÓN

SUBSECRETARÍA

SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-SIAC.

PRIMER TRIMESTRE 2023

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 4
Palabras clave 5
1. Trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS 8
5.1 Peticiones por canales de interacción 8
1.1. Peticiones por tipología 9
1.2. Subtemas 10
1.3. Peticiones por dependencia, subtema y tipología 13
1.4. Traslado por no competencia 13
1.5. Seguimiento a la oportunidad de la respuesta 15
1.6. Criterios de calidad en las respuestas 19
1.7. Acceso a la información 20
1.8. Estrategia Conoce, Propone y Prioriza 21
1.9. Estado de las peticiones 21
2. Atención Ciudadana 24
2.1. Descripción canales de atención 24
2.2. Análisis del comportamiento trimestral canales de atención 25
2.2.1. Atención en canal presencial 25
2.2.2. Atención en canal virtual 26
2.2.3. Atención telefónica 29
3. Medición de percepción y satisfacción ciudadana 32
4. Acciones de fortalecimiento cultura del servicio 33
4.1. Jornadas de sensibilización en cultura del servicio 33
4.2. Fortalecimiento técnico SIAC 33
4.3. Socialización Procedimiento Trámite Requerimientos Ciudadanos 34
4.4. Visitas de acompañamiento y seguimiento al SIAC 34
5. Gestiones y articulaciones del servicio SIAC 35
5.1. Articulaciones Intrainstitucionales 35
5.2. Articulación Interinstitucional 35
6. Logros y acciones de mejora 37
7. Conclusiones 37

ANEXOS

Anexo 1. Peticiones por dependencia, subtema y tipología 13
Anexo 2 . Reporte de respuestas a peticiones ciudadanas fuera de términos. 19
Anexo 3. Requerimientos con evaluación de calidad de las respuestas. 20
Anexo 4. Reporte de solicitudes de información pública 20
Anexo 5. Reporte atención telefónica. 30
Anexo 6. Reporte resultados encuestas de satisfacción y percepción. 33
Anexo 7. Reporte implementación plan de sensibilización en cultura del servicio. 34

TABLAS

Tabla No.1 Relación de peticiones por subtema 8
Tabla No.2 Relación de peticiones por subtema. 10
Tabla No.3 Traslado de peticiones por no competencia de la SDIS. 13
Tabla No.4 Días promedio utilizados para responder a los requerimientos de la ciudadanía, acorde con la tipología. 15
Tabla No.5 Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas. 20
Tabla No.6 Estado de las peticiones. 22
Tabla No.7 Consolidado de atenciones presenciales primer trimestre de 2023 25
Tabla No.8 Solicitudes atendidas por medio de integracion@sdis.gov.co y Contáctenos primer trimestre de 2023 26
Tabla No.9 Desagregado atenciones canal virtual primer trimestre de 2023 27
Tabla No.10 Desagregado atenciones canal virtual SINPROC primer trimestre de 2023 28
Tabla No.11 Atenciones canal telefónico primer trimestre. 29
Tabla No.12 Resultados encuesta de satisfacción atención telefónica. 30
Tabla No.13 Número de encuestas aplicadas por punto de atención a la ciudadanía SIAC 32
Tabla No.14 Porcentaje satisfacción ciudadana 33
Tabla No.15 Sensibilizaciones en cultura del servicio 33
Tabla No.16 Sensibilizaciones en cultura del servicio 33
Tabla No.17 Fortalecimiento del servicio 34

GRÁFICAS

Gráfica No.1 Canales y medios de interacción 8
Gráfica No.2 Número de peticiones registradas acorde a la tipología primer trimestre de 2023 9
Gráfica No.3 Tiempo legal de respuesta y días promedio utilizados para dar respuesta a las peticiones ciudadanas en la SDIS. 19
Gráfica No.4 Atención canal presencial primer trimestre de 2023 26
Gráfica No.5 Atención canal virtual primer trimestre de 2023 27
Gráfica No.6 Agendamiento de citas primer trimestre de 2023 29
Gráfica No.7 Comparativo llamadas primer trimestre de 2023 30
Gráfica No.8 Comparativa satisfacción ciudadana a través del canal telefónico meses reportados primer trimestre de 2023 31

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como propósito dar a conocer los resultados alcanzados durante el primer trimestre de 2023 en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC). Las acciones incluidas corresponden al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2023, de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Decreto 197 de 2014, "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.", y en lo señalado en la Resolución 1340 del 29 de junio de 2022, la cual derogó la Resolución 1202 de 2019 "Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC- y se dictan otras disposiciones".

En este documento se describen los datos sobre la gestión de las solicitudes realizadas por la ciudadanía y se reporta el avance de los distintos componentes que lidera el equipo de trabajo del SIAC, relacionados con:

- **Trámite de requerimientos Ciudadanos:** Reporte del trámite de los requerimientos de la ciudadanía, en la entidad; en relación con la recepción, registro y gestión[1] de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha-, conforme con lo establecido en el procedimiento definido por la Secretaría Distrital de Integración Social (en adelante SDIS) para tal fin, y en el marco de la normativa vigente. Cumplimiento de los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) de las respuestas a peticiones ciudadanas.

- **Atención Ciudadana:** Canales de atención presencial, telefónica y virtual, estadísticas y análisis de la atención en estos canales.

- **Fortalecimiento de la Cultura del servicio:** Avances en las jornadas de sensibilización en cultura del servicio; medición de percepción y satisfacción ciudadana.

Se espera que este informe sea de utilidad para la toma de decisiones y la mejora continua en la prestación del servicio a la ciudadanía.

[1] Se hace claridad, de que cuando se habla de **gestión de peticiones ciudadanas** se hace referencia a los eventos que tienen 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".*

Palabras clave

Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la persona solicitante con la respuesta a su petición.[2]

Canal de atención: Es el medio y espacio que utiliza la ciudadanía para realizas trámites y solicitar servicios, información y orientación relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.[3]

Coherencia: Corresponde a la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana; para cumplir con dicho criterio, la respuesta emitida por la entidad debe tener una relación directa con la petición ciudadana.[2]

Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.[2]

Consulta: Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.[2]

Denuncia por actos de corrupción: Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.[2]

Derecho de petición de interés general: Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.[2]

Derecho de petición de interés particular: Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.[2]

Felicitación: Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para esta, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.[2]

Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales. [4]

[2] Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2020
[3] Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022
[4] Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2020

Petición: Toda solicitud o manifestación realizada por una persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación, de origen ciudadano, a la Administración Distrital con el fin de interponer un derecho de petición en interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia por posible acto de corrupción, consulta, solicitud de información pública, copias de documentos, y cualquier otra solicitud o manifestación que tenga tal connotación.[5]

Petición completa: Se refiere a los requisitos de identificación mínimos y el asunto que debe contener una petición a fin de facilitar la respuesta dando cumplimiento a los criterios de calidad, como son: claridad, calidez, coherencia y oportunidad.[6] Procedimiento 033

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.[4]

Reclamo: Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.[4]

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) - Bogotá te escucha: Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para gestionar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento: traslado y/o asignación para trámite interno, respuesta y su finalización en el sistema; y que permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas.[5]

Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC: es un sistema de interacción entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de Integración Social, en el cual se desarrollan las operaciones de trámites y servicios a través del acceso oportuno, eficaz, eficiente y cálido a los servicios que presta la entidad, utilizando una comunicación directa, confiable, amable, digna y efectiva.[7]

Solicitud de acceso a la información: Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión, control o custodia de una entidad.[4]

Solicitud de copias: Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el/la solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas de la persona solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad. [8]

[5] Decreto 293 de 2021
[6] Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social Versión 1 – PCD-ATC-003
[7] Resolución 1340 del 29 de junio de 2022
[8] Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2020

Sugerencia: Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.[8]

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar las personas, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.[9]

[9] Decreto 293 de 2021

1. Trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS

En el primer trimestre de 2023 en la SDIS se registraron un total de 18.865 peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te escucha (en adelante SDQS). Esta información se representa en la Tabla No.1.

Tabla No.1 Relación de peticiones por subtema

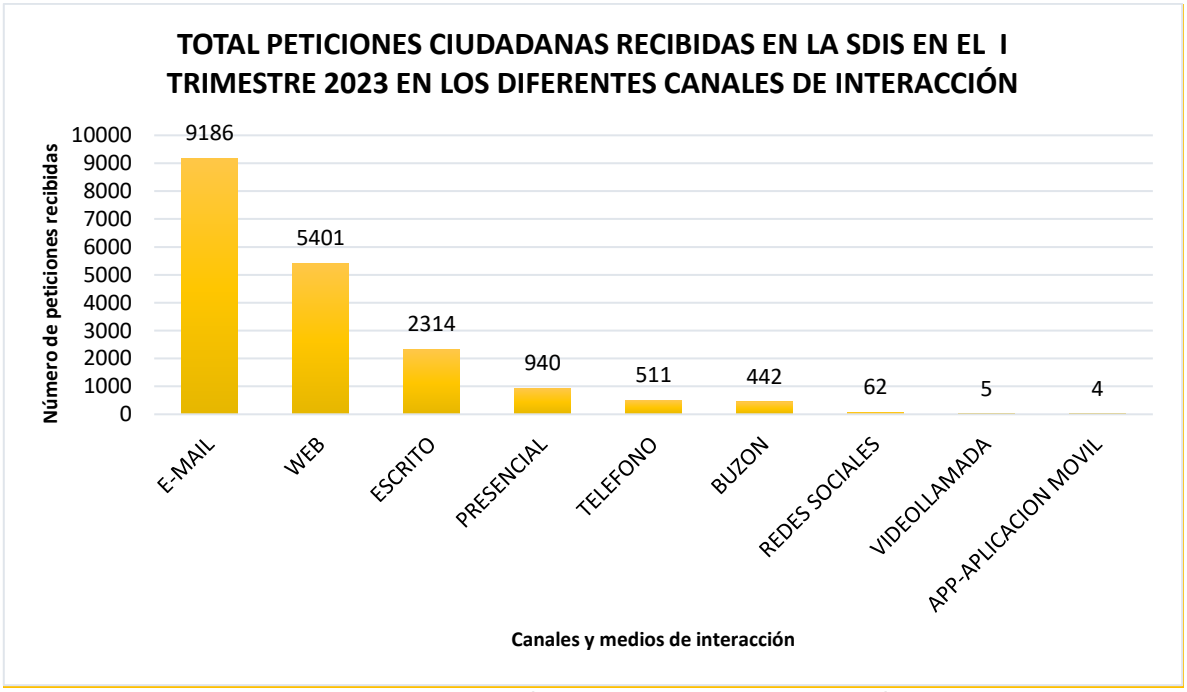
Número de peticiones registradas	Enero	Febrero	Marzo	**Total I trimestre 2023**
	5256	6342	7267	18.865

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha-.
* 01 de enero al 31 de marzo del 2023.

1.1 Peticiones por canales de interacción

En la Gráfica No.1 se pueden observar los canales de interacción utilizados por la ciudadanía al momento de realizar las 18.865 peticiones en la entidad durante el primer trimestre del 2023.

Gráfica No.1 Canales y medios de interacción



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -.
*01 de enero al 31 de marzo del 2023.

De acuerdo con la gráfica anterior, se puede observar que el correo electrónico, fue el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía durante el trimestre con un total de 9.186 peticiones, lo que equivale al 48.69% del total registrado en SDQS. En segundo lugar se

encuentra la página web (www.integracionsocial.gov.co), con 5.401 peticiones recibidas, correspondiendo al 28.63% del total registrado.

Por otro lado, a través del canal de interacción escrito se recibieron 2.314 peticiones, representando el 12.27% del total registrado, mientras que por medio del canal de interacción presencial se registraron 940 peticiones, lo que corresponde al 4.98% del total registrado.

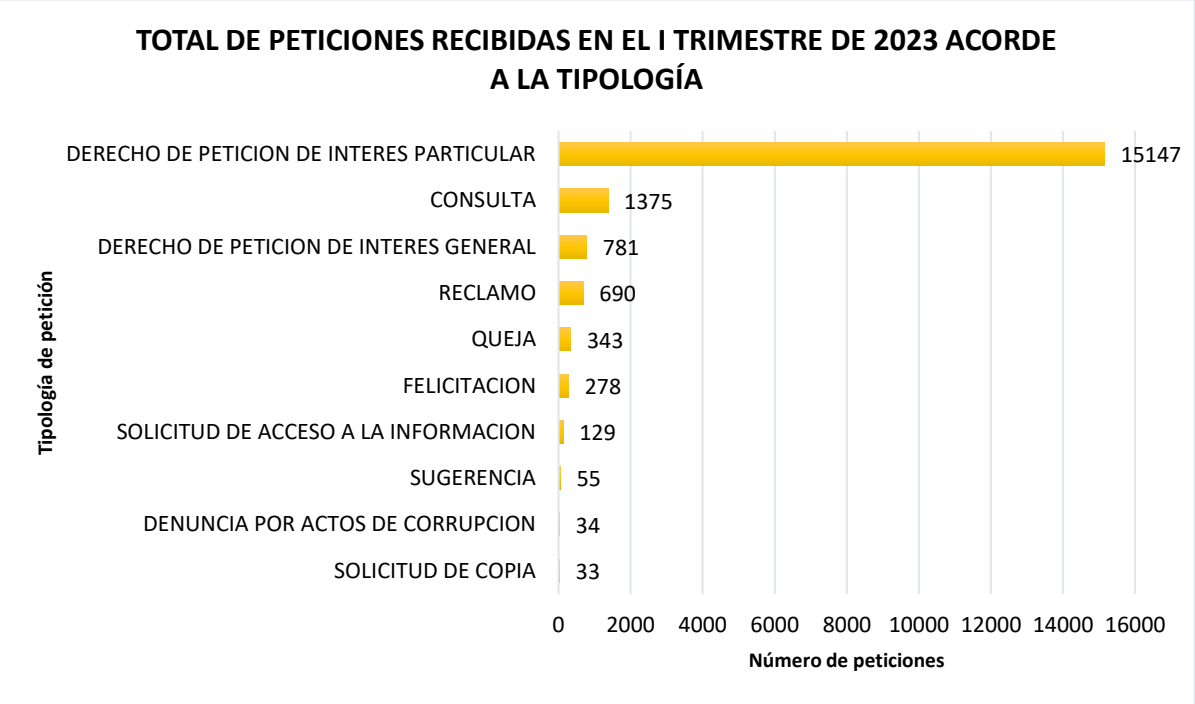
El canal telefónico recibió un total de 511 peticiones, representando el 2.71% del total registrado en SDQS, mientras que a través del buzón de sugerencias se recibieron 442 peticiones, lo que equivale al 2.34% del total registrado.

En cuanto a los canales de interacción menos utilizados, las redes sociales recibieron un total de 62 peticiones, correspondientes al 0.33% del total registrado en SDQS. La videollamada registró un total de 5 peticiones, representando el 0.03% del total, mientras que la aplicación móvil recibió 4 peticiones, lo que representa el 0.02% del total.

1.1. Peticiones por tipología

A continuación se presenta la clasificación de las 18.865 peticiones registradas en SDQS en primer trimestre de 2023, según su tipología.

Gráfica No.2 Número de peticiones registradas acorde a la tipología primer trimestre de 2023



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha-.
* 01 de enero al 31 de marzo del 2023.

En la gráfica anterior, se puede observar que la tipología más utilizada por los ciudadanos en el primer trimestre fue el derecho de petición de interés particular, con un total de 15.147 peticiones registradas, lo que representa el 80.29% del total. En segundo lugar se encuentra la consulta, con 1.375 peticiones registradas, lo que equivale al 7.29% del total, y en tercer lugar se encuentra el derecho de petición de interés general con 781 peticiones registradas, lo que representa el 4.14% del total.

Las demás tipologías en conjunto suman un total de 1.562 peticiones, lo que corresponde al 8.28% del total registrado en SDQS.

1.2. Subtemas

En la siguiente Tabla se ven reflejados los requerimientos recibidos durante el primer trimestre de 2023 clasificados por subtemas, es decir, las peticiones asignadas a cada dependencia según el asunto identificado.

Tabla No.2 Relación de peticiones por subtema.

SUBTEMAS	TOTAL I TRIMESTRE 2023	%
(EN BLANCO)	10638	56,39%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	1433	7,60%
ENLACE SOCIAL	1320	7,00%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	796	4,22%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	661	3,50%
CANASTAS Y BONOS	462	2,45%
JARDÍN INFANTIL DIURNO	451	2,39%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	402	2,13%
COMEDORES COMUNITARIOS	390	2,07%
CENTROS INTEGRARTE	332	1,76%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	245	1,30%
COMISARÍAS DE FAMILIA	222	1,18%
CONTRATACIÓN	184	0,98%
CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO	171	0,91%
CRECIENDO EN FAMILIA	126	0,67%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	117	0,62%
CENTROS CRECER	113	0,60%
JARDINES INFANTILES Y CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR PRIVADOS	106	0,56%
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	98	0,52%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	85	0,45%
CENTROS DÍA PARA ADULTO MAYOR	70	0,37%
CASAS DE LA JUVENTUD	67	0,36%

SUBTEMAS	TOTAL I TRIMESTRE 2023	%
IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO A HOGARES CON MAYOR POBREZA EVIDENTE Y OCULTA DE BOGOTÁ	67	0,36%
CENTROS AVANZAR	40	0,21%
EMERGENCIA SOCIAL ANTRÓPICA	27	0,14%
ATENCIÓN INTEGRAL A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GENERO	26	0,14%
CENTROS NOCHE PARA ADULTO MAYOR	23	0,12%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	20	0,11%
SERVICIOS TERCERIZADOS	15	0,08%
CENTROS PARA MENORES EN RIESGO O EN CONDICIÓN DE TRABAJO INFANTIL	13	0,07%
PROGRAMA PARCEROS POR BOGOTÁ	11	0,06%
TEMAS FINANCIEROS	11	0,06%
CENTRO DE FORMACIÓN PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	11	0,06%
UNIDAD CONTRA DISCRIMINACIÓN DE LOS SECTORES LGBTI	10	0,05%
APOYOS ECONÓMICOS PARA PERSONAS MAYORES	10	0,05%
ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR	8	0,04%
CENTROS RENACER	8	0,04%
JARDÍN INFANTIL NOCTURNO	8	0,04%
IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TERRITORIOS CUIDADORES EN BOGOTÁ	8	0,04%
CENTROS PROTEGER	6	0,03%
INFRAESTRUCTURA Y ADECUACIONES	6	0,03%
CONFLICTO DE INTERESES	5	0,03%
CASA DE PENSAMIENTO INTERCULTURAL	5	0,03%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS ABIERTOS	4	0,02%
VEEDURÍAS CIUDADANA	4	0,02%
CENTRO DE ATENCIÓN TRANSITORIA PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	4	0,02%
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	4	0,02%
COMUNIDAD DE VIDA	3	0,02%
INCIDENCIA DISCIPLINARIA	3	0,02%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	2	0,01%
DESEO APORTAR UNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO QUE SE PRESTA EN LA ENTIDAD	2	0,01%
INHABILIDADES	2	0,01%
NUEVOS DATOS ABIERTOS	2	0,01%
EL INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES EL ABUSO DE LOS DERECHOS LA EXTRALIMITACIÓN DE LAS FUNCIONES	1	0,01%
APROPIACIÓN DE BIENES MATERIALES RECURSOS ECONÓMICOS DEL DISTRITO	1	0,01%
SERVIDORES PÚBLICOS QUE EXIJAN COMISIONES, COIMAS O SOBORNOS	1	0,01%
TRAMITE O CELEBRACIÓN DE CONTRATO SIN CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES ESENCIALES O LIQUIDACIÓN SIN VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES ESENCIALES	1	0,01%

SUBTEMAS	TOTAL I TRIMESTRE 2023	%
BOGOTÁ SOLIDARIA CUIDADORA (TARJETAS CANJEABLES POR ALIMENTO)	1	0,01%
COMPROMISO POR UNA ALIMENTACIÓN INTEGRAL EN BOGOTÁ	1	0,01%
HOGAR DE PASO DÍA DIRIGIDO A CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	1	0,01%
INCOMPATIBILIDADES	1	0,01%
TOTAL GENERAL	**18865**	**100%**

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -.
*01 de enero a 31 de marzo de 2023.

El 56.39% (10.638) del total de peticiones recibidas por la entidad se encuentra sin reporte de subtema, ya que al momento de exportar la base de datos de la plataforma Bogotá te escucha, estas peticiones aún no tenían asignada una respuesta. En consecuencia, el SDQS las asignará a un subtema una vez que se cargue la respuesta correspondiente.

El 7.60% (1.433) hace referencia a Ingreso Mínimo Garantizado, sobre temas relacionados con solicitudes de acceso al servicio, fechas de pagos, inconformidades por el no pago, demoras en el desembolso del beneficio y actualización de datos.

El 7% (1.320) 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 4.22% (796) de las peticiones hace referencia al subtema de apoyo económico para adulto mayor, relacionadas con: solicitud del servicio, visitas domiciliarias, inconformidad por falta de información sobre las inscripciones al programa, demora en el pago, demora en la entrega de nueva tarjeta por pérdida, actualización de datos, cambio de localidad entre otros.

El 3.50% (661) 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 y felicitación a los profesionales que prestan el servicio en las diferentes unidades operativas de atención al habitante de calle.

El 2.45% (462) hace referencia a solicitudes de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos: Inconformidad por no recibir el bono y demoras en acceso al servicio.

El 2.39% (451) 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 2.13% (402) de los requerimientos son solicitudes de cupo para ingreso a centros de protección para adulto mayor, ya sea por abandono de estas personas o porque las familias y ellos mismos refieren que no cuentan con las condiciones económicas para su manutención o inconformidad por la atención recibida en los mismos.

El 2.07% (390) hace referencia a solicitudes de acceso al programa de comedores comunitarios, así como también se destaca que la ciudadanía indica insatisfacción referente a los menús de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos.

El 1.76% (332) están las peticiones relacionadas con la atención en los centros integrarte y avanzar: acceso a los cupos, por demoras en la entrega de bonos de discapacidad.

El 1.30% (245) hace referencia a solicitudes trasladadas a entidades distritales, por ser las competentes de emitir respuesta a las distintas solicitudes.

El 1.18% (222) se relacionan con las peticiones asignadas a comisarías de familia: por inconformidad con la atención recibida en la comisaria, denuncias por violencia intrafamiliar y solicitudes de copia.

El 8.02% (1.513) este número de peticiones hacen referencia a otros subtemas con los servicios que brinda la entidad.

1.3. Peticiones por dependencia, subtema y tipología

Con el fin de proporcionar información más detallada, se adjunta como Anexo 1 de este informe una tabla en Excel que clasifica el total de las peticiones recibidas por la entidad según la dependencia, el subtema y la tipología correspondiente.

Anexo 1. Peticiones por dependencia, subtema y tipología

1.4. Traslado por no competencia

De las 18.865 peticiones ciudadanas recibidas en el primer trimestre de 2023, se trasladaron un total de 539 por no ser de competencia de la SDIS.

En la Tabla No. 3, se relacionan las entidades a las cuales se trasladaron las peticiones en mención:

Tabla No.3 Traslado de peticiones por no competencia de la SDIS.

SOLUCIONADO - POR TRASLADO			
ENTIDAD	**TOTAL**	**ENTIDAD**	**TOTAL**
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	185	ACUEDUCTO - EAAB-ESP	5
ENTIDAD NACIONAL	79	IDIPRON	5
SECRETARIA DE SALUD	40	IDPYBA	5
SECRETARIA DE GOBIERNO	27	IDRD	5
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	26	CAPITAL SALUD EPS	3

SOLUCIONADO - POR TRASLADO			
ENTIDAD	**TOTAL**	**ENTIDAD**	**TOTAL**
SECRETARIA GENERAL	19	IDIGER	2
SECRETARIA DEL HÁBITAT	17	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	2
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO	15	POLICÍA METROPOLITANA	2
SECRETARIA DE HACIENDA	13	SECRETARIA JURÍDICA	2
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	12	SUBRED SUR	2
SECRETARIA DE SEGURIDAD	10	SUBRED SUR OCCIDENTE	2
TRANSMILENIO	10	CATASTRO	1
SECRETARIA DE LA MUJER	9	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1
UAESP	9	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO IDEP	1
SECRETARIA DE CULTURA	8	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	1
SECRETARIA MOVILIDAD	7	SUBRED CENTRO ORIENTE	1
IPES	6	VANTI	1
SECRETARIA DE AMBIENTE	6		
TOTAL GENERAL		**539**	

Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
*01 de enero al 31 de marzo del 2023.

Por lo anterior, se establece que trasladaron a la Secretaría de Planeación un total de 185 peticiones, lo que representa el 34.32% del total. Esta entidad es competente para administrar las bases de datos utilizadas para la identificación de personas vulnerables que reciben ayudas en el marco de la emergencia sanitaria, así como para llevar a cabo trámites relacionados con el puntaje del SISBEN.

79 peticiones se trasladaron a entidades nacionales (Departamento para la Prosperidad Social), departamentales y municipales, representando un 14.66% del total, por competencia territorial y relacionadas con las ayudas económicas de las cuales han sido beneficiarios.

40 peticiones se trasladaron a la Secretaría de Salud representando un 7.42% del total, por temas asociados a demora en la asignación de citas médicas; solicitud de certificaciones para personas con discapacidad; autorización de medicamentos; solicitud de acceso al servicio de salud, entre otras.

27 peticiones se trasladaron a la Secretaría de Gobierno representando un 5.01% del total, por temas relacionados con inconvenientes entre vecinos; garantía de los derechos humanos; inseguridad en algunos sectores por venta de sustancias psicoactivas; solicitud de intervención para resolver hacinamiento; solicitud de ayudas técnicas para poder movilizarse.

26 peticiones se trasladaron a la Secretaría de Educación representando un 4.82% del total, 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.

19 peticiones se trasladaron a la Secretaría General representando un 3.53% del total por temas asociados a solicitudes de citas con la alcaldesa, inconformidad con la atención prestada a la ciudadanía, descontento frente a las respuestas emitidas por la entidad.

17 peticiones se trasladaron a la Secretaría de Hábitat representando un 3.15% del total por temas asociados a solicitudes de subsidios de vivienda y arriendos para personas en condición de vulnerabilidad.

Otras 146 peticiones fueron trasladadas a: Defensoría Del Espacio Público, Secretaria De Hacienda, Secretaria De Desarrollo Económico, Secretaria De Seguridad, entre otras entidades del Distrito Capital representando un 27.09% del total.

1.5. Seguimiento a la oportunidad de la respuesta

A continuación, se muestra el número de días promedio que cada una de las dependencias tarda en emitir una respuesta a los requerimientos de acuerdo con su tipología.

Tabla No.4 Días promedio utilizados para responder a los requerimientos de la ciudadanía, acorde con la tipología.

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA										
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
ASESOR SIAC	22	0	0	6	0	0	12	0	18	0	14
CAPIV	0	0	0	9	0	0	7	0	0	0	8
COMISARIA BOSA 3 PORVENIR	0	0	6	14	0	0	0	0	2	0	11
COMISARIA DE FAMILIA ANTONIO NARINO	0	0	0	7	0	0	1	0	0	0	7
COMISARIA DE FAMILIA BARRIOS UNIDOS	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 1	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	15
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 2	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	2
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 2	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	10
COMISARIA DE FAMILIA CHAPINERO	0	0	11	11	0	0	0	0	0	0	11
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 1	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	8
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 2	0	0	0	6	0	3	0	0	0	0	5
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 2 TURNO 1	0	0	0	14	0	0	0	0	4	0	11
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 2 TURNO 2	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	11

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA										
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 1	0	0	0	18	0	0	18	1	11	0	15
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 1	0	0	0	13	0	13	0	0	0	0	13
COMISARIA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 1	0	0	0	8	0	0	0	2	0	0	7
COMISARIA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 2	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	9
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 1	0	0	0	4	0	0	0	0	2	0	3
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 2	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	8
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 3	0	0	0	4	0	3	0	0	0	0	4
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 5 TURNO 1	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	7
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 5 TURNO 2	0	0	5	10	0	0	0	0	0	0	8
COMISARIA DE FAMILIA MARTIRES	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	8
COMISARIA DE FAMILIA PUENTE ARANDA	0	0	0	3	0	0	0	0	4	0	3
COMISARIA DE FAMILIA SAN CRISTOBAL 1 TURNO 1	0	0	42	3	0	0	0	0	0	0	13
COMISARIA DE FAMILIA SAN CRISTOBAL 2 LA VICTORIA	0	0	0	19	0	0	5	0	0	0	15
COMISARIA DE FAMILIA SANTAFE	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	15
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 1	0	0	0	11	0	0	0	0	9	0	10
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	9
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 2	0	0	6	5	0	0	0	0	0	0	6
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 3	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	12
COMISARIA DE FAMILIA TEUSAQUILLO	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5
COMISARIA DE FAMILIA TUNJUELITO	0	0	0	14	0	6	0	0	9	0	12
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 Turno 1	9	0	0	18	0	0	0	0	0	0	16
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 TURNO 2	0	0	0	12	0	15	0	0	11	0	12
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 2	0	0	0	4	0	12	9	0	0	0	9
COMISARIA DE FAMILIA USME 1	0	0	2	26	0	0	0	0	0	0	22
COMISARIA DE FAMILIA USME 2	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	9
COMISARIA KENNEDY 1 TURNO 2 SDIS	0	0	0	9	0	7	0	0	0	0	8
COMISARIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 2	0	0	0	19	0	0	0	0	0	0	19
COMISARIA SAN CRISTOBAL 1 TURNO 2	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	10
DIRECCION DE ANALISIS Y DISENO ESTRATEGICO	3	0	7	5	0	0	0	5	0	1	4
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	0	0	16	6	0	0	2	0	0	0	7

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA										
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	0	0	10	13	0	14	13	0	0	0	12
DIRECCION PARA LA INCLUSION Y LAS FAMILIAS	0	0	8	11	0	0	0	0	0	0	9
DIRECCION POBLACIONAL	0	14	15	16	0	0	0	2	0	0	15
DIRECCION TERRITORIAL	13	0	5	9	0	0	12	0	0	0	9
INSPECCION Y VIGILANCIA	13	0	8	9	0	9	13	0	0	0	9
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	5	3	6	0	5	6	0	0	0	5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0	12	0	13	0	0	0	0	12
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	15	0	0	0	0	10	0	15
PROYECTO 7730ATENCIONA LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTA	7	0	13	11	0	22	0	0	0	10	12
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	14	0	12	11	8	10	12	10	0	0	11
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	18	0	16	12	4	11	12	19	9	22	11
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA APOYO LOGISTICO	0	0	0	0	0	14	8	0	0	0	11
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y APOYO LOGISTICO	0	0	0	12	0	0	13	0	0	0	12
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	13	0	0	10	0	9	2	7	9	0	10
SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL LOCAL	8	0	3	5	0	13	16	9	0	3	5
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	12	0	12	9	0	1	7	10	8	6	9
SUBDIRECCION DE INVESTIGACION E INFORMACION	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	11
SUBDIRECCION DE PLANTAS FISICAS	4	0	13	9	0	0	11	0	0	0	9
SUBDIRECCION LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	6	0	5	4	0	6	4	5	0	3	5
SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	0	0	12	7	0	11	11	0	0	0	8
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	12	0	5	7	0	6	9	0	0	9	7
SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO	8	0	10	9	0	7	3	6	0	0	8
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	11	0	7	5	0	6	5	7	0	7	6
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	13	0	7	7	2	6	9	3	0	0	7
SUBDIRECCION LOCAL FONTIBON	5	0	8	6	3	7	7	0	0	3	6
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	6	0	6	6	0	9	6	6	0	5	6

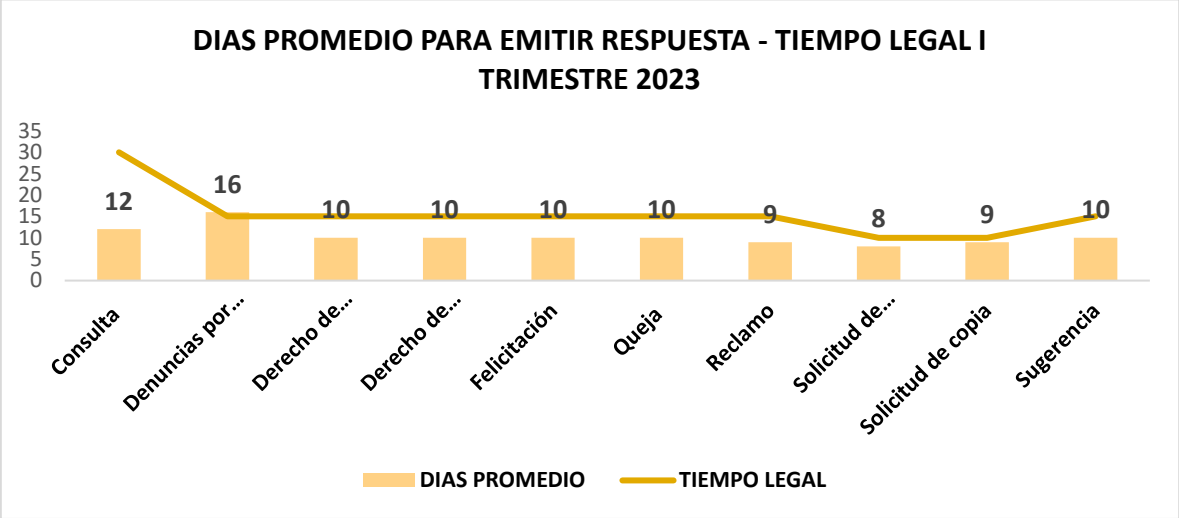
DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA										
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES	9	0	7	6	0	6	6	9	0	7	7
SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	14	14	12	10	0	11	11	10	0	0	10
SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL	10	5	4	5	0	7	5	8	0	0	5
SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA	0	0	13	8	0	3	11	0	0	0	8
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	20	0	7	6	7	8	7	4	8	8	6
SUBDIRECCION LOCAL TUNJUELITO	3	0	7	8	0	7	7	0	0	0	8
SUBDIRECCION LOCAL USAQUEN	6	0	6	6	0	8	12	0	0	0	6
SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ	13	0	10	9	0	12	10	9	0	0	9
SUBDIRECCION PARA ASUNTOS LGBT	18	0	12	12	0	9	13	6	0	15	12
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	0	0	10	8	9	9	10	6	8	9	9
SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA	14	0	13	16	0	16	14	12	12	21	15
SUBDIRECCION PARA LA IDENTIFICACION CARACTERIZACION E INTEGRACION	30	0	21	15	0	0	8	0	0	0	15
SUBDIRECCION PARA LA INFANCIA	11	0	11	10	0	11	11	9	0	13	10
SUBDIRECCION PARA LA JUVENTUD	9	0	7	7	0	13	6	7	0	0	7
SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ	0	0	9	9	0	9	8	0	0	0	9
SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	21	0	14	10	0	9	14	7	0	0	11
TRANSFERENCIAS ECONOMICAS IMG	37	40	28	25	34	24	27	25	26	27	27
VICTIMAS	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	3
TOTAL GENERAL	**12**	**16**	**10**	**10**	**10**	**10**	**9**	**8**	**9**	**10**	**9**

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha-.
*01 de enero al 31 de marzo del 2023.

En la tabla anterior se puede ver que 14 dependencias muestran tiempos de respuesta superiores a los términos establecidos legalmente. Sin embargo, en términos generales el 84% de dichas dependencias continúan brindando respuestas a las peticiones ciudadanas dentro de los tiempos establecidos.

En la Gráfica No. 3, se muestra el tiempo promedio utilizado en emitir las respuestas a la ciudadanía. Además, en el Anexo 2 se encuentra un reporte de las respuestas a peticiones ciudadanas que se emitieron fuera de los términos durante el primer trimestre de 2023 y en el Anexo 2.1. la relación de peticiones con respuesta fuera de términos por dependencia y tipología.

Gráfica No.3 Tiempo legal de respuesta y días promedio utilizados para dar respuesta a las peticiones ciudadanas en la SDIS.



Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -.
** 01 de enero al 31 marzo de 2023.*

Anexo 2 . Reporte de respuestas a peticiones ciudadanas fuera de términos.

Anexo 2.1. Relación de peticiones con respuesta fuera de términos por dependencia y tipología.

1.6. Criterios de calidad en las respuestas[10]

Según lo señalado en el Manual para la gestión de peticiones, orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas, expedido por la Secretaría General, se definen los criterios de calidad de la respuesta, de la siguiente manera:

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.

El equipo SIAC realiza un 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. Durante el período reportado, se

[10] 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.

contó con una muestra de ciento noventa y cuatro (194) peticiones para analizar el cumplimiento de los criterios de calidad (coherencia, claridad y calidez). De estas, dos (2) se refieren a reconocimientos positivos y nueve (9) peticiones se cerraron con el evento de cierre con respuesta definitiva; sin embargo, no tienen la respuesta formal cargada en el sistema de Bogotá te escucha o se utilizaron documentos que no permiten realizar el análisis, por lo tanto, no aplican en el análisis de calidad.

En este orden de ideas, el análisis se realiza con 183 respuestas. En la Tabla No. 5, se muestran los resultados obtenidos.

Tabla No.5 Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas.

RESPUESTAS A PETICIONES	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
183	181	2	182	1	180	3
	98.9%	1.1%	99.5%	0.5%	98.37%	1.7%

Fuente: Análisis propio a partir de las respuestas emitidas a la ciudadanía y cargadas en la plataforma Bogotá te escucha.
*01 de enero al 31 de marzo de 2023.

La Tabla No. 5 muestra que dos (2) respuestas no cumplen el criterio de coherencia, una (1) respuesta no cumple el criterio de claridad y tres (3) respuestas no cumplen el criterio de calidez.

Es importante aclarar que cuando se identifica algún incumplimiento en alguno de los criterios, se envía un memorando a la dependencia responsable para que se tomen las medidas correspondientes.

Adicionalmente, el Anexo 3 consiste en una matriz en Excel que contiene las bases de datos generadas a partir de la herramienta Epiinfo, utilizada para realizar el análisis correspondiente de los criterios de calidad en las respuestas.

Anexo 3. Requerimientos con evaluación de calidad de las respuestas.

1.7. Acceso a la información

Durante el período en mención, en la SDIS se tramitaron 18.865 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 0.86**%,** corresponden a solicitudes de copia y solicitudes de información pública, discriminadas así**:** 129 solicitudes de información y solicitudes de copia 33.

En el Anexo 4. Reporte de solicitudes de información pública, se amplía la información de las peticiones con esta tipología.

Anexo 4. Reporte de solicitudes de información pública

1.8. Estrategia Conoce, Propone y Prioriza

En el marco de la implementación de un gobierno abierto y transparente en el Distrito Capital, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá desarrolló la estrategia "Conoce, Propone y Prioriza". Esta estrategia tiene como objetivo establecer un proceso efectivo de discusión para las sugerencias y propuestas ciudadanas sobre temas como la innovación y la solución de problemas en los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño de las entidades.

Para llevar a cabo esta iniciativa, la Subsecretaría, a través de los equipos SIAC, Transparencia, y la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico (DADE), se encargan de socializar la Circular Interna 016 de mayo de 2022, donde se presenta la estrategia "Conoce, Propone y Prioriza". En esta circular se aborda el "Modelo de Gobierno Abierto de Bogotá" y se presentan los pasos a seguir para las solicitudes tipificadas como sugerencias o propuestas ciudadanas que llegan a la entidad.

En este sentido, se entregará un primer informe trimestral para el año 2023 (del 01 de enero al 31 de marzo) con las solicitudes tipificadas como sugerencias en el SDQS. Se encontraron 55 solicitudes, de las cuales una vez revisadas 41, correspondían a la tipología derecho de petición de interés particular y solo 14 cumplen con los criterios de esta tipología y se relacionan con temas como:

- Ampliación de menús en Comedores comunitarios.
- Continuidad de los servicios de lavanderías en las manzanas del cuidado.
- Mejoras en los menús proporcionados en los centros día.
- Fortalecimiento de talleres enfocados en comunicación asertiva y otras áreas que permitan fortalecer habilidades para cuando los participantes egresen de los centros día.
- Desarrollar mejoras locativas en los jardines de la SDIS.
- Fortalecer los medios de comunicación en los jardines infantiles.

Dichas peticiones tipificadas como sugerencias fueron presentadas a la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico- DADE, para su análisis y posterior presentación en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

1.9. Estado de las peticiones

La información reportada en el presente informe hace referencia a las peticiones tramitadas en la SDIS del 01 de enero al 31 de marzo de 2023. En la Tabla No. 6, se presenta el estado de los requerimientos ciudadanos para el período en mención.

Tabla No.6 Estado de las peticiones.

ESTADO DE LAS PETICIONES	FRECUENCIA
SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	7626
EN TRÁMITE - POR ASIGNACIÓN	6808
REGISTRO - CON PRECLASIFICACIÓN	3070
SOLUCIONADO - POR TRASLADO	539
EN TRÁMITE POR ASIGNAR - TRASLADAR	237
CERRADO POR DESISTIMIENTO TÁCITO	172
CERRADO - POR RESPUESTA CONSOLIDADA	105
POR AMPLIAR - POR SOLICITUD AMPLIACIÓN	94
CERRADO - POR NO COMPETENCIA	82
EN TRÁMITE - POR TRASLADO	45
CERRADO - SIN RECURSO DE REPOSICIÓN	37
CANCELADO - POR NO PETICIÓN	12
CIERRE POR DESISTIMIENTO EXPRESO	10
CON SOLICITUD DE CIERRE	9
NOTIFICADO - PARA RECURSO DE REPOSICIÓN	8
CERRADO POR VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	7
POR ACLARAR - POR SOLICITUD ACLARACIÓN	2
CON SOLICITUD PRORROGA	1
EN TRÁMITE - POR RESPUESTA PARCIAL	1
TOTAL GENERAL	**18865**

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -.
*01 de enero al 31 de marzo de 2023.

Definición de eventos del estado de la petición[11]:

- **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.

[11] Documento Diccionario de datos, “reporte gestión de peticiones”. Alcaldía Mayor – Secretaría General.

- **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 SDQS 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.

2. Atención Ciudadana

2.1. Descripción canales de atención

Desde la Secretaría Distrital de Integración Social se disponen los siguientes canales de atención y recepción de requerimientos ciudadanos:

- Presencial: es el espacio físico para la interacción de la ciudadanía con la entidad. Se identifican los siguientes:
  - ✓ Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía: Carrera 7 No. 32-12 Local 101 Ciudadela San Martín.
  - ✓ Radicación Correspondencia: Carrera 7 No. 32-12 Local 103 Ciudadela San Martín. Código postal: 110311
  - ✓ Subdirecciones Locales
  - ✓ Buzón de sugerencias: ubicados en Subdirecciones Locales y unidades operativas.
  - ✓ Unidades operativas.

  Es posible realizar agendamiento de cita presencial a través del siguiente enlace: https://outlook.office365.com/owa/calendar/AGENDAMIENTOPESENCIALSLIS@sdis.gov.co/bookings/

- Virtual: es un canal de atención a la ciudadanía que se apoya en las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC, en el que se puede obtener información, realizar, peticiones ciudadanas como: quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, presuntos actos de corrupción sugerencias o felicitaciones y consultas de información que prestan las entidades públicas. En la SDIS se disponen:

  - ✓ Correo electrónico : integracion@sdis.gov.co ,
  - ✓ Correo electrónico para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@sdis.gov.co
  - ✓ Correo electrónico para organismos de control: buzonsinproc@sdis.gov.co
  - ✓ Correo electrónico defensor del ciudadano: defensordelaciudadania@sdis.gov.co
  - ✓ Página web del SDQS– Bogotá te escucha: https://bogota.gov.co/sdqs/
  - ✓ Página web de la SDIS: www.integracionsocial.gov.co
  - ✓ Video llamada que se puede agendar a través del siguiente enlace: https://outlook.office365.com/owa/calendar/SecretaraDistritaldeIntegracinSocial@sdis.gov.co/bookings/s/elJT0dSR3kSRKS681CHaGg2

- Telefónico: medio que permite la atención bidireccional en tiempo real entre la ciudadanía y la persona que presta el servicio en la entidad a través de las redes de telefonía fija o móvil para brindar información, realizar trámites, peticiones (Quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, presuntos actos de corrupción sugerencias o felicitaciones). En la entidad se tienen los siguientes:

- ✓ Línea de atención ciudadana (601) 3808330, Opción 1: información de los servicios sociales de la SDIS; Opción 2: PQRS; Opción 3: presuntos hechos de corrupción.
- ✓ Línea gratuita de atención ciudadana 01 8000 127 007
- ✓ Línea 195 Centro de Contacto Distrital

2.2. Análisis del comportamiento trimestral canales de atención

2.2.1. Atención en canal presencial

Durante el primer trimestre de 2023, se registraron un total de 55202 atenciones en los puntos SIAC, donde los ciudadanos solicitaron información sobre los servicios sociales de la SDIS. La información se obtuvo del Sistema de Registro de Beneficiarios (SIRBE) y del formato de registro de atención diaria no registrada en SIRBE (Código: FR-ATC-012). En la Tabla No.7 se muestra la información correspondiente.

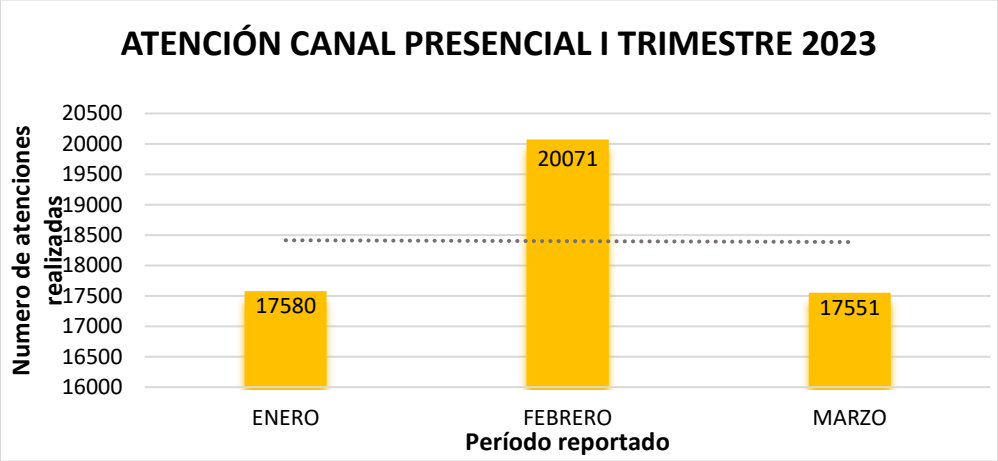
Tabla No.7 Consolidado de atenciones presenciales primer trimestre de 2023

LOCALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIMESTRE
BARRIOS UNIDOS	193	191	79	463
BOSA	3580	2194	2216	7990
NIVEL CENTRAL	647	624	473	1744
CHAPINERO	4	1	218	223
CIUDAD BOLIVAR	892	858	609	2359
ENGATIVA	1110	14	4	1128
FONTIBON	738	830	121	1689
KENNEDY	1038	1067	1693	3798
LOS MARTIRES	68	73	730	871
PUENTE ARANDA	629	351	700	1680
RAFAEL URIBE	628	433	349	1410
SAN CRISTOBAL	881	1233	952	3066
SANTA FE LA CANDELARIA	176	2	86	264
SUBA	1013	1102	60	2175
TEUSAQUILLO	103	98	74	275
TUNJUELITO	746	1362	1315	3423
USAQUEN	82	0	0	82
USME	1887	1476	834	4197
Formato registro de atención diaria no registrada en SIRBE	3165	8162	7038	18365
TOTAL GENERAL	**17580**	**20071**	**17551**	**55202**

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

En la Gráfica No. 4 se presenta la variación frente a la atención presencial, donde se puede observar que el mes de febrero registró la mayor cantidad de atenciones durante el primer trimestre de 2023, correspondiente al 36,35% del total. Por otro lado, marzo fue el mes en el que se realizaron menos atenciones, representando el 31,79% del total.

Gráfica No.4 Atención canal presencial primer trimestre de 2023



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

2.2.2. Atención en canal virtual

2.2.2.1. Correo electrónico integracion@sdis.gov.co y Contáctenos.

Se da un trámite oportuno a las solicitudes ciudadanas y/o de entidades de carácter público y privado, que son recibidas a través del correo electrónico integracion@sdis.gov.co y del formulario "contáctenos" disponible en la página web de la entidad. Dependiendo de su contenido, estas solicitudes pueden ser respondidas de manera inmediata o tramitadas a través de la plataforma Bogotá te escucha, ya que algunas requieren una respuesta en términos de ley.

En relación con lo anterior, en la Tabla No. 8 se presenta el desglose de la atención brindada durante el primer trimestre de 2023, mostrando que se atendieron más solicitudes durante el mes de enero en comparación con los otros dos meses.

Tabla No.8 Solicitudes atendidas por medio de integracion@sdis.gov.co y Contáctenos primer trimestre de 2023

MES	SOLICITUDES	%
ENERO	4951	36%
FEBRERO	4075	30%
MARZO	4668	34%
TOTAL I TRIMESTRE	**13.694**	**100%**

Fuente: SharePoint SIAC

Dado el contenido y análisis de las solicitudes recibidas a través del correo electrónico integracion@sdis.gov.co y/o el formulario Contáctenos de la SDIS, en la Tabla No. 9 se pueden presentar dos acciones principales.

Tabla No.9 Desagregado atenciones canal virtual primer trimestre de 2023

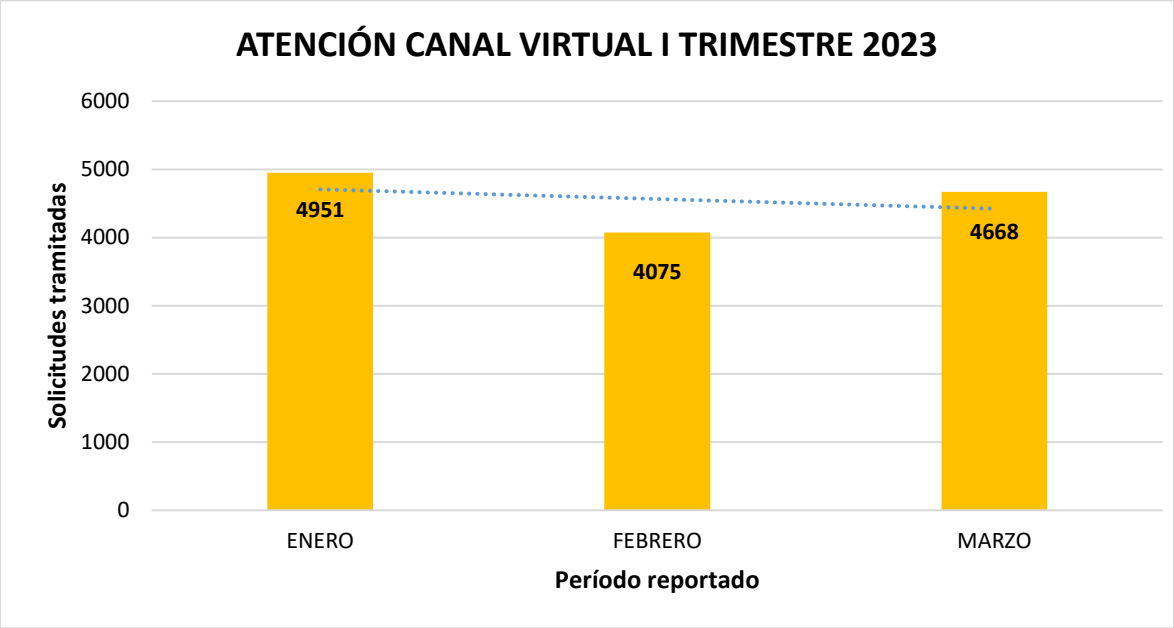
DIRECCIONAMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIMESTRE
Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas	3827	3267	3355	10449
Traslado de solicitudes de carácter urgente o entes de control	1124	808	1313	3245
TOTAL	**4951**	**4075**	**4668**	**13694**

Fuente: Share Point SIAC

En la Tabla No. 9 se observa que durante el primer trimestre de 2023 predomina la gestión que se realiza mediante el trámite de requerimientos en SDQS con respecto del traslado de solicitudes de carácter urgente o entes de control, ambos dentro de los tiempos de Ley, brindando a los ciudadanos (as) un trámite oportuno y eficiente a sus solicitudes.

A continuación, se presenta información comparativa de las solicitudes recibidas través de la cuenta integracion@sdis.gov.co y/o el contáctenos de la SDIS durante los meses que se reportan en el primer trimestre de 2023.

Gráfica No.5 Atención canal virtual primer trimestre de 2023



Fuente: SharePoint SIAC.

En la gráfica anterior se observa que en el primer trimestre de 2023 en el mes de enero se tramitaron la mayor cantidad de solicitudes ciudadanas a través de este canal, ya que para el mes de febrero estas disminuyeron en un 18% del total de enero.

2.2.2.2. Atención canal SINPROC – Personería.

Durante el período en mención, se tramitaron 579 peticiones realizadas por parte del ente de control - Personería de Bogotá enviadas desde el correo electrónico sirius2@personeriabogota.gov.co presentadas por peticiones ciudadanas ante la SDIS.

En la Tabla No.10, se relaciona el número de peticiones allegadas en los meses correspondiente y el número de peticiones que se registraron en SDQS.

Tabla No.10 Desagregado atenciones canal virtual SINPROC primer trimestre de 2023

MES	PETICIONES
ENERO	156
FEBRERO	187
MARZO	236
TOTAL	**579**

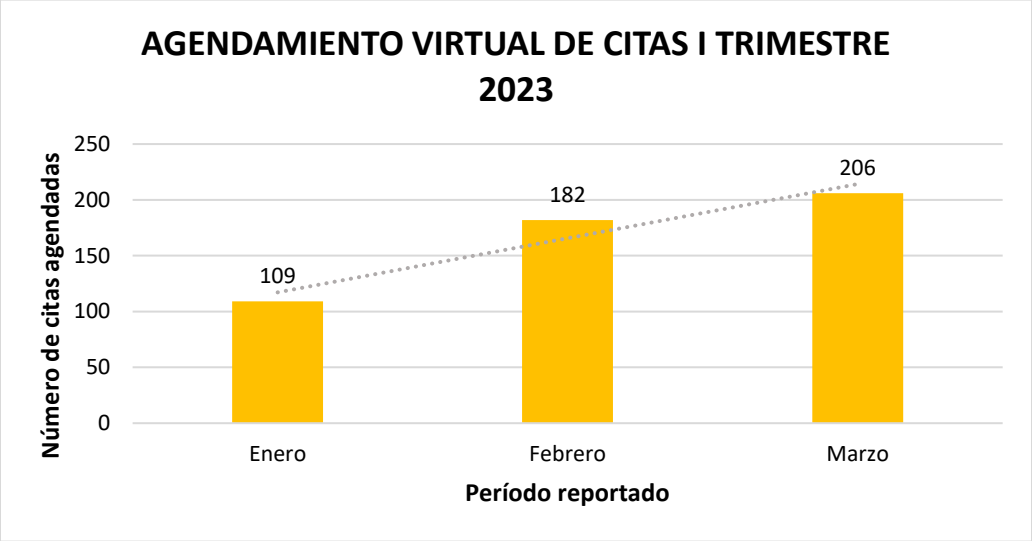
Fuente: Fuente: SharePoint SIAC.

2.2.2.3. Agendamiento virtual de citas.

Durante el primer trimestre de 2023, la ciudadanía agendó un total de 497 citas a través de la página web de la SDIS y su herramienta "Agendamiento virtual de citas", con el objetivo de obtener información en tiempo real sobre la oferta de servicios sociales que brinda la entidad. Estas citas son atendidas por un responsable del SIAC, quien proporciona la información necesaria mediante la herramienta Bookings, permitiendo una interacción mediante audio y video.

La Gráfica No.6 muestra el número de citas agendadas durante el trimestre correspondiente.

Gráfica No.6 Agendamiento de citas primer trimestre de 2023



Fuente: Herramienta Bookings

Por otra parte, dentro de las actividades realizadas en la implementación de un sistema de asignación de citas para la atención ciudadana a través de las opciones presencial y virtual, la ciudadanía podrá acceder al agendamiento de citas virtual a través de la página web de la entidad para recibir atención de manera presencial en los puntos de atención del SIAC de las Subdirecciones locales de: Fontibón, Chapinero, Teusaquillo, Mártires, Puente Aranda - Antonio Nariño y Barrios Unidos, a fin de resolver inquietudes de la oferta de los servicios sociales de la SDIS.

2.2.3. Atención telefónica

Durante el primer trimestre de 2023 se contestaron 8345 llamadas a través de las línea de atención ciudadana (601) 3808330, por medio de la opción (información ciudadana) opción 1 (información ciudadana), atención opción 0 (Administrativa), opción (2 PRQS), opción 3 (denuncias por presuntos hechos de corrupción), siendo atendidas por los responsables SIAC de forma simultánea con la atención presencial que se brinda en las diferentes subdirecciones locales.

En la Tabla No.11, se relacionan las llamadas contestadas, durante el período reportado:

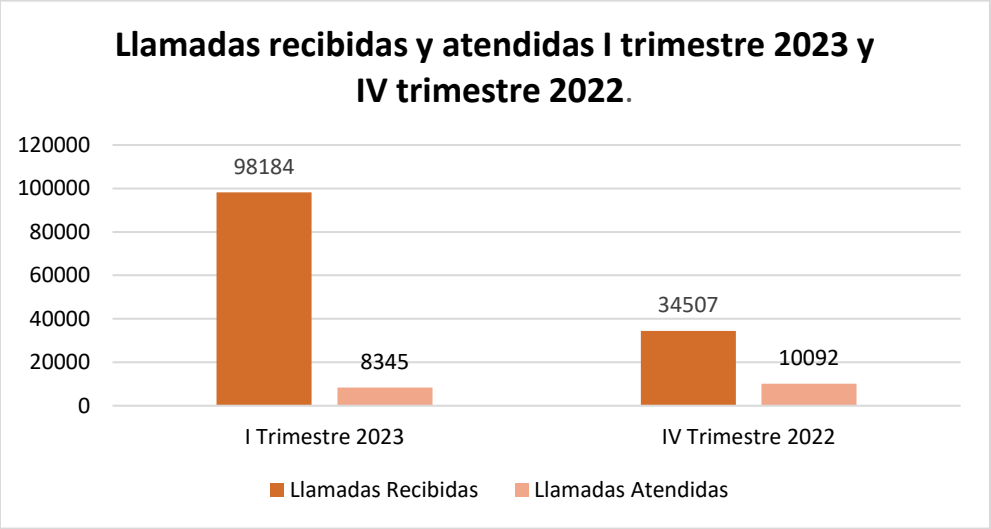
Tabla No.11 Atenciones canal telefónico primer trimestre.

Mes	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	% Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas	% Llamadas Abandonadas
Enero	31426	2876	9,15%	28550	90,85%
Febrero	31979	2863	8,95%	29116	91,05%
Marzo	34779	2606	7,49%	32173	92,51%

Fuente: Herramienta Denwa

Por tanto, en la Gráfica No.7 se muestra un comparativo de llamadas recibidas y atendidas del primer trimestre del 2023 en referencia al cuarto trimestre del 2022, identificando un incremento del 65% en el ingreso de las llamadas recibidas, esto posiblemente porque la entidad a partir del 01 de enero del 2023 inició la atención relacionada al tema de Ingreso Mínimo garantizado.

Gráfica No.7 Comparativo llamadas primer trimestre de 2023



Fuente: Herramienta Denwa

Anexo 5. Reporte atención telefónica.

2.2.3.1. Resultados encuesta atención telefónica.

Durante el trimestre reportado, los responsables SIAC transfirieron 3047 llamadas a la extensión 8888 con el fin de realizar la encuesta de satisfacción ciudadanía y así evaluar el servicio recibido a través del canal telefónico, los resultados se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla No.12 Resultados encuesta de satisfacción atención telefónica.

PREGUNTA	RESPUESTA	TOTAL	%
Atención	Buena	71	4,45%
	Deficiente	31	1,94%
	Excelente	1470	92,2%
	Mala	11	0,69%
	Regular	11	0,69%
	Total	**1594**	**100%**
Conocimiento	Buena	84	5,52%
	Deficiente	38	2,49%
	Excelente	1368	89,9%

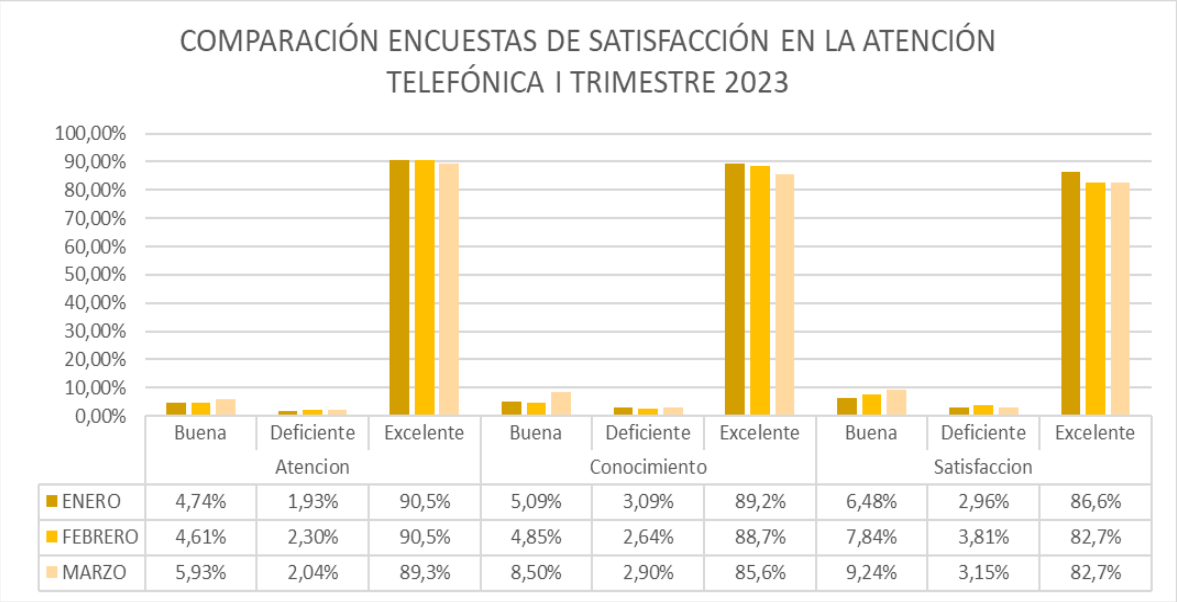
PREGUNTA	RESPUESTA	TOTAL	%
	Mala	13	0,85%
	Regular	18	1,18%
	Total	**1521**	**100%**
Satisfacción	Buena	106	7,12%
	Deficiente	35	2,35%
	Excelente	1304	87,6%
	Mala	18	1,20%
	Regular	25	1,68%
	Total	**1488**	**100%**
TOTAL I TRIMESTRE		**4603**	

Fuente. Herramienta CTMail

Lo anterior da cuenta de las respuestas dadas a cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción telefónica, para un total de 4482 respuestas de los tres ítems evaluados, con un promedio de 1494 encuestas con respuesta.

Para medir la variación en el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida a través del canal telefónico, se llevó a cabo un comparativo entre los meses del primer trimestre de 2023. Los resultados se muestran a continuación:

Gráfica No.8 Comparativa satisfacción ciudadana a través del canal telefónico meses reportados primer trimestre de 2023



	Atencion			Conocimiento			Satisfaccion		
	Buena	Deficiente	Excelente	Buena	Deficiente	Excelente	Buena	Deficiente	Excelente
ENERO	4,74%	1,93%	90,5%	5,09%	3,09%	89,2%	6,48%	2,96%	86,6%
FEBRERO	4,61%	2,30%	90,5%	4,85%	2,64%	88,7%	7,84%	3,81%	82,7%
MARZO	5,93%	2,04%	89,3%	8,50%	2,90%	85,6%	9,24%	3,15%	82,7%

Fuente. Herramienta CTMail

Como se muestra en la Gráfica anterior, en enero se reportó un nivel de satisfacción del 86,6%. Sin embargo, para los meses de febrero y marzo, se observa una disminución en la satisfacción, con un nivel del 82,7%. Esto representa una disminución del 3,9% con respecto al mes de enero de 2023.

3. Medición de percepción y satisfacción ciudadana

Durante el primer trimestre del 2023, se implementaron las siguientes encuestas de percepción y satisfacción ciudadana

- **Encuesta Percepción y Satisfacción ciudadana frente a los servicios sociales de la SDIS**: Se realizan a partir de entrevista presencial en los puntos de atención. Se han realizado en el trimestre **968** encuestas.
- **Encuesta de satisfacción y percepción acerca de la atención brindada a través del canal virtual**. Se realiza de forma virtual a partir de enlace en la página Web de la Entidad. Se han realizado en el trimestre **77** encuestas.
- **Encuesta virtual sistema de quejas y soluciones de la Secretaría Distrital de Integración Social:** Se realiza de forma virtual a partir de enlace en la página Web de la Entidad.

En la Tabla No. 13 se presenta información relacionada con la cantidad de encuestas de percepción y satisfacción ciudadana frente a los servicios sociales de la SDIS, aplicadas por subdirección y CDC y el porcentaje de satisfacción ciudadana con la atención recibida en los puntos de atención.

Tabla No.13 Número de encuestas aplicadas por punto de atención a la ciudadanía SIAC

UNIDAD OPERATIVA	CANTIDAD DE ENCUESTAS
ANTONIO NARIÑO - PUENTE ARANDA	29
BARRIOS UNIDOS	25
BOSA	114
CDC BELLAVISTA – KENNEDY	13
CDC KENNEDY – TIMIZA	65
CDC PORVENIR	26
CHAPINERO	5
CIUDAD BOLÍVAR	37
ENGATIVÁ	39
FONTIBÓN	77
LAGO TIMIZA	64
LOS MÁRTIRES	27
NIVEL CENTRAL	81
RAFAEL URIBE URIBE	52
SAN CRISTÓBAL	109
SANTA FE – CANDELARIA	18
SUBA	24
TEUSAQUILLO	55
TUNJUELITO	53
USAQUÉN	17
USME SUMAPAZ	38
TOTAL GENERAL	**968**

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

Tabla No.14 Porcentaje satisfacción ciudadana

ÍTEM ENCUESTADO	PORCENTAJE DE RESPUESTA
Satisfacción con la información brindada	99.59 %
Satisfacción con el trato recibido	97.73 %
Satisfacción con la forma de brindar la información por parte del servidor.	99.28 %
Satisfacción con el tiempo de espera	98.04 %

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

En la Tabla No. 14 se observa que las personas encuestadas manifiestan un alto nivel de satisfacción con la atención prestada en las subdirecciones locales y Centro de Desarrollo Comunitario. La información detallada de la encuesta se puede encontrar en el Anexo 6. Reporte resultados encuesta de satisfacción y percepción.

Anexo 6. Reporte resultados encuestas de satisfacción y percepción.

4. Acciones de fortalecimiento cultura del servicio

4.1. Jornadas de sensibilización en cultura del servicio

Durante el primer trimestre de 2023 se han desarrollado **3** jornadas de sensibilización en modalidad presencial con **114** asistencias de colaboradores públicos en las dependencias tal como se muestran en la siguiente tabla:

Tabla No.15 Sensibilizaciones en cultura del servicio

No. Jornadas	DEPENDENCIAS	TEMAS
1	SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO TALENTO HUMANO	Sesión Canales de atención
2	SERVICIO INGRESO MINIMO GARANTIZADO IMG	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez Sesión 2, Atención desde una perspectiva diferencial.
3	SLIS MARTIRES	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez

Fuente: Actas y registros y asistencia de SharePoint

4.2. Fortalecimiento técnico SIAC

Durante el primer trimestre de 2023 se han desarrollado **2** jornadas de fortalecimiento del equipo local y **2** jornadas de reinducción grupal.

Tabla No.16 Sensibilizaciones en cultura del servicio

No. Jornadas	JORNADA FORTALECIMIENTO SERVICIO	TEMAS
1	EQUIPO SIAC LOCAL	Actualización resolución de servicios, Manual de servicio a la Ciudadanía, Articulación IMG
2	EQUIPO SIAC LOCAL	Articulación Subdirección para las familias, Competencias para la atención ciudadana, Articulación Secretaría General – Modulo Introducción a lo Público.

Fuente: Actas y registros y asistencia de SharePoint

4.3. Socialización Procedimiento Trámite Requerimientos Ciudadanos

Durante el primer trimestre de 2023 se han desarrollado 3 jornadas de socialización del trámite de requerimientos ciudadanos con la participación de 29 colaboradores públicos.

Tabla No.17 Fortalecimiento del servicio

No. Jornadas	DEPENDENCIAS	TEMAS
1	Designados nuevos subdirecciones técnicas	Inducción procedimiento trámite de requerimientos, acceso y manejo plataforma Bogotá Te Escucha
2	Oficina Asesora de Comunicaciones	Procedimiento trámite de requerimientos, taller clasificación de peticiones y calidad en la respuesta
3	Subdirección para las familias – Comisarías.	Capacitación Bogotá te Escucha – SDQS, procedimiento tramite requerimientos, en articulación con Secretaría General

Fuente: Actas y registros y asistencia de SharePoint

Con el fin de ampliar la información se incluye para consulta el Anexo 7 consistente en el reporte de implementación del plan de fortalecimiento del SIAC con descripción de las jornadas de sensibilización en cultura del servicio, socialización del trámite de peticiones ciudadanas y el fortalecimiento técnico.

Anexo 7. Reporte implementación plan de sensibilización en cultura del servicio.

4.4. Visitas de acompañamiento y seguimiento al SIAC

Con el objetivo 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 208 de 08 de febrero de 2023 y demás normativa vigente) para la atención ciudadana por parte de los responsables de puntos SIAC, durante el período reportado se realizaron dos (2) visitas de seguimiento y acompañamiento a los puntos ubicados en la SLIS Barrios Unidos y SLIS Chapinero. Donde se verificó el cumplimiento de protocolos de atención ciudadana, manejo de la información de los

servicios sociales, aplicación de encuestas de percepción ciudadana, desarrollo de la actividad infórmate, apertura buzón de sugerencias entre otras. De acuerdo con lo observado y en los casos donde fue necesario establecer compromisos de mejora con los responsables SIAC, fueron socializados con los coordinadores administrativos con quienes también se establecieron compromisos para la adecuada prestación del servicio.

5. Gestiones y articulaciones del servicio SIAC

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

5.1. Articulaciones Intrainstitucionales

Para el período reportado, desde el nivel central, a través de correo electrónico, 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 equipo SIAC y orientar con precisión y oportunidad a la ciudadanía.

Como resultado de la solicitud de información se logró obtener respuesta por parte del delegado de: Subdirección para la Discapacidad.

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.

Conforme a las adecuaciones de los puntos SIAC: la Subdirección de Plantas Físicas realiza adecuación del punto de atención de la subdirección local de Tunjuelito de acuerdo marco de la NTC 6047 de 2013. Se encuentra pendiente de adecuación con la nueva imagen institucional, el punto de atención de; SLIS Barrios Unidos.

Para las jornadas de fortalecimiento técnico del equipo SIAC Local, se gestionó con la Subdirección para las familias dos charlas para el conocimiento de las competencias de las comisarías de familia y los aspectos relevantes para la orientación ciudadana relacionada con este servicio.

5.2. Articulación Interinstitucional

Dentro del Plan de fortalecimiento a las personas responsables de la atención en los puntos SIAC, se gestionó con la Secretaría General un proceso de profundización en temas relacionados al módulo 1. Introducción a lo público y el servicio a la ciudadanía. Igualmente

se articularon jornadas de conocimiento en Sistema Distrital de Quejas y Peticiones Bogotá te Escucha, dirigido a las y los designados para el trámite de peticiones de las comisarías de familia.

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

Dando cumplimiento al Decreto 371 de 2010 se articuló con la veeduría distrital la representación para la Red Distrital de Quejas y Reclamos en la participación en los nodos, convocatorias y reuniones 2023.

6. Logros y acciones de mejora

- La articulación intersectorial con Secretaría general para el fortalecimiento técnico del equipo responsable de los puntos de atención y de los designados para el trámite de peticiones ciudadanas.

7. Conclusiones

- Para garantizar la oportunidad en las respuestas emitidas a la ciudadanía, el equipo SIAC continuará generando alertas semanales a las dependencias, asimismo, convocará mesas de trabajo para realizar seguimiento al cumplimiento de los criterios (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) de calidad de la respuesta.

- Todas las dependencias de la SDIS deberán registrar la totalidad de las peticiones ciudadanas allegadas a través de los diferentes canales de atención ciudadanía dispuestos por la SDIS, en el SDQS en cumplimiento con lo señalado en el Decreto 371 de 2010.

- Continuar con el apoyo de la Subdirección de Plantas Físicas, para la adecuación del punto SIAC de la Subdirección de Barrios Unidos acorde con la nueva imagen institucional.

- En articulación con las Subdirecciones Locales se establecerán acciones que garanticen la atención ciudadana en ausencia de los referentes SIAC, para lo cual se requiere continuar articulando con los subdirectores locales y administrativos el cumplimiento de la designación de un servidor/a o contratista previamente formado en los temas requeridos para garantizar una atención integral a la ciudadanía.

- Continuar desarrollando procesos de fortalecimiento y 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, procedimientos y canales de atención garantizando que las actuaciones de los servidores y contratistas de cara a la ciudadanía se brinden con calidad y calidez.

- Generar procesos de socialización referentes a la interfaz entre AZ Digital y Bogotá te escucha con el propósito de tener un mayor control en el cargue de las peticiones y repuestas ciudadanas conforme lo exige la normativa vigente (Decreto 371 de 2010).

Elaboró	Xatli Camila Moya López	Profesional-contratista SIAC	
	Ricardo Tique Tapiero	Profesional-contratista SIAC	
	Angélica María Cifuentes Poveda	Profesional SIAC	
	Claudia Milena Bulla Gutiérrez	Profesional-contratista SIAC	
Revisión y Aprobación	Natalia del Pilar Rojas Rodríguez	Asesora Subsecretaría	
Fecha de elaboración	abril de 2023		

Nota. Se adjuntan ocho (8) anexos.