INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL

SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-SIAC.

SUBSECRETARÍA TÉCNICA Y SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

BOGOTÁ | SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

TABLA DE CONTENIDO

Introducción 5
Conceptos Claves 6
1. Trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS 8
1.1. Peticiones por canales de interacción 9
1.2. Peticiones por tipología 10
1.3. Subtemas 11
1.4. Peticiones por dependencia, subtema y tipología 14
1.5. Traslado por no competencia 16
1.6. Seguimiento a la oportunidad de la respuesta 17
1.7. Criterios de calidad en las respuestas 21
1.8. Acceso a la información 22
1.9. Estrategia Conoce, Propone y Prioriza 22
1.10. Estado de las peticiones 23
2. Atención Ciudadana 25
2.1. Descripción canales de atención 25
2.2. Análisis del comportamiento trimestral canales de atención 26
2.2.1. Atención en canal presencial 26
2.2.2. Atención en canal virtual 29
2.2.3. Atención telefónica 36
2.3. Visitas de acompañamiento y seguimiento al SIAC 38
3. Acciones de fortalecimiento del servicio 39
3.1. Jornadas de sensibilización en cultura del servicio 39
3.2. Fortalecimiento técnico SIAC 40
3.3. Socialización Procedimiento Trámite Requerimientos Ciudadanos 40
4. Medición de percepción y satisfacción ciudadana 41
5. Gestiones y articulaciones del servicio SIAC 42
5.1. Articulaciones Intrainstitucionales 42
5.2. Articulación Interinstitucional 43
6. Logros y acciones de mejora 43
7. Conclusiones 43

TABLAS

Tabla 1. Relación de peticiones del II trimestre 8
Tabla 2. Relación de peticiones por subtema..... 11
Tabla 3. Áreas que recibieron más peticiones - II trimestre de 2023..... 15
Tabla 4. Traslado de peticiones por no competencia de la SDIS 16
Tabla 5. Días promedio utilizados para responder a los requerimientos de la ciudadanía, acorde con la tipología 18
Tabla 6. Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas 22
Tabla 7. Estado de las peticiones..... 23
Tabla 8. Consolidado de atenciones canal presencial segundo trimestre de 202327
Tabla 9. Comparativo de las atenciones presenciales primero y segundo trimestre de 2023 28
Tabla 10. Atención virtual mediante: Correo electrónico integracion@sdis.gov.co y el formulario "Contáctenos" de la SDIS en el segundo trimestre de 2023..... 30
Tabla 11. Comparativo de la atención virtual mediante el Correo electrónico integracion@sdis.gov.co y Contáctenos entre el primero y segundo trimestre del año 2023 31
Tabla 12. Desagregado atenciones canal virtual SINPROC primer trimestre de 2023 32
Tabla 13. Agendamiento virtual de citas segundo trimestre de 2023 32
Tabla 14. Agendamiento de cita presencial segundo trimestre de 2023 35
Tabla 15. Atenciones canal telefónico segundo trimestre. 36
Tabla 16. Resultados encuesta de satisfacción atención telefónica..... 37
Tabla 17. Acumulado acciones fortalecimiento del servicio 39
Tabla 18. Sensibilizaciones en cultura del servicio 39
Tabla 19. Sensibilizaciones en cultura del servicio 40
Tabla 20. Fortalecimiento del servicio 40
Tabla 21. Número de encuestas aplicadas por punto de atención a la ciudadanía SIAC..... 41
Tabla 22. Porcentaje satisfacción ciudadana 42

GRÁFICAS

Gráfica 1. Comparación del número de peticiones registradas 8
Gráfica 2. Canales y medios de interacción 9
Gráfica 3. Número de peticiones registradas acorde a la tipología segundo trimestre de 2023 10

Gráfica 4. Número de peticiones recibidas por las áreas de la SDIS, segundo trimestre de 2023 14
Gráfica 5. Tiempo legal de respuesta y días promedio utilizados para dar respuesta a las peticiones ciudadanas en la SDIS..... 21
Gráfica 6. número de atención presencial segundo trimestre de 2023 28
Gráfica 7. Comparativo de la atención canal presencial primero y segundo trimestre de 2023 29
Gráfica 8. Distribución porcentual de la atención virtual: Correo Integración@sdis.gov.co y Contáctanos, segundo trimestre de 2023..... 30
Gráfica 9. Comparativo porcentual de la atención virtual: Correo Integración@sdis.gov.co y Contáctanos, primero y segundo trimestre de 2023... 31
Gráfica 10. Agendamiento de citas segundo trimestre de 2023..... 33
Gráfica 11. Comparativo agendamiento de citas segundo trimestre de 2023 34
Gráfica 12. Agendamiento de citas presencial “acudiendo al punto seleccionado” primer trimestre de 2023 34
Gráfica 13. Agendamiento de citas presencial “acudiendo al punto seleccionado” primer trimestre de 2023 35
Gráfica 14. Comparativo llamadas primer trimestre y segundo trimestre de 2023 36
Gráfica 15. Comparativa satisfacción ciudadana a través del canal telefónico segundo trimestre de 2023..... 37

ANEXOS[1]

Anexo 1. Peticiones por dependencia, subtema y tipología
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
Anexo 3. Seguimiento a Requerimientos de la calidad de la respuesta
Anexo 4. Relación de peticiones con respuesta fuera de términos por dependencia y tipología
Anexo 5. Reporte atención canal telefónico segundo trimestre 2023
Anexo 6. Reporte encuestas de percepción y satisfacción ciudadana II trimestre 2023
Anexo 7. Reporte plan de fortalecimiento atención a la ciudadanía II trimestre

[1] https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/nuestra-gestion

Introducción

El presente informe tiene como propósito dar a conocer los resultados alcanzados durante el segundo trimestre de 2023 en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC). Las acciones incluidas corresponden al período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio 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,"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 los siguientes aspectos:

- **Trámite de requerimientos ciudadanos:** reporte del trámite de los requerimientos de la ciudadanía, en la entidad; en relación con la recepción, registro y gestión[2] 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.

[2] Se aclara 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”*

Conceptos Claves

A continuación, se referencian conceptos que se desarrollan en el presente informe y que se encuentran en el Decreto 293 de 2021, Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social Versión 1 – PCD-ATC-003

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

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

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.

Claridad: hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.

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 y por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

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.

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.

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

Felicitación: manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.

Oportunidad: hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales.

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, r20AZvbeclamo, 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.

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. 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.

Reclamo: manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

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.

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.

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.

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.

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

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.

1. Trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS

En el segundo trimestre de 2023 en la SDIS se registraron un total de 14471 peticiones ciudadanas en el SDQS Bogotá te escucha. Esta información se representa en la Tabla 1.

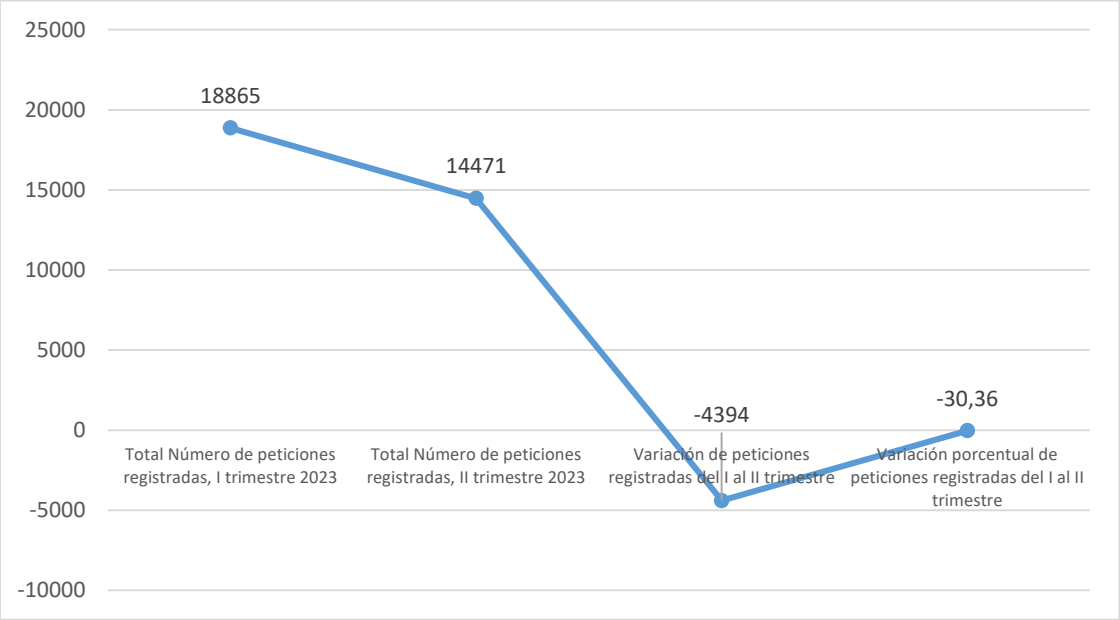
Tabla 1. Relación de peticiones del II trimestre

Número de peticiones registradas	Abril	Mayo	Junio	Total, II trimestre
	5236	5180	4055	14471

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha-.
* 01 de abril al 30 de junio del 2023.

Con referencia al I trimestre de 2023 se registraron 18865 peticiones, se evidencia que en el II trimestre bajo la cantidad de peticiones recibidas en 4394 peticiones, correspondiente esto, a una disminución del 30.36%, en el SDQS – Bogotá Te escucha. Esta información se representa en la gráfica 1.

Gráfica 1. Comparación del número de peticiones registradas



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

* Primer y Segundo Trimestre 2023.

1.1. Peticiones por canales de interacción

En la gráfica 2 se pueden observar los canales de interacción utilizados por la ciudadanía al momento de realizar las 14.471 peticiones en la entidad durante el segundo trimestre del 2023.

Gráfica 2. 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 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 7.310 peticiones, lo que equivale al 50.51% del total registrado en SDQS. En segundo lugar se encuentra la página web (www.integracionsocial.gov.co), con 2.834 peticiones recibidas, correspondiendo al 19.58% del total registrado.

Por otro lado, a través del canal de interacción escrito se recibieron 2.255 peticiones, representando el 15.58% del total registrado, mientras que por medio del canal de interacción presencial se registraron 977 peticiones, lo que corresponde al 6.75% del total registrado.

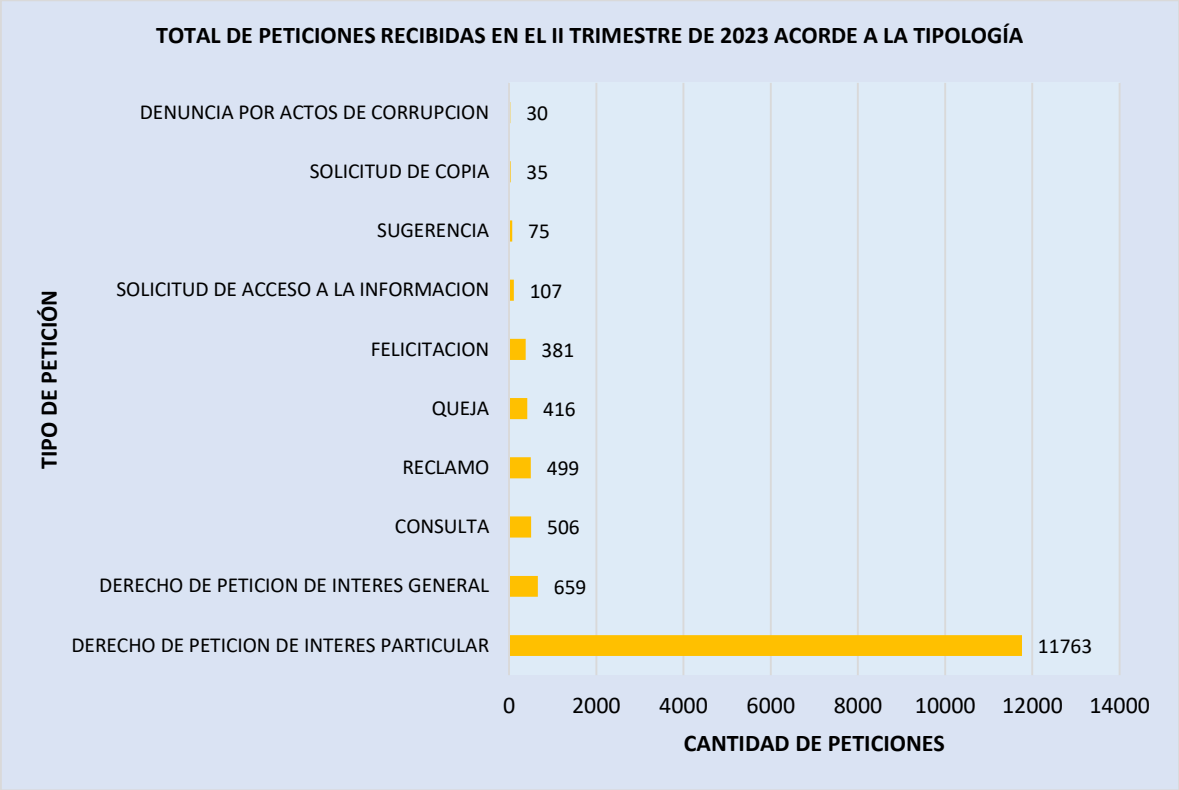
El buzón de sugerencias se recibieron 578 peticiones, lo que equivale al 3.99% del total registrado, mientras que a través del canal telefónico recibió un total de 479 peticiones, representando el 3.31% del total registrado en SDQS.

En cuanto a los canales de interacción menos utilizados, las redes sociales recibieron un total de 28 peticiones, correspondientes al 0.19% del total registrado en SDQS. La video llamada registró un total de 2 peticiones, representando el 0.01% del total, mientras que la aplicación móvil recibió 8 peticiones, lo que representa el 0.06% del total.

1.2. Peticiones por tipología

A continuación, se presenta la clasificación de las 14.471 peticiones registradas en SDQS en segundo trimestre de 2023, según su tipología.

Gráfica 3. Número de peticiones registradas acorde a la tipología segundo trimestre de 2023



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha-.
* 01 de abril al 30 de junio del 2023.

En la gráfica 3, se puede observar que la tipología más utilizada por los ciudadanos en el segundo trimestre fue el derecho de petición de interés particular, con un total de 11.763 peticiones registradas, lo que representa el 81.29% del total. En segundo lugar, se encuentra el derecho de petición de interés general, con 659 lo que equivale al 4.55% del total, y en tercer lugar se encuentra la consulta, con 506 peticiones registradas, lo que equivale al 3.50% del total

Las demás tipologías en conjunto suman un total de 1.044 peticiones, lo que corresponde al 7.21% del total registrado en SDQS.

1.3. Subtemas

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

Tabla 2. Relación de peticiones por subtema

SUBTEMAS	TOTAL II TRIMESTRE 2023	%
INGRESO MINIMO GARANTIZADO	6271	43,33
ENLACE SOCIAL	2310	15,96
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	826	5,71
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	747	5,16
COMEDORES COMUNITARIOS	509	3,52
CANASTAS Y BONOS	476	3,29
CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR	473	3,27
JARDIN INFANTIL DIURNO	391	2,70
CENTROS INTEGRARTE	301	2,08
(EN BLANCO)	269	1,86
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	242	1,67
COMISARIAS DE FAMILIA	235	1,62
CONTRATACION	231	1,60
CRECIENDO EN FAMILIA	140	0,97
JARDINES INFANTILES Y CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR PRIVADOS	116	0,80
CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO	111	0,77
CENTROS DIA PARA ADULTO MAYOR	107	0,74
GESTION DEL TALENTO HUMANO	99	0,68
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	93	0,64
CENTROS CRECER	90	0,62
SERVICIO DE ATENCION A LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTA	69	0,48
CASAS DE LA JUVENTUD	66	0,46
CENTROS AVANZAR	39	0,27
CENTROS NOCHE PARA ADULTO MAYOR	35	0,24
ATENCION INTEGRAL A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GENERO	29	0,20
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	26	0,18

SUBTEMAS	TOTAL II TRIMESTRE 2023	%
EMERGENCIA SOCIAL ANTROPICA	21	0,15
PROGRAMA PARCEROS POR BOGOTA	14	0,10
APOYOS ECONOMICOS PARA PERSONAS MAYORES	11	0,08
CENTROS PROTEGER	11	0,08
UNIDAD CONTRA DISCRIMINACION DE LOS SECTORES LGBTI	11	0,08
INFRAESTRUCTURA Y ADECUACIONES	10	0,07
PARTICIPACION EN POLITICA	9	0,06
CENTROS RENACER	7	0,05
CENTRO DE ATENCION TRANSITORIA PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	7	0,05
CENTROS PARA MENORES EN RIESGO O EN CONDICION DE TRABAJO INFANTIL	7	0,05
ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR	6	0,04
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	5	0,03
NUEVOS DATOS ABIERTOS	5	0,03
CENTRO DE FORMACION PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	4	0,03
BOGOTA SOLIDARIA CUIDADORA (TARJETAS CANJEABLES POR ALIMENTO)	4	0,03
TEMAS FINANCIEROS	4	0,03
IMPLEMENTACION DE UNA ESTRATEGIA DE ACOMPANAMIENTO A HOGARES CON MAYOR POBREZA EVIDENTE Y OCULTA DE BOGOTA	4	0,03
INCOMPATIBILIDADES	3	0,02
SERVICIOS TERCERIZADOS	3	0,02
COMPROMISO POR UNA ALIMENTACION INTEGRAL EN BOGOTA	3	0,02
ACTUALIZACION DE DATOS ABIERTOS	3	0,02
VEEDURIAS CIUDADANA	3	0,02
INCIDENCIA DISCIPLINARIA	3	0,02
USO INDEBIDO DE LOS BIENES DEL DISTRITO O CUANDO SE PERMITE HACERLO	2	0,01
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	2	0,01
CASA DE PENSAMIENTO INTERCULTURAL	2	0,01
SERVIDORES PUBLICOS QUE EXIJAN COMISIONES COIMAS O SOBORNOS	2	0,01
IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA DE TERRITORIOS CUIDADORES EN BOGOTA	1	0,01
DESEO APORTAR UNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO QUE SE PRESTA EN LA ENTIDAD	1	0,01
CENTROS FORJAR	1	0,01
CANASTA Y BONOS	1	0,01
TOTAL GENERAL	**14471**	**100,00**

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -.
*01 de abril a 30 de junio de 2023.

El 43,33% (6271) 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 15,96% (2,310) 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 5,71% (826) 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 5,16% (747) 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 3,52% (509) hace referencia a solicitudes de acceso al programa de comedores comunitarios, así como también se destaca que la ciudadanía indica insatisfacción referente a los menús de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos.

El 3,29% (476) 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 3,27% (473) 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 2,70% (391) 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 2,08% (301) están las peticiones relacionadas con la atención en los Centros integrarte y Avanzar: acceso a los cupos; demoras en la entrega de bonos de discapacidad.

El 1,86% (269) 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 han sido asignadas desde el servicio integral de atención

a la ciudadanía, a las diferentes áreas de la entidad. En consecuencia, el SDQS las asignará a un subtema una vez que se cargue la respuesta correspondiente.

El 1,67% (242) hace referencia a solicitudes trasladadas a entidades distritales, por ser las competentes de emitir respuesta a las distintas solicitudes.

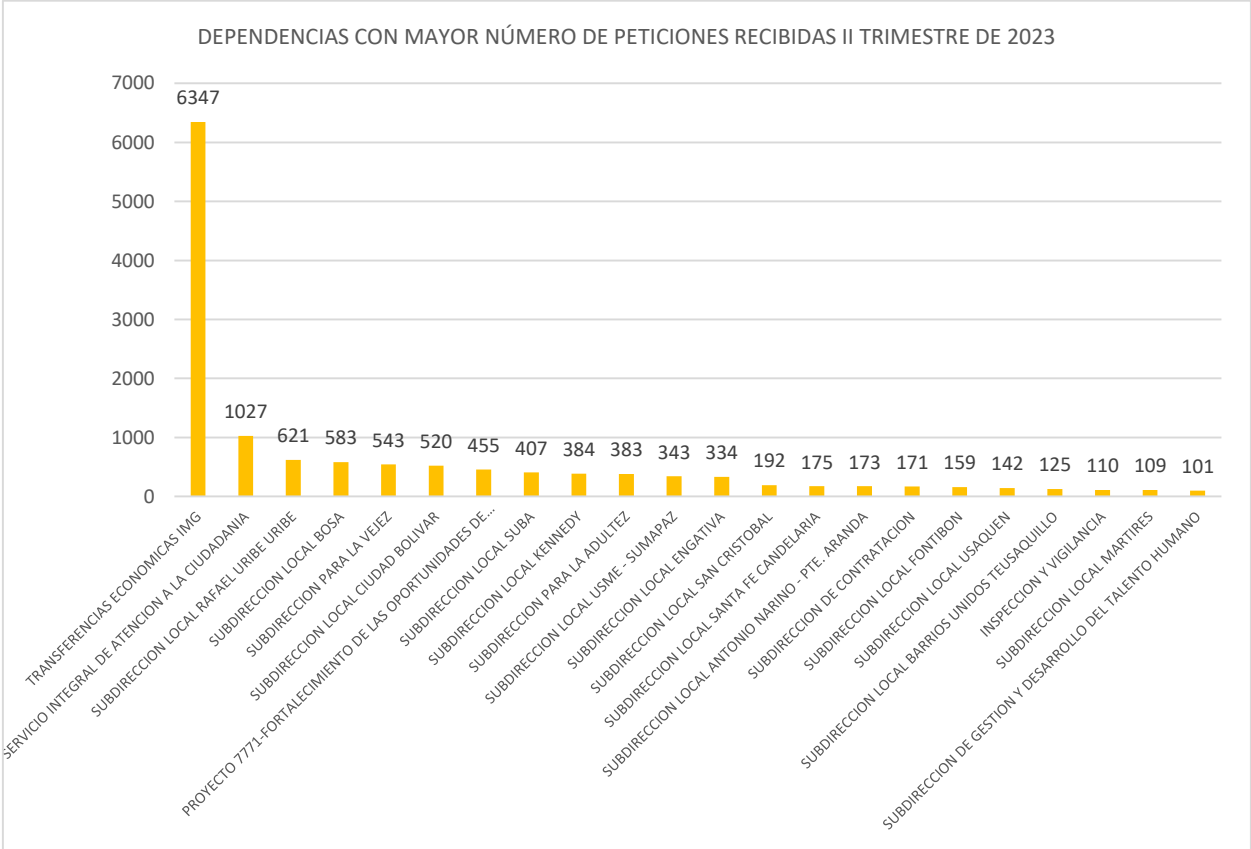
El 1,62% (235) se relacionan con las peticiones asignadas a comisarías de familia: por inconformidad con la atención recibida en la comisaria, denuncias por violencia intrafamiliar y solicitudes de copia.

El 1,60% (231) corresponde a temática de solicitudes de contratistas.

El 8,22% (1.190) este número de peticiones hacen referencia a otros subtemas con los servicios que brinda la entidad.

1.4. Peticiones por dependencia, subtema y tipología

Gráfica 4. Número de peticiones recibidas por las áreas, segundo trimestre de 2023



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha-.
* 01 de abril al 30 de junio del 2023.

En la gráfica 4. Se ilustra, las áreas de la SDIS que más recibieron peticiones para el II trimestre de 2023; del total de 14471 peticiones, se evidencia que 22 áreas están en un rango de recepción de peticiones entre el 0,70% y 43,86%, siendo estas las que se discriminan en la Tabla 3., por otra parte, 67 áreas de SDIS se encuentran en el rango de peticiones recibidas del 0,01% y 0,62%.

Tabla 3. Áreas que recibieron más peticiones - II trimestre de 2023

ÁREAS DE LA SDIS	ÁREAS DE LA SDIS QUE MÁS RECIBIERON PETICIONES PARA EL II TRIMESTRE DE 2023	%
TRANSFERENCIAS ECONOMICAS IMG	6347	**43,86**
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1027	**7,10**
SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	621	**4,29**
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	583	**4,03**
SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ	543	**3,75**
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	520	**3,59**
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	455	**3,14**
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	407	**2,81**
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	384	**2,65**
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	383	**2,65**
SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ	343	**2,37**
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	334	**2,31**
SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL	192	**1,33**
SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA	175	**1,21**
SUBDIRECCION LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	173	**1,20**
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	171	**1,18**
SUBDIRECCION LOCAL FONTIBON	159	**1,10**
SUBDIRECCION LOCAL USAQUEN	142	**0,98**
SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	125	**0,86**
INSPECCION Y VIGILANCIA	110	**0,76**
SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES	109	**0,75**
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	101	**0,70**

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha-.
* 01 de abril al 30 de junio del 2023.

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

1.5. Traslado por no competencia

De las 14.471 peticiones ciudadanas recibidas en el segundo trimestre de 2023, se trasladaron un total de 534 por no ser de competencia de la SDIS.

En la Tabla 4, se relacionan las entidades a las cuales se trasladaron las peticiones en mención:

Tabla 4. Traslado de peticiones por no competencia de la SDIS

SOLUCIONADO - POR TRASLADO			
ENTIDAD	**TOTAL**	**ENTIDAD**	**TOTAL**
SECRETARIA DE PLANEACION	135	SUBRED SUR	4
ENTIDAD NACIONAL	113	SUBRED CENTRO ORIENTE	3
SECRETARIA DE SALUD	42	IDRD	3
SECRETARIA DE GOBIERNO	42	JBB - JARDIN BOTANICO	2
SECRETARIA DE EDUCACION	31	CODENSA	2
SECRETARIA DEL HABITAT	22	SECRETARIA JURIDICA	2
SECRETARIA GENERAL	17	SECRETARIA DE AMBIENTE	2
SECRETARIA DE SEGURIDAD	15	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	2
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	13	IDPAC	2
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	12	IDIGER	1
IDIPRON	11	SECRETARIA DE CULTURA	1
IPES	11	ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1
SECRETARIA DE LA MUJER	8	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1
CAPITAL SALUD EPS	6	METRO DE BOGOTA S.A.	1
SECRETARIA DE HACIENDA	6	GRUAS Y PATIOS	1
TRANSMILENIO	6	IDPC	1
UAESP	5	MSP	1
SECRETARIA MOVILIDAD	4	POLICIA METROPOLITANA	1
IDPYBA	4		
Total general		**534**	

Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
*01 de abril al 30 de junio del 2023.

Por lo anterior, se establece que se trasladaron a la Secretaría de Planeación un total de 135 peticiones, lo que representa el 25.28% 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.

113 peticiones se trasladaron a entidades nacionales (Departamento para la Prosperidad Social), departamentales y municipales representando un 21.16% del total, por competencia territorial y relacionadas con las ayudas económicas de las cuales han sido beneficiarios.

42 peticiones se trasladaron a la Secretaría de Salud representando un 7.87% 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.
42 peticiones se trasladaron a la Secretaría de Gobierno representando un 7.87% 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.

31 peticiones se trasladaron a la Secretaría de Educación representando un 5.81% 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.

22 peticiones se trasladaron a la Secretaría de Hábitat representando un 4.12% del total por temas asociados a solicitudes de subsidios de vivienda y arriendos para personas en condición de vulnerabilidad.

17 peticiones se trasladaron a la Secretaría General representando un 3.18% 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.

Otras 132 peticiones fueron trasladadas a: secretaria de seguridad, Defensoría del Espacio Público, Secretaria de Desarrollo Económico, IDIPRON, IPES entre otras entidades del Distrito Capital representando un 24.72% del total.

1.6. Seguimiento a la oportunidad de la respuesta

A continuación, en la tabla 5 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 5. Días promedio utilizados para responder a los requerimientos de la ciudadanía, acorde con la tipología

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA										
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL, GENERAL
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
COMISARIA DE FAMILIA FONTIBÓN 1 TURNO 2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
COMISARIA DE FAMILIA BARRIOS UNIDOS	0	0	3	7	0	0	0	0	2	0	3
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 3	0	0	0	2	0	3	0	0	0	0	3
COMISARIA FAMILIA SUBA 1 TURNO 2	0	0	2	4	0	0	1	0	0	0	3
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 2	0	0	0	2	0	0	0	0	4	0	3
COMISARIA SAN CRISTÓBAL 1 TURNO2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
COMISARIA FAMILIA BOSA 1 TURNO 2	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 1 TURNO 1	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 1	0	0	4	6	0	0	0	0	0	0	5
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 5 TURNO 2	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5
COMISARIA DE FAMILIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 1	0	0	0	5	0	0	5	0	4	0	5
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 2	7	0	0	8	0	0	0	0	3	0	6
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 1 TURNO 2	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
COMISARIA DE FAMILIA FONTIBÓN 1 TURNO 1	0	0	7	2	0	10	0	0	2	0	6
COMISARIA DE FAMILIA PUENTE ARANDA	0	0	12	5	0	2	2	0	0	0	6
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 4	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	6	5	7	0	7	7	0	0	0	6
SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0	8	6	0	0	0	0	0	0	6
VICTIMAS	0	0	11	5	0	0	0	0	0	0	6
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 1	0	0	0	6	0	0	0	8	0	0	7
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 5 TURNO 1	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	7
COMISARIA KENNEDY 1 TURNO 2 SDIS	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7
SUBDIRECCIÓN LOCAL ANTONIO NARIÑO - PTE. ARANDA	8	0	9	7	0	9	9	4	0	0	7
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	7	0	10	7	3	9	6	9	0	0	7
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	8	0	7	7	0	6	7	6	0	10	7
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTÓBAL	4	0	7	8	0	6	8	5	0	0	7
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	7	0	7	7	0	7	5	0	0	0	7
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD	3	0	7	7	15	6	8	11	0	8	7

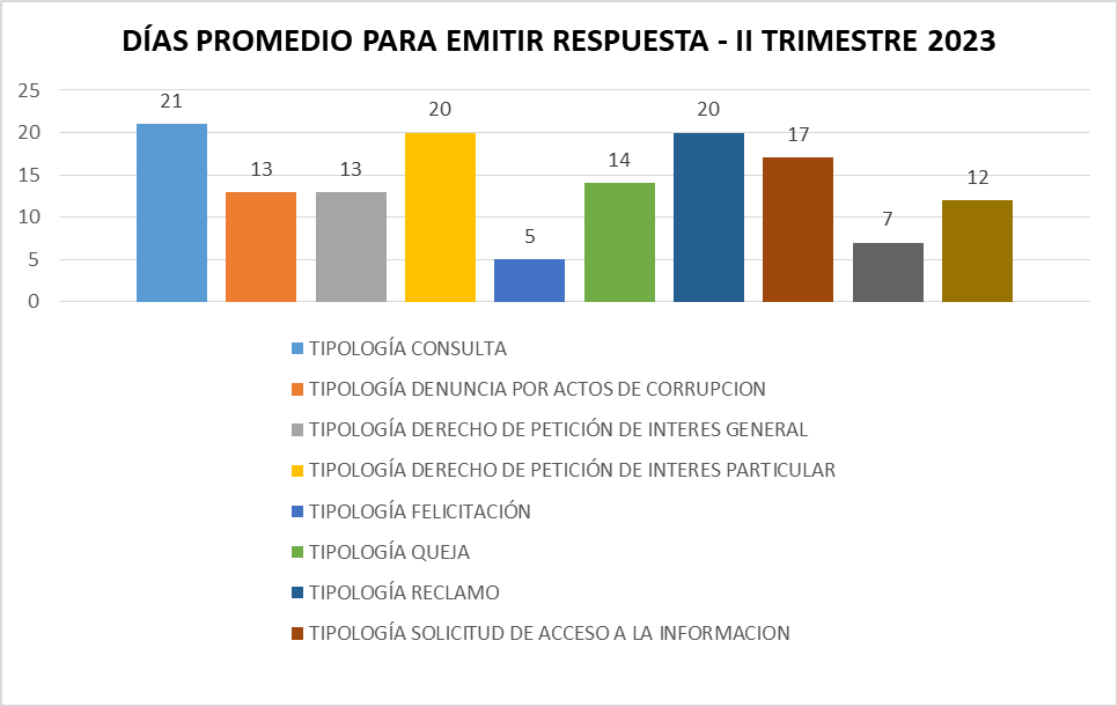
DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA										
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL, GENERAL
COMISARIA DE FAMILIA ANTONIO NARIÑO	0	0	0	10	0	0	0	0	6	0	8
COMISARIA FAMILIA BOSA 1 TURNO 1	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	8
COMISARIA FAMILIA ENGATIVÁ 2 TURNO 1	0	0	0	3	0	0	0	0	13	0	8
COMISARIA DE FAMILIA SAN CRISTÓBAL 1 TURNO 1	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	8
COMISARIA DE FAMILIA SAN CRISTÓBAL 2 LA VICTORIA	0	0	0	12	0	0	0	0	3	0	8
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	13	0	3	11	5	10	5	14	15	10	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	6	0	8	8	5	7	7	7	0	0	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	7	0	9	8	0	8	6	0	0	8	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL MÁRTIRES	0	0	7	8	0	9	9	0	0	9	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL TUNJUELITO	0	0	9	8	0	3	9	0	0	0	8
SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT	11	0	8	8	0	7	5	7	0	9	8
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	10	0	8	8	7	9	8	6	6	6	8
SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA	9	0	9	8	0	6	7	0	0	6	8
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 4	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	9
COMISARIA DE FAMILIA USAQUÉN 2	0	0	25	0	0	0	0	1	2	0	9
DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO	13	0	0	6	0	0	0	0	0	0	9
DIRECCIÓN POBLACIONAL	12	15	10	9	0	0	0	7	5	4	9
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	8	0	11	9	0	12	15	7	6	0	9
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN E INFORMACIÓN	0	0	0	12	0	0	1	0	0	0	9
SUBDIRECCIÓN LOCAL CHAPINERO	12	0	9	9	12	9	12	6	0	0	9
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	7	0	11	9	0	10	11	10	0	0	9
SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	6	0	10	9	0	7	9	0	0	0	9
COMISARIA BOSA 3 PORVENIR	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	10
COMISARIA DE FAMILIA CHAPINERO	0	0	10	10	0	0	0	0	0	0	10
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0	9	0	0	10	0	0	0	10
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y APOYO LOGÍSTICO	0	0	0	10	0	12	15	0	8	6	10
SUBDIRECCIÓN DE PLANTAS FÍSICAS	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	10
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	26	0	9	10	0	12	11	0	0	0	10
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 2	0	0	14	9	0	0	0	0	0	0	11
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVÁ 1	22	0	7	10	0	0	0	0	0	0	0
PROYECTO 7730ATENCIONA LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	17	0	9	10	0	0	12	0	0	0	11
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	6	0	6	11	0	9	14	7	7	0	11

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA										
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL, GENERAL
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	11	0	11	11	0	13	11	2	0	13	11
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	0	0	13	11	0	11	12	7	0	0	11
SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUÉN	12	0	10	11	0	7	12	0	0	0	11
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 2	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	12
COMISARIA DE FAMILIA MÁRTIRES	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	12
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 1	0	0	0	8	0	0	11	39	0	0	12
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	0	0	13	11	15	10	13	0	0	12	12
DIRECCIÓN TERRITORIAL	15	0	0	13	0	5	12	9	0	0	12
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	0	0	13	0	0	9	0	10	0	12
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL LOCAL	14	0	10	10	0	13	13	0	0	0	12
SUBDIRECCIÓN LOCAL FONTIBÓN	24	0	10	12	0	9	12	0	10	0	12
ASESOR SIAC	14	0	0	13	0	16	0	9	0	0	13
COMISARIA DE FAMILIA TUNJUELITO	0	0	0	13	0	14	12	0	0	0	13
COMISARIA DE FAMILIA USAQUÉN 1 Turno 1	0	0	0	10	0	16	0	0	20	0	13
COMISARIA DE FAMILIA USAQUÉN 1 TURNO 2	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0	13
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	18	20	14	12	0	15	13	9	0	0	13
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	12	0	14	13	0	13	12	10	0	14	13
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	12	0	15	13	0	15	15	0	0	0	13
COMISARIA DE FAMILIA SANTAFÉ	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0	14
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	28	0	12	13	0	14	17	8	7	0	14
COMISARIA DE FAMILIA USME 1	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	15
DIRECCIÓN PARA LA INCLUSIÓN Y LAS FAMILIAS	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	15
COMISARIA DE FAMILIA SUMAPAZ	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0	17
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVÁ 2 turno 2	0	0	0	0	0	18	0	0	0	0	18
CENTRO PROTEGER CURNN	26	0	12	20	0	0	0	0	0	0	19
COMISARIA DE FAMILIA TEUSAQUILLO	0	0	0	22	0	0	0	0	0	0	22
CAPIV	0	0	0	20	0	0	32	0	0	0	28
TRANSFERENCIAS ECONÓMICAS IMG	27	43	31	33	18	29	33	28	23	27	33
Total general	**21**	**13**	**13**	**20**	**5**	**14**	**20**	**17**	**7**	**12**	**19**

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha-.
*01 de abril al 30 de junio del 2023.

En la tabla 5. Se puede ver que de 27% dependencias muestran tiempos de respuesta superiores a los términos establecidos legalmente. Sin embargo, en términos generales el 73% de dichas dependencias continúan brindando respuestas a las peticiones ciudadanas dentro de los tiempos establecidos.

Gráfica 5. 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 abril al 30 de junio de 2023.

En la Gráfica 5 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 segundo trimestre de 2023 y en el anexo 2.1 la relación de peticiones con respuesta fuera de términos por dependencia y tipología.

1.7. Criterios de calidad en las respuestas[3]

El equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía realiza seguimiento mensual a las peticiones ciudadanas con el fin de identificar el cumplimiento de los atributos de calidad de las respuestas entregadas a la ciudadanía, como son: coherencia, claridad y calidez. Así

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

las cosas, para el período reportado se contó con una muestra de ciento noventa y ocho (198) peticiones. En este orden de ideas, el análisis se realiza a ciento noventa y ocho (198) peticiones, en la tabla 6, se evidencian los resultados obtenidos:

Tabla 6. Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas

Respuestas a peticiones	Coherencia		Claridad		Calidez	
198	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	194	4	193	5	196	2
	97.97%	2.03%	97.47%	2.53%	98.98%	1.02%

Fuente: Análisis propio a partir de las respuestas emitidas a la ciudadanía y cargadas en la plataforma Bogotá te escucha.
*Corte. 01 de abril al 30 de junio del 2023.

Como se evidencia en la tabla 5, ciento noventa y ocho (198) respuestas, encontrando que cuatro (4) no cumplen el criterio de coherencia, (5) una no cumple el criterio de claridad y tres (2) respuestas no cumplen con el criterio de calidez

Cabe aclarar que cuando se identifica incumplimiento en alguno de los criterios se remite memorando a la dependencia responsable para que se tomen las medidas a que haya lugar.

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. Se adjunta a este informe archivo el Anexo 3 seguimiento a Requerimientos de la calidad de la respuesta.

1.8. Acceso a la información

Durante el período en mención, en la SDIS se tramitaron 14.471 peticiones ciudadanas presentadas a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la entidad. De las cuales, ciento cuarenta y dos (142), es decir, el 0.98**%,** corresponden a solicitudes de copia y solicitudes de información pública, discriminadas así**:** 107 solicitudes de información y solicitudes de copia 35.

Se adjunta a este informe archivo el anexo 4 reporte de solicitudes de información pública, se amplía la información de las peticiones con esta tipología.

1.9. 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. 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, en el segundo informe trimestral para el año 2023 (del 01 de abril al 30 de junio) con las solicitudes tipificadas como sugerencias en el SDQS, se encontraron 75 solicitudes, de las cuales una vez revisadas 39, correspondían a la tipología derecho de petición de interés particular y solo 36 cumplen con los criterios de esta tipología y se relacionan con temas relacionados con los servicios de vejez, habitabilidad en calle, jardines infantiles y comedores comunitarios:

- Revisión de menús en Comedores comunitarios.
- Realización y fortalecimiento en los talleres de los participantes que ingresen a los centros día.
- Mantenimiento de infraestructura en los jardines de la SDIS.
- Fortalecer los medios de comunicación en los jardines infantiles.
- Se mantenga actualizado al personal referente al ciudadano.
- Apoyo en el cuidado de niños para madres que hacen parte del programa parceros.
- Mejoramiento canales de comunicación con los ciudadanos.
- Ubicación de actividades de todos los servicios en las carteleras

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.

1.10. Estado de las peticiones

La información reportada en el presente informe hace referencia a las peticiones tramitadas en la SDIS del 01 de abril al 30 de junio de 2023. En la Tabla 7, se presenta el estado de los requerimientos ciudadanos para el período en mención.

Tabla 7. Estado de las peticiones

ESTADO DE LAS PETICIONES	FRECUENCIA
Solucionado - Por respuesta definitiva	7367
En trámite - Por asignación	4102

ESTADO DE LAS PETICIONES	FRECUENCIA
Registro - con preclasificación	1920
Solucionado - Por traslado	534
Cerrado - Por no competencia	134
En trámite por asignar - trasladar	115
Cerrado - Por respuesta consolidada	96
Notificado - Para recurso de reposición	51
Por ampliar - por solicitud ampliación	49
Cerrado por desistimiento tácito	40
En trámite - Por traslado	30
Cerrado - Sin recurso de reposición	13
Cerrado por vencimiento de términos	6
Cancelado - Por no petición	4
Cierre por desistimiento expreso	3
Por aclarar - por solicitud aclaración	2
Con solicitud de cierre	2
En trámite - Por respuesta parcial	2
En trámite por respuesta ampliación	1
TOTAL GENERAL	**14.471**

Fuente. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -.
01 de abril al 30 de junio de 2023.

Definición de eventos del estado de la petición[4]:

- **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

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

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 como 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

La SDIS cuenta con varios canales de atención para garantizar los derechos de la ciudadanía que tiene interés o requiere acceder a la oferta institucional y la información pública. En ese sentido, en este apartado se presenta la información cuantitativa y cualitativa del comportamiento de cada uno de esos canales de atención.

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 segundo trimestre de 2023, se registró un total de cuarenta y cinco mil setecientas ochenta y tres (45.783) atenciones en los puntos SIAC. 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 8 se muestra la información según cada punto de atención.

Tabla 8. Consolidado de atenciones canal presencial segundo trimestre de 2023

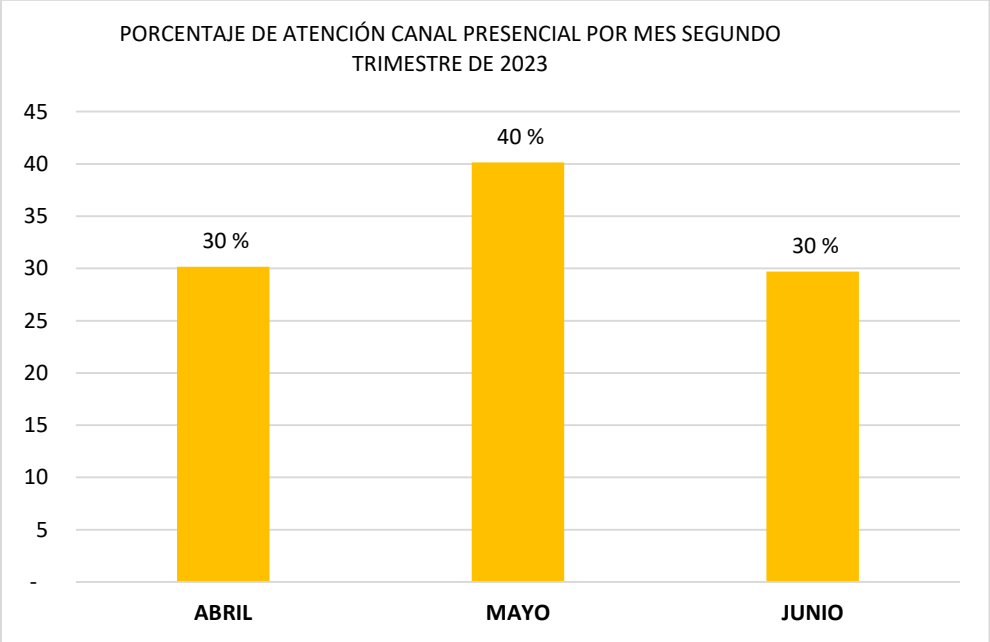
LOCALIDAD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL	% TOTAL II TRIMESTRE
SLIS CIUDAD BOLIVAR	2682	4361	3695	10738	23,45%
SLIS KENNEDY	1506	1939	2117	5562	12,15%
SLIS ENGATIVA	1645	1747	2127	5519	12,05%
SLIS USME - SUMAPAZ	1223	1676	1123	4022	8,78%
SLIS BOSA	1185	1105	1651	3941	8,61%
SLIS PUENTE ARANDA - ANTONIO NARIÑO	849	896	1070	2815	6,15%
NIVEL CENTRAL	801	1867	2*	2670	5,83%
SLIS MARTIRES	473	1092	695	2260	4,94%
SLIS BARRIOS UNIDOS - TEUSAQUILLO	661	733	759	2153	4,70%
SLIS SAN CRISTOBAL	1022	889	94	2005	4,38%
SLIS TUNJUELITO	583	592	3*	1178	2,57%
SLIS RAFAEL URIBE	281	362	106	749	1,64%
SLIS CHAPINERO	296	153	159	608	1,33%
SLIS FONTIBON	81	486	0*	567	1,24%
SLIS SUBA	257	143	2*	402	0,88%
SLIS SANTAFE - CANDELARIA	186	204	1*	391	0,85%
SLIS USAQUEN	72	131	0*	203	0,44%
TOTAL GENERAL	**13.803**	**18.376**	**13.604**	**45.783**	**100,00**

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

En la Gráfica 6 se evidencia que el mayor número de atención presencial se registró en el mes de mayo con un total de 18.376 que corresponde al 40% de atenciones presenciales en relación con el mes de abril el cual registra el 30% correspondiente a 13.803 atenciones presenciales y el mes de junio registra el 30% correspondiente a 13.604 atenciones presenciales.

No obstante, para el mes junio se presentó dificultad en el registro de la ciudadanía atendida en los puntos SIAC: Nivel central, Tunjuelito, Fontibón, Suba, Santafé candelaria y Usaquén; debido a la transición del SIRBE complementario al SIRBE web, por lo que en las siguientes semanas, se dará aplicación al procedimiento de registro extemporáneo de las actuaciones, con el fin de actualizar la información; lo que se verá reflejado en el siguiente informe trimestral.

Gráfica 6. Número total de atención presencial segundo trimestre de 2023



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

Conforme con lo expresado en la gráfica, se evidencia que el mes de mayo tuvo mayor demanda de atención en los 17 puntos presenciales que presentan reporte de atenciones en el SIRBE. No obstante, la novedad en el registro SIRBE en 6 puntos SIAC puede generar variaciones posteriores en los datos.

Comparativo de la atención canal presencial entre el primer y segundo trimestre de 2023

En la Tabla 9 se presenta el número de atenciones realizadas durante los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio del año 2023 en donde se evidencia un total de cine mil novecientos ochenta y cinco (100.985) atenciones presenciales a la ciudadanía.

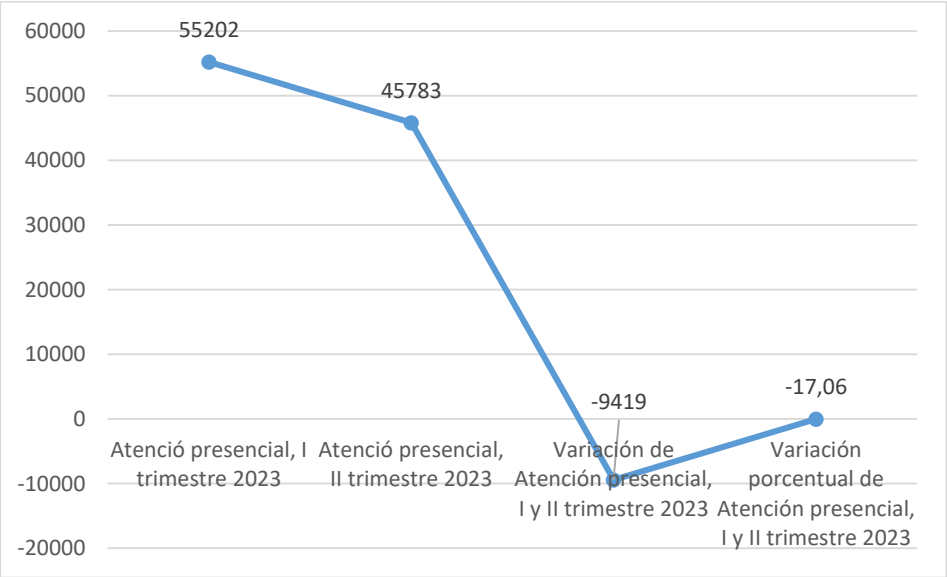
Tabla 9. Comparativo de las atenciones presenciales primero y segundo trimestre de 2023

TRIMESTRE	PRIMERO			SEGUNDO		
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ATENCIÓN PRESENCIAL	17.580	20.071	17.551	13.803	18.376	13.604
TOTAL, ATENCIÓN PRESENCIAL POR TRIMESTRE	55.202			45.783		
CONSOLIDADO ATENCIÓN PRESENCIAL	100.985					

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

En relación con el comparativo de la atención ciudadana brindada durante los dos trimestres mencionados, se observa en la Gráfica 7, que en el primer trimestre se atendieron cincuenta y cinco mil doscientos dos (55.202) ciudadanos y en el segundo trimestre se atendieron cuarenta y cinco mil setecientos ochenta y tres (45.783) ciudadanos, mostrando una disminución porcentual del 17,06% correspondiente a 9.419 atenciones presenciales menos en el segundo trimestre en relación con el primer trimestre.

Gráfica 7. Comparativo de la atención canal presencial primero y segundo trimestre de 2023



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

Cabe resaltar que esta variación puede explicarse, en parte, por la novedad en relación con dificultades de registro SIRBE en 6 puntos SIAC durante el mes de junio, lo que una vez se subsane, puede generar variaciones posteriores en los datos. En caso de que se presente cambios en los datos, se actualizará la información en el informe del III trimestre de la vigencia 2023.

2.2.2. Atención en canal virtual

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

Durante la ejecución del segundo trimestre de 2023, el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la Subsecretaría ha seguido implementando las medidas necesarias para garantizar el procesamiento oportuno de las solicitudes ciudadanas y de entidades tanto públicas como privadas recibidas a través del correo electrónico integracion@sdis.gov.co y el formulario "Contáctenos" de la entidad. En este periodo, se ha brindado atención a los siguientes asuntos:

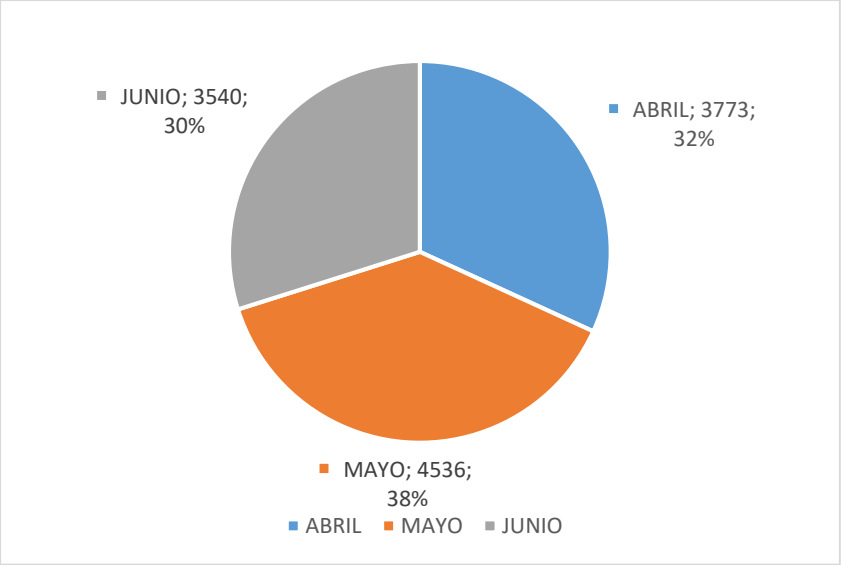
Consolidado total de la atención virtual mediante el correo electrónico integracion@sdis.gov.co y Contáctenos del segundo trimestre:

Tabla 10. Atención virtual mediante: Correo electrónico integracion@sdis.gov.co y el formulario "Contáctenos" de la SDIS en el segundo trimestre de 2023

MES	SOLICITUDES	VALOR PORCENTUAL
ABRIL	3773	32
MAYO	4536	38
JUNIO	3540	30
TOTAL	**11.849**	**100,00**

Fuente: Share Point SIAC

Gráfica 8. Distribución porcentual de la atención virtual: Correo Integración@sdis.gov.co y Contáctanos, segundo trimestre de 2023



Fuente: Share Point SIAC

En la gráfica 8 se puede observar que con relación al II trimestre 2023, se ha registrado un total de 11.849 solicitudes de atención virtual mediante: Correo electrónico integracion@sdis.gov.co y el formulario "Contáctenos" de la SDIS; siendo el mes de mayo con mayor participación en un 38%, seguido de una atención del me de abril y junio del 32% y 30% respectivamente.

Comportamiento de la atención virtual mediante el correo electrónico integracion@sdis.gov.co y Contáctenos en el segundo trimestre del año 2023

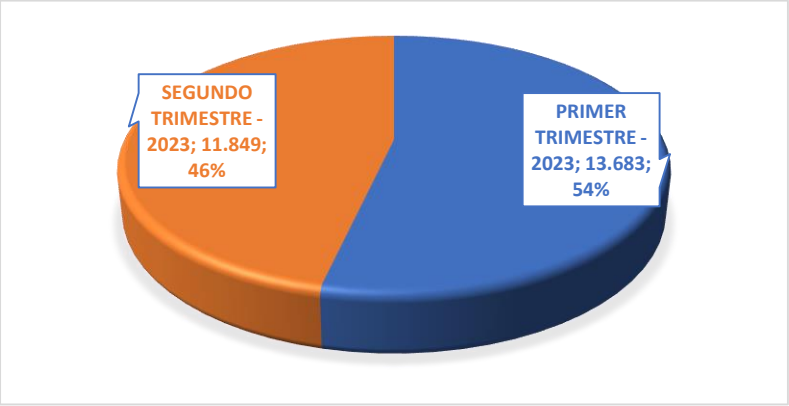
A continuación, se presenta información comparativa de solicitudes recibidas en la ejecución del primer trimestre del 2023 respecto del segundo trimestre en el 2023:

Tabla 11. Comparativo de la atención virtual mediante el Correo electrónico integracion@sdis.gov.co y Contáctenos entre el primero y segundo trimestre del año 2023

TRIMESTRE	TOTAL
PRIMER TRIMESTRE - 2023	13.683
SEGUNDO TRIMESTRE - 2023	11.849
TOTAL	**25532**

Fuente: Share Point SIAC

Gráfica 9. Comparativo porcentual de la atención virtual: Correo Integración@sdis.gov.co y Contáctanos, primero y segundo trimestre de 2023



Fuente: Share Point SIAC

Se ha registrado una reducción porcentual del 13,4% del total de las solicitudes recibidas y gestionadas en el segundo trimestre de 2023 en comparación con el primer trimestre del mismo año.

2.2.2.2. Atención canal SINPROC – Personería.

Durante el período en mención, se tramitaron 515 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.

De igual forma se tramitaron por este canal 54 peticiones ciudadanas allegadas al correo buzonsinproc@sdis.gov.co por parte de la ciudadanía y fueron cargadas al SDQS.

En la Tabla 12 se relaciona el número de peticiones allegadas en los meses correspondiente y el número de peticiones que se registraron en SDQS.

Tabla 12. Desagregado atenciones canal virtual SINPROC primer trimestre de 2023

MES	PETICIONESIRUS	PETICIONES CUIDADANAS (SDQS)
ABRIL	136	11
MAYO	184	28
JUINO	195	15
TOTAL	**515**	**54**

Fuente: SharePoint SIAC.

2.2.2.3. Agendamiento virtual de citas.

Para el segundo trimestre del 2023 se agendaron 519 citas virtuales para la atención ciudadana 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.

Tabla 13. Agendamiento virtual de citas segundo trimestre de 2023

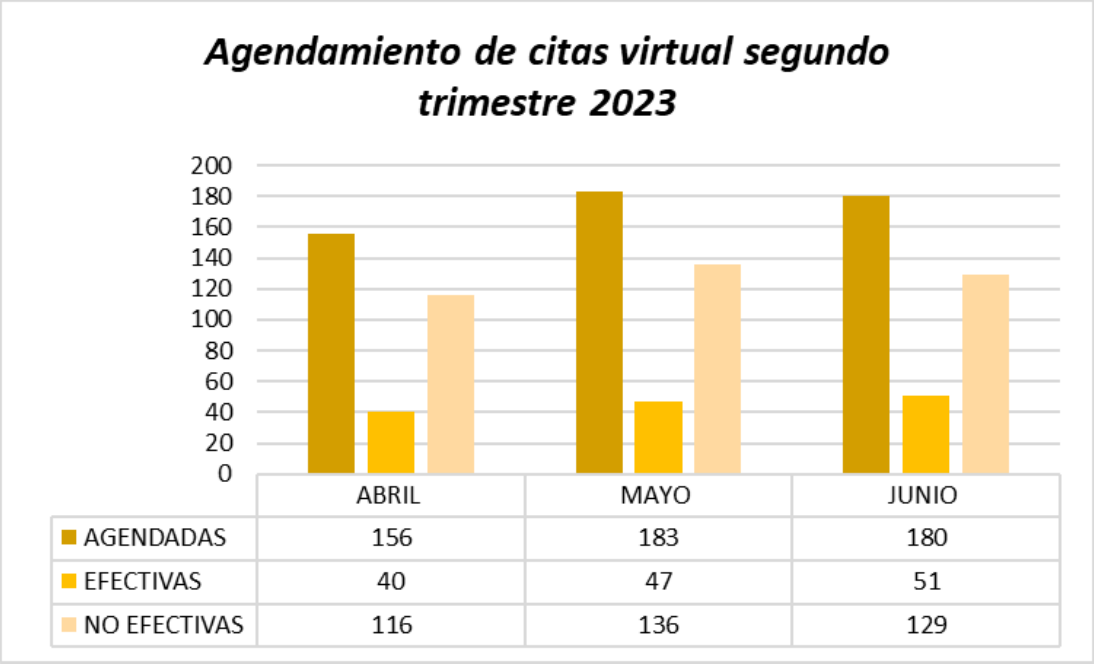
MES	AGENDADAS	EFECTIVAS	NO EFECTIVAS
ABRIL	156	40	116
MAYO	183	47	136
JUNIO	180	51	129
TOTAL GENERAL	**519**	**138**	**381**

Fuente: Herramienta Bookings

En la Tabla 13 se relaciona el número total de citas virtuales por mes del segundo trimestre, el cual registra un total de 519 de las cuales 138 fueron efectivas; mientras que de los 381 restantes, los ciudadanos(as) no se conectaron por razones externas a la entidad, por ejemplo, no diligenciar correctamente el correo electrónico; (por lo tanto, no recibió la notificación de confirmación del agendamiento virtual); no contar con equipo de cómputo,

audio o cámara; fallas en la conexión a internet; olvido de la cita, cruce con otras actividades de carácter personal, entre otras.

Gráfica 10. Agendamiento de citas segundo trimestre de 2023



	ABRIL	MAYO	JUNIO
AGENDADAS	156	183	180
EFECTIVAS	40	47	51
NO EFECTIVAS	116	136	129

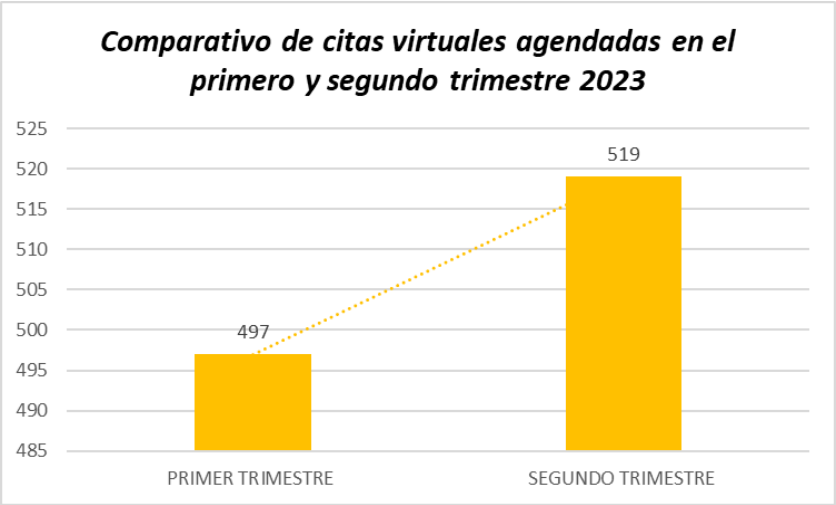
Fuente: Herramienta Bookings

En la gráfica 10 se evidencia que en el mes de junio se registró un mayor porcentaje de citas efectivas de 28,33% que corresponde a cincuenta y una (51) atención virtual mediante cita agendada a través del correo integración@sdis.gov.co

Comparativo de la atención cita virtual entre el primer y segundo trimestre de 2023

La gráfica 11 relaciona el comparativo de citas virtuales agendadas en los dos trimestres mencionados, el cual refleja un aumento del 4,24% que corresponde a 22 citas más programadas en el segundo trimestre respecto del primero.

Gráfica 11. Comparativo agendamiento de citas segundo trimestre de 2023

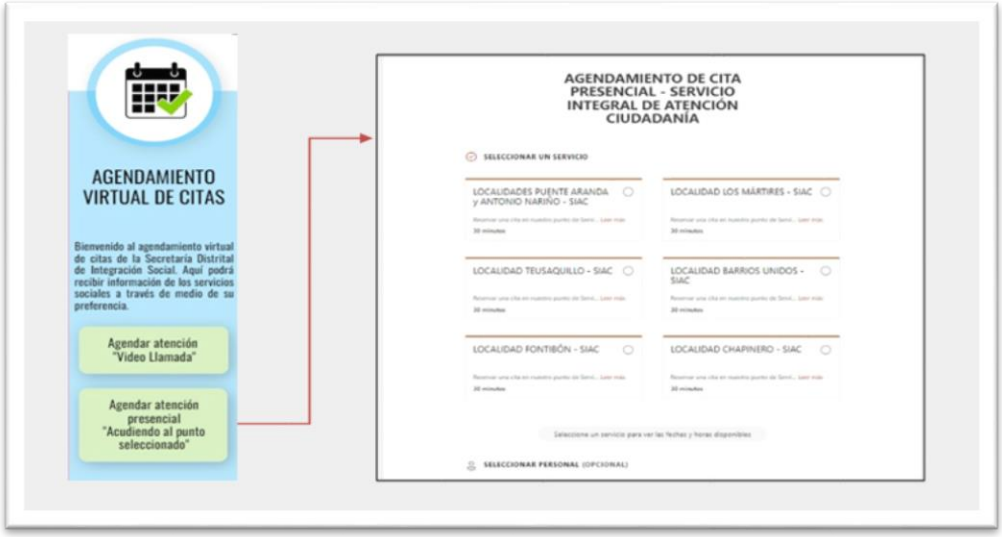


Fuente: Herramienta Bookings

Agendar atención presencial "acudiendo al punto seleccionado"

Esta atención se encuentra habilitada y en prueba piloto, en los puntos del Servicio Integral de atención a la Ciudadanía – SIAC de las subdirecciones locales de Puente Aranda, Mártires, Fontibón, Barrios Unidos, Chapinero y Teusaquillo. Se accede ingresando a la página web https://www.integracionsocial.gov.co/ - Atención ciudadana - Canales de atención, para que el ciudadano pueda agendar turno y ser atendido en los puntos presenciales nombrados anteriormente, como se muestra en la siguiente imagen.

Gráfica 12. Agendamiento de citas presencial "acudiendo al punto seleccionado" primer trimestre de 2023



Fuente: página web https://www.integracionsocial.gov.co/

Para el periodo mencionado se agendaron 44 citas presenciales de las cuales 17 fueron efectivas, mientras que 27 restantes los ciudadanos(as) no se conectaron por razones externas a la entidad. En la tabla 14 se relacionan los agendamientos ciudadanos por mes del segundo trimestre 2023.

Tabla 14. Agendamiento de cita presencial segundo trimestre de 2023

MES	AGENDADAS	EFECTIVAS	NO EFECTIVAS
ABRIL	18	7	11
MAYO	21	7	14
JUNIO	5	3	2
TOTAL, GENERAL	44	17	27

Fuente: Herramienta Bookings

En la gráfica 13 se registra del total de citas presenciales agendadas para el segundo trimestre del año 2023 correspondiente a cuarenta y cuatro (44), el 38,64% que corresponden a 17 atenciones efectivas presenciales y el 61,36% que corresponde a 27 citas agendadas que no fueron efectivas por motivo de no asistencia de los ciudadanos en la fecha y hora programada para esta.

Gráfica 13. Agendamiento de citas presencial “acudiendo al punto seleccionado” primer trimestre de 2023

Fuente: Herramienta Bookings

2.2.3. Atención telefónica

En el Anexo 5. Reporte atención canal telefónico segundo trimestre 2023 se evidenciar que durante el primer trimestre de 2023 se contestaron 17.542 llamadas a través de las líneas 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 el En la tabla 15, se relacionan las llamadas contestadas durante el período reportado:

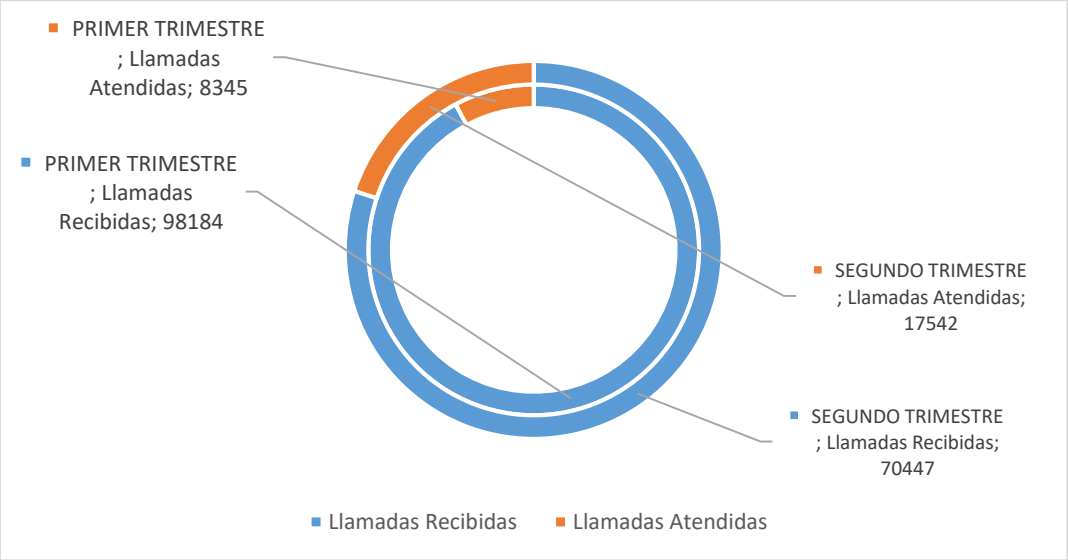
Tabla 15. Atenciones canal telefónico segundo trimestre.

Mes	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	% Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas	% Llamadas Abandonadas
Abril	16380	2431	15%	13949	85%
Mayo	27886	6931	25%	20955	75%
Junio	26181	8180	31%	18001	69%
Total, General	70447	17542	25%	52905	75%

Fuente: Herramienta Denwa

En la gráfica 14 se muestra el comparativo de llamadas recibidas y atendidas del segundo trimestre del 2023 en referencia con el primer trimestre del 2023. Se evidencia que en el segundo trimestre disminuyo en 27737 el número de llamadas recibidas. Sin embargo, el porcentaje de llamadas atendidas fue mayor en un 24,90% para este segundo trimestre.

Gráfica 14. Comparativo llamadas primer trimestre y segundo trimestre de 2023



Fuente: Herramienta Denwa

2.2.3.1. Resultados encuesta atención telefónica.

Durante el trimestre reportado, los responsables SIAC transfirieron 3073 llamadas a la extensión 8888 las cuales fueron contestadas por la ciudadanía con el fin de realizar la encuesta de satisfacción de la ciudadanía y así evaluar el servicio recibido a través del canal telefónico. Los resultados se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 16. Resultados encuesta de satisfacción atención telefónica

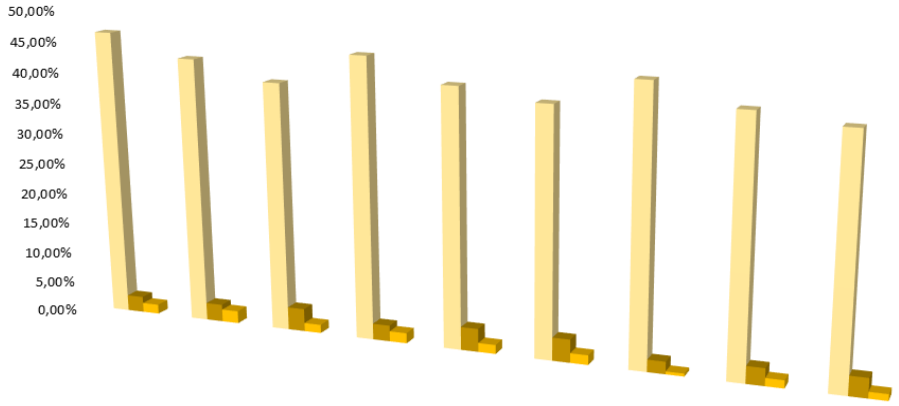
PREGUNTA	RESPUESTA	TOTAL	%
Atención	Buena	74	4,87%
	Deficiente	39	2,56%
	Excelente	1395	91,8%
	Mala	3	0,19%
	Regular	8	0,52%
	Total	**1519**	**100%**
Conocimiento	Buena	95	6,52%
	Deficiente	50	3,43%
	Excelente	1287	88,3%
	Mala	13	0,89%
	Regular	11	0,75%
	Total	**1456**	**100%**
Satisfacción	Buena	109	7,67%
	Deficiente	41	2,88%
	Excelente	1221	85,9%
	Mala	12	0,84%
	Regular	37	2,60%
	Total	**1420**	**100%**
Total		**4395**	

Fuente. Herramienta CTMail

Lo anterior da cuenta de las respuestas a cada una de las preguntas de la encuesta de satisfacción telefónica, para un total de 4395 respuestas de los tres ítems evaluados, con un promedio de 1559 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 segundo trimestre de 2023. Los resultados se muestran a continuación:

Gráfica 15. Comparativa satisfacción ciudadana a través del canal telefónico segundo trimestre de 2023



	ABRIL			MAYO			JUNIO		
	Atención	Conocimiento	Satisfacción	Atención	Conocimiento	Satisfacción	Atención	Conocimiento	Satisfacción
Excelente	46,43%	42,98%	40,10%	45,19%	41,47%	39,71%	44,12%	40,75%	39,23%
Buena	2,57%	2,81%	3,69%	2,59%	3,72%	3,72%	1,98%	2,79%	3,14%
Deficiente	1,52%	2,00%	1,36%	1,65%	1,45%	1,55%	0,47%	1,28%	1,05%

Fuente. Herramienta CTMai

En la gráfica anterior se registra para el segundo trimestre del 2023 el nivel de satisfacción más alto en el mes de mayo con un porcentaje de 40,10%, seguido del mes de mayo con un porcentaje de 39,71% y en el mes de junio con un promedio de 39, 23%.

2.3. 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 quince (15) visitas de seguimiento y acompañamiento a los puntos ubicados en la SLIS Usaquén, SLIS Suba, SLIS Usme Sumapaz , SLIS Kennedy Timiza, SLIS Kennedy Bellavista, SLIS Ciudad Bolívar, SLIS Rafael Uribe Uribe; SLIS Bosa, SLIS Tunjuelito; SLIS Engativá, SLIS Fontibón, SLIS Los Mártires, SLIS Teusaquillo, SLIS San Cristóbal y el punto SIAC ubicado en el local 101 del Centro Comercial San Martín.

En estas visitas se aplicó una lista de chequeo con el fin de evidenciar 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. Teniendo en cuenta lo observado en cada punto SIAC, se establecieron compromisos de mejora con los responsables SIAC los cuales fueron socializados con los coordinadores administrativos para contar con el apoyo de las subdirecciones locales en relación a los compromisos y a las novedades que se presentaron en la prestación del servicio.

3. Acciones de fortalecimiento del servicio

El componente de fortalecimiento del servicio aborda tres áreas de acción.

- ✓ **Fortalecimiento del equipo SIAC**: dirigido a responsables de los puntos SIAC y personas delegadas como apoyo.
- ✓ **Sensibilización Cultura del servicio**: dirigido a todas las personas que cumplen actividades como funcionarios, servidores públicos y/o contratistas vinculados a la SDIS.
- ✓ **Socialización procedimiento Tramite de Peticiones Ciudadanas:** Dirigido a designados para el manejo de la plataforma Bogotá te Escucha y servidores y funcionarios públicos relacionados con la elaboración de las respuestas a la ciudadanía

Durante la **vigencia 2023** se lleva el siguiente acumulado de acciones:

Tabla 17. Acumulado acciones fortalecimiento del servicio

DEPENDENCIAS	NÚMERO DE JORNADAS	CANTIDAD PARTICIPANTES
Fortalecimiento del equipo SIAC	(Responsables SIAC) 5	22
	(Apoyos SIAC) 3	34
Sensibilización Cultura del servicio	6	157
Socialización procedimiento Tramite de Peticiones Ciudadanas:	7	149

3.1. Jornadas de sensibilización en cultura del servicio

Durante el segundo trimestre de 2023 se han desarrollado **3** jornadas de sensibilización en modalidad presencial con **80** de colaboradores públicos en las dependencias tal como se muestra en la siguiente Tabla:

Tabla 18. Sensibilizaciones en cultura del servicio

No. Jornadas	DEPENDENCIAS	TEMAS
1	SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
2	SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
3	SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY-RESPONSABLES JARDINES INFANTILES	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez

Fuente: Actas y registros y asistencia de SharePoint

3.2. Fortalecimiento técnico SIAC

Durante el primer trimestre de 2023 se han desarrollado **3** jornadas de fortalecimiento del equipo local y **3** jornadas de inducción a las personas delegadas como apoyos al punto SIAC.

Tabla 19. Sensibilizaciones en cultura del servicio

No. JORNADAS	JORNADA FORTALECIMIENTO SERVICIO	TEMAS
1	EQUIPO SIAC LOCAL	1. Servicio Creciendo Juntos 2. Servicio IMG 3. Gestión SIAC 4. Capacitación Secretaría General - Introducción atención a la ciudadanía
2	EQUIPO SIAC LOCAL	1. Protocolo atención presencial 2. AZ digital 3. Ejercicio práctico visita ventanillas de atención entidades públicas y privadas 4. Retroalimentación visitas ventanillas atención a la ciudadanía. 5. Bogotá te Escucha 6. Diálogo con Líder del Servicio
3	EQUIPO SIAC LOCAL	Jornada de respiro equipo SIAC Local

Fuente: Actas y registros y asistencia de SharePoint

3.3. Socialización Procedimiento Trámite Requerimientos Ciudadanos

Durante el primer trimestre de 2023 se han desarrollado **4** jornadas de socialización del trámite de requerimientos ciudadanos con la participación de **120** colaboradores públicos.

Tabla 20. Fortalecimiento del servicio

No. Jornadas	DEPENDENCIAS	TEMAS
1	Designados grupos 2 IMG y SIAC Central Articulación	Capacitación Bogotá te Escucha – SDQS, procedimiento tramite requerimientos, en articulación con Secretaría Genera
2	Designados grupo 3 comisarías de familia y direcciones técnicas	Capacitación Bogotá te Escucha – SDQS, procedimiento tramite requerimientos, en articulación con Secretaría Genera
3	Subdirección Local Bosa	Procedimiento Tramite de peticiones
4	Designados grupos 4	Capacitación manejo Bogotá te Escucha-SDQS y procedimiento tramite de requerimiento SDIS 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. Reporte plan de fortalecimiento Atención a la Ciudadanía II trimestre 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.

4. Medición de percepción y satisfacción ciudadana

Durante el segundo 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 **1592** 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 **39** 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. Se han realizado en el trimestre **3** encuestas.

En la tabla 21 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, así como la satisfacción alcanzada en los puntos de atención.

Tabla 21. Número de encuestas aplicadas por punto de atención a la ciudadanía SIAC

Localidad	Número de encuestas aplicadas
ANTONIO NARIÑO - PUENTE ARANDA	87
BARRIOS UNIDOS	97
BOSA	61
CDC BELLAVISTA - KENNEDY	26
CDC KENNEDY - TIMIZA	34
CHAPINERO	101
CIUDAD BOLÍVAR	192
ENGATIVÁ	176
FONTIBÓN	60
LAGO TIMIZA	71
LOS MÁRTIRES	38
RAFAEL URIBE URIBE	61
SAN CRISTÓBAL	208
SANTA FE – CANDELARIA	55
SUBA	91
TEUSAQUILLO	60
TUNJUELITO	23
USAQUÉN	35
USME SUMAPAZ	116
TOTAL GENERAL	**1.592**

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

Tabla 22. Porcentaje satisfacción ciudadana

ÍTEM ENCUESTADO	PORCENTAJE DE RESPUESTA I TRIMESTRE	PORCENTAJE DE RESPUESTA II TRIMESTRE
Satisfacción con la información brindada fue clara	99.59 %	99.43 %
Satisfacción con el trato recibido el cual fue bueno	97.73 %	96 %
Satisfacción con la forma de brindar la información por parte del servidor.	99.28 %	99.43%
Satisfacción con el tiempo de espera	98.04 %	97.86%

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

En la tabla 21 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 cual se sostiene del primer al segundo trimestre. La información detallada de la encuesta se puede encontrar en el Anexo 6. Reporte encuestas de Percepción y satisfacción ciudadana II trimestre 2023.

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 se solicitó a través de correo electrónico 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 la 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. Esta 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 desarrollaron gestiones con la Subdirección Local de infancia, el servicio de transferencias monetarias IMG, el equipo de transparencia y la Subdirección de Gestión Integral Local – Servicio CDC.

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 2. Atención 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 Subdirecciones Técnicas y Locales.

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.

- Se gestionó una jornada de respiro y cuidado con la subdirección para la gestión integral local y la subdirección de gestión y desarrollo del talento humano-Salud y seguridad en el trabajo, dirigida a los responsables de los diferentes puntos SIAC. Con esta se buscó mejorar el bienestar emocional que repercute en la disposición para la atención a la ciudadanía con calidad y calidez.

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 de letreros según la NTC 6047 en los puntos SIAC de las Subdirección Locales 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 ello 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.

- Es importante 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. Igualmente, en 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.

Elaboración	Xatli Camila Moya López	Profesional-contratista SIAC	
	Claudia Ximena Mateus Prada	Profesional-contratista SIAC	
	Carlos Enrique Sánchez Ariza	Profesional-contratista SIAC	
	Angélica María Cifuentes Poveda	Profesional SIAC	
	Yaly Victoria Norato Ávila	Profesional-contratista SIAC	
Revisión	Carolina María Ojeda Rincón	Profesional-contratista Subsecretaría	
	Sonia Giselle Tovar Jiménez	Profesional Planeación	
Revisión y Aprobación	Natalia del Pilar Rojas Rodríguez	Asesora Subsecretaría de Gestión Institucional	
	Julián Moreno Parra	Subsecretario Técnico	
Fecha de elaboración	Julio de 2023		

Nota. Se adjuntan ocho (8) anexos.