INFORME DE GESTIÓN

SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA-SIAC.

TERCER TRIMESTRE 2023

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. Reconocimientos positivos 13
1.5. Peticiones por dependencia, subtema y tipología 14
1.6. Traslado por no competencia 17
1.7. Seguimiento a la oportunidad de la respuesta 19
1.8. Criterios de calidad en las respuestas 23
1.9. Acceso a la información 24
1.10. Estrategia Conoce, Propone y Prioriza 24
1.11. Estado de las peticiones 25
2. Atención Ciudadana **27**
2.1. Descripción canales de atención 27
2.2. Análisis del comportamiento trimestral canales de atención 28
2.2.1. Atención en canal presencial 28
2.2.2. Atención en canal virtual 32
2.2.3. Atención telefónica 40
2.3. Visitas de acompañamiento y seguimiento al SIAC 44
3. Acciones de fortalecimiento del servicio **45**
3.1. Jornadas de sensibilización en cultura del servicio 45
3.2. Fortalecimiento técnico SIAC 46
3.3. Socialización Procedimiento Trámite Requerimientos Ciudadanos 46
4. Medición de percepción y satisfacción ciudadana **47**
5. Gestiones y articulaciones del servicio SIAC **48**
5.1. Articulaciones Intrainstitucionales 48
5.2. Articulaciones Interinstitucional 49
6. Conclusiones **49**

7. Recomendaciones 50
8. Anexos 51

TABLAS

Tabla 1.Relación de peticiones del III trimestre. 8
Tabla 2. Relación de peticiones por subtema. 11
Tabla 3. Reconocimientos positivos 13
Tabla 4. Áreas que recibieron más peticiones - III trimestre de 2023. 15
Tabla 5. Traslado de peticiones por no competencia de la SDIS. 17
Tabla 6. Días promedio utilizados para responder a los requerimientos de la ciudadanía, acorde con la tipología. 19
Tabla 7. Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas. 24
Tabla 8. Estado de las peticiones 25
Tabla 9. Atención ciudadana registradas en SIRBE WEB y Formato No SIBR durante el tercer trimestre de 2023 29
Tabla 10. Comparativo del registro de la atención ciudadana en el primero, segundo y tercer trimestre del año 2023. 31
Tabla 11. Atención virtual mediante: Correo electrónico integracion@sdis.gov.co y el formulario "Contáctenos" de la SDIS en el tercer trimestre de 2023. 32
Tabla 12. Comparativo de la atención virtual mediante el Correo electrónico integracion@sdis.gov.co y Contáctenos entre el segundo y tercer trimestre del año 2023. 33
Tabla 13. Desagregado atenciones canal virtual SINPROC tercer trimestre de 2023 34
Tabla 14. Agendamiento virtual de citas por medio de video llamada reportadas en el tercer trimestre del año 2023 35
Tabla 15. Agendamiento de cita virtual para la atención presencial, acudiendo al punto seleccionado durante el tercer trimestre de 2023 39
Tabla 16. Atención al ciudadano por medio del canal telefónico durante el tercer trimestre del año 2023. 41
Tabla 17. Atención ciudadana registrada en el canal telefónico durante el primero, segundo y tercer trimestre del año 2023 42
Tabla 18. Resultados encuesta de satisfacción atención telefónica. 43
Tabla 19. Avance de la segunda visita de acompañamiento y seguimiento 44
Tabla 20. Acumulado acciones fortalecimiento del servicio. 45
Tabla 21. Sensibilizaciones en cultura del servicio 45
Tabla 22. Fortalecimiento técnico SIAC. 46
Tabla 23. Socialización tramite de peticiones 46
Tabla 24. Número de encuestas aplicadas por punto de atención a la ciudadanía SIAC 47
Tabla 25. Porcentaje satisfacción ciudadana 48

GRÁFICAS

Gráfica 1. Comparación del número de peticiones registradas. 9
Gráfica 2. Canales y medios de interacción. 9
Gráfica 3. Número de peticiones registradas acorde a la tipología tercer trimestre de 2023. 10
Gráfica 4. Número de peticiones recibidas por las áreas de la SDIS, tercer trimestre de 2023. 15
Gráfica 5. Tiempo legal de respuesta y días promedio utilizados para dar respuesta a las peticiones ciudadanas en la SDIS. 23
Gráfica 6. Porcentaje de atención ciudadana registrada en el tercer trimestre del año 2023. 30
Gráfica 7. Variación de la atención de la atención ciudadana durante el primero, segundo y tercer trimestre de 2023 31
Gráfica 8. Distribución porcentual de la atención virtual: Correo Integración@sdis.gov.co y Contáctanos, tercer trimestre de 2023. 32
Gráfica 9. Comparativo porcentual de la atención virtual: Correo Integración@sdis.gov.co y Contáctanos, primer, segundo y tercer trimestre de 2023 33
Gráfica 10. Comparativo porcentual de la atención virtual: Correo sirius2@personeriabogota.gov.co primer, segundo y tercer trimestre de 2023. 34
Gráfica 11. Agendamiento de citas tercer trimestre de 2023 36
Gráfica 12. Comparativo del canal virtual agendamiento de citas por videollamadas: primero, segundo y tercer trimestre de 2023 37
Gráfica 13. Agendamiento de citas presencial “acudiendo al punto seleccionado” tercer trimestre de 2023 39
Gráfica 14. Comparativo del registro de atención ciudadana por medio del agendamiento de cita virtual para la atención presencial, acudiendo al punto seleccionado" durante el tercer trimestre de 2023 40
Gráfica 15. Variación de la atención telefónica en los meses del tercer trimestre de 2023 41
Gráfica 16. Variación en la atención del canal telefónico durante el tercer trimestre de 2023 42
Gráfica 17. Comparativa satisfacción ciudadana a través del canal telefónico tercer trimestre de 2023 44

Introducción

El presente informe tiene como propósito dar a conocer los resultados alcanzados durante el tercer trimestre de 2023 en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC (En adelante SIAC). Las acciones incluidas corresponden al período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 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 de las peticiones[1] 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] **Gestión de peticiones ciudadanas:** 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, en el numeral 1.11 de este informe 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 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, 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.

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. PCD-ATC-003[2]

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.

[2] https://sig.sdis.gov.co/index.php/es/atencion-a-la-ciudadania-procedimientos

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.

Registro: Peticiones que fueron creadas por un ciudadano y dirigidas directamente a alguna Entidad. También aplica para aquellas que fueron creadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, bien sea por un funcionario o por Web Service. No incluye peticiones recibidas por traslado[3]

Recibidas por traslado: Peticiones que fueron recibidas por traslado desde otras Entidades mediante "Trasladar" o "Asignar-trasladar[4].

1. Trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS

En el tercer trimestre de 2023 en la SDIS se registraron un total de 13504 peticiones ciudadanas en el SDQS Bogotá te escucha. Esta información se representa en la Tabla 1.

Tabla 1.Relación de peticiones del III trimestre.

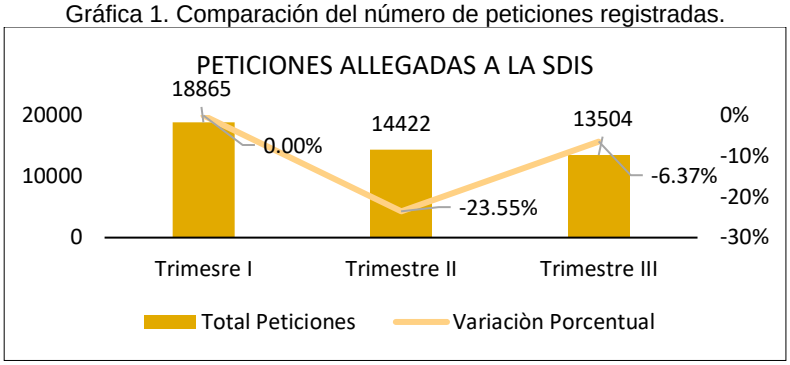
PETICIONES ALLEGADAS POR MES A LA SDIS				
MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL PETICIONES
TOTAL X MES	4203	4286	5015	13504

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

Cabe resaltar que el I trimestre de 2023 se registraron 18.865 peticiones, seguido a esto se evidencia que para el II trimestre de 2023 se registraron 14.422 peticiones, lo cual representa una disminución del 23,55%. Para el III trimestre bajo la cantidad de peticiones frente al II trimestre, donde se presentó una disminución del 6.37%, en el SDQS – Bogotá Te escucha. Esta información se representa en la Gráfica 1.

[3] Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
[4] ibidem

Gráfica 1. Comparación del número de peticiones registradas.



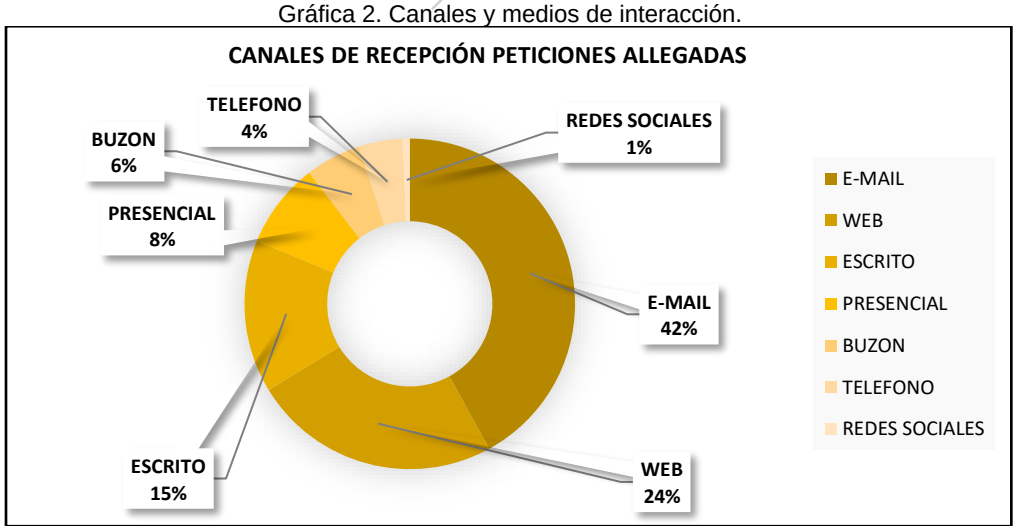
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha-.
*Primer, segundo y tercer Trimestre 2023.

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 13.504 peticiones en la Entidad durante el tercer trimestre del 2023.

De acuerdo con la Gráfica 2, se puede observar que el correo electrónico, fue el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía durante el trimestre con un total de 5.675 peticiones, lo que equivale al 42% del total registrado en SDQS. En segundo lugar, se encuentra la página web https://bogota.gov.co/sdqs/, con 3.273 peticiones recibidas, correspondiendo al 24% del total registrado.

Gráfica 2. Canales y medios de interacción.



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

Por otro lado, a través del canal de interacción escrito se recibieron 2.014 peticiones, representando el 15% del total registrado, mientras que por medio del canal de interacción presencial se registraron 1.134 peticiones, lo que corresponde al 8% del total registrado.

A través del buzón de sugerencias se recibieron 733 peticiones, lo que equivale al 6% del total registrado, mientras que a través del canal telefónico se recibieron un total de 575 peticiones, representando el 4% del total registrado en SDQS.

En cuanto a los canales de interacción menos utilizados, las redes sociales recibieron un total de 100 peticiones, correspondientes al 1% del total registrado en SDQS.

1.2. Peticiones por tipología

A continuación, se presenta la clasificación de las 13.504 peticiones registradas en SDQS en el tercer trimestre de 2023, según su tipología.

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

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

En la Gráfica 3, se puede observar que la tipología más utilizada por los ciudadanos en el tercer trimestre fue el derecho de petición de interés particular, con un total de 9.974 peticiones registradas, lo que representa el 73,86% del total.

En segundo lugar, se encuentra la tipología de consulta, con 902 peticiones registradas, lo que equivale al 6,63% del total y en tercer lugar se encuentra el derecho de petición de interés general con 726 peticiones registradas que equivale al 5,37% del total.

Las demás tipologías en conjunto suman un total de 1.902 peticiones, lo que corresponde al 13.81% del total registrado en SDQS.

1.3. Subtemas

En la Tabla No. 2 se ven reflejadas las peticiones recibidas durante el tercer 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	No. PETICIONES	% PARTICIPACIÓN
(EN BLANCO)	3871	31,92%
INGRESO MINIMO GARANTIZADO	3347	23,23%
ENLACE SOCIAL	1160	8,36%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	901	6,37%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	705	5,04%
CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR	502	3,60%
COMEDORES COMUNITARIOS	429	3,08%
JARDIN INFANTIL DIURNO	325	2,26%
CANASTAS Y BONOS	316	2,25%
CENTROS INTEGRARTE	271	1,93%
COMISARÍAS DE FAMILIA	254	1,81%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	186	1,33%
CONTRATACIÓN	167	1,19%
CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO	110	0,78%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	109	0,78%
CENTROS DIA PARA ADULTO MAYOR	102	0,73%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	99	0,71%
CENTROS CRECER	94	0,67%
JARDINES INFANTILES Y CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR PRIVADOS	92	0,65%
CRECIENDO EN FAMILIA	71	0,51%
CENTROS AVANZAR	43	0,30%
ATENCION INTEGRAL A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GENERO	39	0,26%
CASAS DE LA JUVENTUD	39	0,28%
SERVICIO DE ATENCION A LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTA	32	0,22%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	29	0,22%
INCIDENCIA DISCIPLINARIA	28	0,20%
CENTROS NOCHE PARA ADULTO MAYOR	20	0,14%
CASA DE PENSAMIENTO INTERCULTURAL	18	0,13%
EMERGENCIA SOCIAL ANTROPICA	14	0,10%
CENTRO DE FORMACION PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	13	0,10%
UNIDAD CONTRA DISCRIMINACION DE LOS SECTORES LGBTI	11	0,08%
ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR	10	0,07%
TEMAS FINANCIEROS	9	0,06%
CENTROS PARA MENORES EN RIESGO O EN CONDICION DE TRABAJO INFANTIL	8	0,06%

SUBTEMAS	No. PETICIONES	% PARTICIPACIÓN
PARTICIPACION EN POLITICA	7	0,05%
CENTROS PROTEGER	6	0,04%
CENTROS RENACER	6	0,04%
SERVICIOS TERCERIZADOS	6	0,04%
DESEO APORTAR UNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO QUE SE PRESTA EN LA ENTIDAD	6	0,05%
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	6	0,04%
APOYOS ECONOMICOS PARA PERSONAS MAYORES	6	0,04%
VEEDURIAS CIUDADANA	5	0,04%
INFRAESTRUCTURA Y ADECUACIONES	5	0,04%
COMUNIDAD DE VIDA	5	0,04%
ACTUALIZACION DE DATOS ABIERTOS	5	0,04%
PROGRAMA PARCEROS POR BOGOTA	5	0,03%
NUEVOS DATOS ABIERTOS	3	0,02%
CENTRO DE ATENCION TRANSITORIA PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	2	0,01%
BOGOTA SOLIDARIA CUIDADORA (TARJETAS CANJEABLES POR ALIMENTO)	2	0,01%
JARDIN INFANTIL NOCTURNO	2	0,01%
HOGAR DE PASO NOCHE DIRIGIDO A CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	1	0,01%
SERVIDOR PUBLICO QUE RECIBE O ACEPTA DINERO O PROMESA DE REMUNERARLO POR RETARDAR U OMITIR UN ACTO PROPIO DE SUS FUNCIONES O EJECUTAR UN ACTO CONTRARIO A SUS DEBERES OFICIALES	1	0,01%
HOGAR DE PASO DIA DIRIGIDO A CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	1	0,01%
TOTAL	**13504**	**100,00%**

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

El 31,92%, (3.871) del total de peticiones recibidas por la Entidad se encuentra sin asignación a algún 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 23,23%, (3.347) 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 8,36%, (1.160) 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 6,37%, (901) se relaciona con el subtema de habitabilidad en calle, los peticionarios manifiestan su inconformidad por la presencia de estos ciudadanos en los diferentes sectores de la ciudad mencionando que generan inseguridad y desaseo; por tal razón, solicitan su retiro de los espacios ocupados.

El 5,04%, (705) 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 3,60%, (502) de los requerimientos son solicitudes de cupo para ingreso a centros de protección para adulto mayor, ya sea por abandono 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 3,08%, (429) 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 2,26%, (325) 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 2,25%, (316) 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 1,93%, (271) estas son peticiones relacionadas con la atención en los Centros Integrarte: acceso a los cupos; demoras en la entrega de bonos de discapacidad.

El 1,81%, (254) 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 1,33% (186) hace referencia a solicitudes trasladadas a Entidades Distritales, por ser las competentes de emitir respuesta a las distintas solicitudes.

El 1,19%, (167) corresponde a temática de solicitudes de contratación.

El 7,64%, (1.070) corresponde al número de peticiones referente a los demás servicios que ofrece la Secretaría de Integración Social - SDIS.

1.4. Reconocimientos positivos

En la Tabla No. 3, se presentan los reconocimientos positivos por dependencia y servicio recibidos durante el período reportado.

Tabla 3. Reconocimientos positivos

DEPENDENCIA	No. FELICITACIONES	% PARTICIPACIÒN
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	323	63,58%
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	88	17,32%

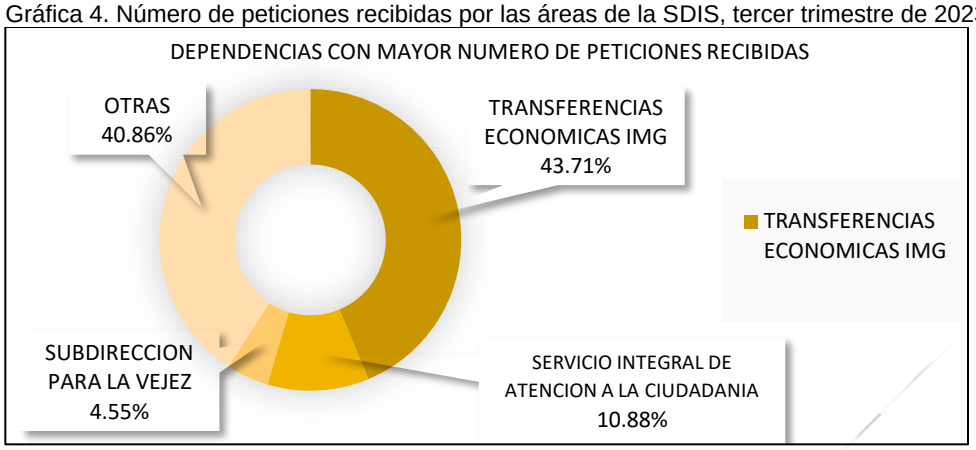
DEPENDENCIA	No. FELICITACIONES	% PARTICIPACIÒN
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	26	5,08%
SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES	18	3,34%
SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	9	1,83%
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	8	1,73%
SUBDIRECCION PARA LA DISCAPACIDAD	6	1,35%
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	4	0,80%
SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA	3	0,69%
TRANSFERENCIAS ECONOMICAS IMG	3	0,68%
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	2	0,40%
COMISARIA SAN CRISTOBAL 1 TURNO 2	2	0,35%
COMISARIA DE FAMILIA TUNJUELITO	2	0,43%
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 1	2	0,39%
SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	2	0,36%
SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ	1	0,20%
SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL	1	0,24%
SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO	1	0,18%
SUBDIRECCION LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	1	0,18%
SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ	1	0,22%
SUBDIRECCION LOCAL TUNJUELITO	1	0,22%
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	1	0,20%
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	1	0,22%
TOTAL	**506**	**100,00%**

Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te escucha-.
*Corte. 01 de julio al 30 de septiembre 2023.

Con respecto a la tipología felicitaciones (reconocimientos positivos) durante el trimestre reportado se recibieron quinientos cuarenta y tres (506), de las cuales trescientos veintitrés (323) fueron para la Subdirección para la adultez, que hacen referencia a felicitaciones por la labor que desempeñan los servidores en los centros de atención de habitantes de calle y por las actividades que realizan para ellos, así mismo, agradecen por la atención recibida en los servicios y Subdirecciones Locales (Subdirección local Ciudad Bolívar, Subdirección Local Mártires, Subdirección Local Rafael Uribe Uribe, Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC, Subdirección para la discapacidad, entre otros)

1.5. Peticiones por dependencia, subtema y tipología

Gráfica 4. Número de peticiones recibidas por las áreas de la SDIS, tercer trimestre de 2023.



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

En la Gráfica 4. se evidencia que del total de 13.504 peticiones allegadas las áreas de la SDIS durante el III trimestre de 2023, la dependencia con mayor recepción fue Transferencias Económicas IMG correspondiente a un 43,71%, seguida del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía con 10,88%, por otra parte, la Subdirección para la Vejez presento una participación del 4,55% y el 40,86% fue para otras áreas.

Tabla 4. Áreas que recibieron más peticiones - III trimestre de 2023.

DEPENDENCIA	No. PETICIONES	% PARTICIPACIÓN
TRANSFERENCIAS ECONOMICAS IMG	5848	43,71%
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1435	10,88%
SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ	618	4,55%
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	481	3,54%
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	448	3,31%
SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	461	3,29%
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	389	2,84%
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	307	2,24%
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	268	1,99%
SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ	268	1,95%
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	242	1,77%
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	253	1,74%
SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL	186	1,36%
SUBDIRECCION LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	181	1,34%
SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA	181	1,31%
SUBDIRECCION PARA LA DISCAPACIDAD	122	0,99%
SUBDIRECCION LOCAL FONTIBON	128	0,92%
INSPECCION Y VIGILANCIA	124	0,92%
SUBDIRECCION LOCAL USAQUEN	122	0,89%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	104	0,75%
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	101	0,74%
SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA	102	0,72%
SUBDIRECCION PARA LA INFANCIA	90	0,68%
SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	87	0,62%

DEPENDENCIA	No. PETICIONES	% PARTICIPACIÓN
VICTIMAS	74	0,55%
SUBDIRECCION LOCAL TUNJUELITO	75	0,54%
DIRECCION DE ANALISIS Y DISENO ESTRATEGICO	74	0,54%
SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO	68	0,49%
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	69	0,48%
SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES	60	0,44%
SUBDIRECCION PARA LA JUVENTUD	54	0,39%
SUBDIRECCION PARA ASUNTOS LGBT	44	0,30%
PROYECTO 7730ATENCIONA LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTA	42	0,30%
OFICINA ASESORA JURIDICA	41	0,30%
SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL LOCAL	36	0,25%
DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	26	0,19%
SUBDIRECCION PARA LA IDENTIFICACION CARACTERIZACION E INTEGRACION	21	0,17%
DIRECCION POBLACIONAL	22	0,16%
DIRECCION TERRITORIAL	21	0,15%
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 1	16	0,12%
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 2	15	0,11%
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 1	14	0,10%
COMISARIA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 1	13	0,09%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y APOYO LOGISTICO	11	0,08%
SUBDIRECCION DE INVESTIGACION E INFORMACION	10	0,08%
COMISARIA DE FAMILIA PUENTE ARANDA	9	0,06%
COMISARIA DE FAMILIA BARRIOS UNIDOS	9	0,06%
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 2	8	0,06%
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2	8	0,06%
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 1	8	0,06%
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 1	8	0,06%
COMISARIA DE FAMILIA USME 1	7	0,05%
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 1	6	0,05%
COMISARIA DE FAMILIA MARTIRES	6	0,04%
COMISARIA DE FAMILIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 1	6	0,04%
COMISARIA BOSA 3 PORVENIR	5	0,04%
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 2	5	0,04%
COMISARIA DE FAMILIA SAN CRISTOBAL 1 TURNO 1	5	0,04%
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 Turno 1	4	0,03%
SUBDIRECCION DE PLANTAS FISICAS	4	0,03%
COMISARIA DE FAMILIA TEUSAQUILLO	4	0,03%
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 4	4	0,03%
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 TURNO 2	4	0,03%
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 2	4	0,03%
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 3	3	0,02%
COMISARIA DE FAMILIA SAN CRISTOBAL 2 LA VICTORIA	3	0,02%
COMISARIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 2	3	0,02%
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 2	2	0,02%
COMISARIA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 2	2	0,02%
COMISARIA DE FAMILIA ANTONIO NARINO	2	0,02%
COMISARIA KENNEDY 1 TURNO 2 SDIS	2	0,02%
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 2	2	0,02%
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 1	2	0,02%

DEPENDENCIA	No. PETICIONES	% PARTICIPACIÓN
COMISARIA DE FAMILIA CHAPINERO	2	0,01%
COMISARIA DE FAMILIA TUNJUELITO	2	0,01%
DIRECCION PARA LA INCLUSION Y LAS FAMILIAS	2	0,01%
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 2 TURNO 2	2	0,01%
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 2	2	0,01%
CAPIV	1	0,01%
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 3	1	0,01%
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 2 TURNO 1	1	0,01%
SUBSECRETARIA TECNICA	1	0,01%
COMISARIA DE FAMILIA USME 2	1	0,01%
COMISARIA SAN CRISTOBAL 1 TURNO 2	1	0,01%
SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	1	0,01%
TOTAL	**13504**	**100,00%**

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te Escucha-.
* 01 de julio al 30 de septiembre 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.

1.6. Traslado por no competencia

De las 13.504 peticiones ciudadanas recibidas en el tercer trimestre de 2023, se trasladaron un total de 563 por no ser de competencia de la Secretaría de Integración Social - SDIS.

En la Tabla 5, se relacionan las Entidades a las cuales se trasladaron las peticiones en mención:

Tabla 5. Traslado de peticiones por no competencia de la SDIS.

ENTIDAD QUE RECIBE	No. PETICIONES	% PARTICIPACIÓN
NACIONAL	138	24,52%
SECRETARIA DE PLANEACION	133	22,79%
SECRETARIA DE GOBIERNO	48	8,57%
SECRETARIA DE SALUD	44	7,60%
SECRETARIA DE EDUCACION	32	5,80%
IDIPRON	21	3,85%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	19	3,43%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	16	2,98%
SECRETARIA DEL HABITAT	15	2,64%
SECRETARIA GENERAL	14	2,63%
SECRETARIA DE LA MUJER	9	1,68%
UAESP	7	1,32%
IPES	6	1,10%
SECRETARIA MOVILIDAD	5	0,95%
SECRETARIA DE AMBIENTE	5	0,87%
IDRD	5	1,00%
TRANSMILENIO	4	0,71%

ENTIDAD QUE RECIBE	No. PETICIONES	% PARTICIPACIÓN
IDPYBA	4	0,78%
SUBRED CENTRO ORIENTE	4	0,69%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	4	0,66%
CAPITAL SALUD EPS	4	0,71%
SUBRED NORTE	3	0,62%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	0,57%
IDPAC	3	0,53%
SECRETARIA JURIDICA	2	0,34%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	0,33%
IDIGER	2	0,34%
IDU	2	0,36%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	2	0,39%
SUBRED SUR	1	0,18%
CATASTRO	1	0,18%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	0,19%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	0,18%
CODENSA	1	0,20%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0,16%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0,16%
Total general	**563**	**100,00%**

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

Por lo anterior, se establece que se trasladaron a Entidades Nacionales (Departamento para la Prosperidad Social) un total de 138 peticiones, lo que representa el 24,52% del total.

133 peticiones se trasladaron a la Secretaría de Planeación lo que representa el 22,79% del total. Esta Entidad es competente para administrar las bases de datos utilizadas para la identificación de personas vulnerables que reciben ayudas, así como para llevar a cabo trámites relacionados con el puntaje del SISBEN.

48 peticiones se trasladaron a la Secretaría de Gobierno representando un 8,57% 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.

44 peticiones se trasladaron a la Secretaría de Salud representando un 7,60% 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.

32 peticiones se trasladaron a la Secretaría de Educación representando un 5,80% 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.

21 peticiones se trasladaron a IDIPRON representando un 3,85% del total, por temas de jóvenes habitantes de calle, solicitudes de las familias con jóvenes en riesgo de habitabilidad en calle.

19 peticiones se trasladaron a la Secretaría de Seguridad representando un 3,43% del total, por temas de inseguridad en las diferentes localidades.

1.7. Seguimiento a la oportunidad de la respuesta

A continuación, en la tabla 6 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 6. Días promedio utilizados para responder a los requerimientos de la ciudadanía, acorde con la tipología.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
CAPIV	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	9
COMISARIA BOSA 3 PORVENIR	0	0	0	10	0	9	0	0	0	0	10
COMISARIA DE FAMILIA ANTONIO NARINO	0	0	8	11	0	0	0	0	0	0	10
COMISARIA DE FAMILIA BARRIOS UNIDOS	0	0	0	7	0	0	0	0	1	0	6
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 1	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	8
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 2	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	10
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 2	0	0	0	10	0	6	0	0	0	0	9
COMISARIA DE FAMILIA CHAPINERO	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	11
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 1	0	0		1	0	0	0	0	0	0	1
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 2	0	0	0	08	0	0	0	0	0	0	8
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 2 TURNO 1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 2 TURNO 2	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0	16
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 1	0	0	0	13	0	12	0	0	4	0	12
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 1	0	0	0	9	15	11	0	0	0	0	10
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 2	0	0	0	10	0	22	0	0	0	0	16

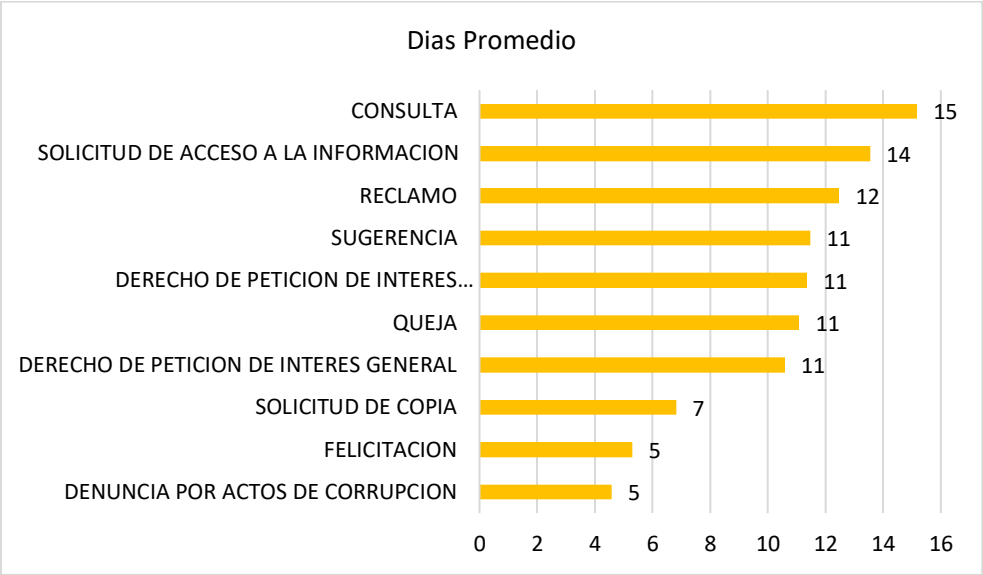
DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
COMISARIA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 1	0	0	0	9	0	6	10	0	7	0	9
COMISARIA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 2	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	10
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 1	0	0	0	7	0	9	9	0	0	0	7
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 2	0	0	0	7	0	0	0	0	10	0	8
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 4	0	0	0	8	0	10	0	0	0	0	8
COMISARIA DE FAMILIA MARTIRES	0	0	5	8	0	0	0	0	0	0	8
COMISARIA DE FAMILIA PUENTE ARANDA	3	0	3	2	0	1	0	0	4	0	2
COMISARIA DE FAMILIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 1	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
COMISARIA DE FAMILIA SAN CRISTOBAL 1 TURNO 1	0	0	3	5	0	0	0	0	0	0	4
COMISARIA DE FAMILIA SAN CRISTOBAL 2 LA VICTORIA	0	0	0	13	0	0	0	0	8	0	11
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 1	0	0	0	9	0	7	0	0	0	0	9
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	10
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 2	0	0	0	7	0	4	0	0	0	0	6
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 3	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0	14
COMISARIA DE FAMILIA TEUSAQUILLO	0	0	0	4	0	0	0	0	3	0	4
COMISARIA DE FAMILIA TUNJUELITO	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	7
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 Turno 1	0	0	0	10	0	0	8	3	0	0	8
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 TURNO 2	0	0	0	15	0	35	0	0	0	0	25
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 2	0	0	0	6	0	8	12	0	0	0	7
COMISARIA DE FAMILIA USME 1	0	0	0	15	0	22	0	0	0	0	16
COMISARIA DE FAMILIA USME 2	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5
COMISARIA KENNEDY 1 TURNO 2 SDIS	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	9
COMISARIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 2	0	0	13	11	0	0	0	0	0	0	12
COMISARIA SAN CRISTOBAL 1 TURNO 2	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	12
DIRECCION DE ANALISIS Y DISENO ESTRATEGICO	4	0	11	7	0	0	0	3	0	11	5
DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	0	0	0	13	0	9	13	4	0	0	12

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
DIRECCION PARA LA INCLUSION Y LAS FAMILIAS	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
DIRECCION POBLACIONAL	0	0	11	12	0	0	12	8	0	0	12
DIRECCION TERRITORIAL	7	0	14	9	0	14	15	6	0	0	11
INSPECCION Y VIGILANCIA	28	0	9	11	16	15	11	13	6	32	12
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	5	8	5	0	7	7	0	11	0	6
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	8	12	0	0	14	0	0	0	12
PROYECTO 7730ATENCIONA LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTA	10	0	13	12	0	0	14	10	0	0	12
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	12	0	13	12	0	11	12	10	0	0	12
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	9	0	3	7	5	5	7	6	1	8	6
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y APOYO LOGISTICO	19	0	0	11	0	0	16	5	0	0	13
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	28	0	10	10	0	1	12	7	7	0	10
SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL LOCAL	5	0	13	10	0	11	11	0	0	0	10
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	11	0	9	10	0	12	15	0	9	0	10
SUBDIRECCION DE INVESTIGACION E INFORMACION	8	0	0	14	0	0	0	0	0	0	13
SUBDIRECCION DE PLANTAS FISICAS	0	0	14	10	0	0	0	0	0	0	11
SUBDIRECCION LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	13	3	9	9	0	11	12	7	0	11	9
SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	0	0	10	9	0	34	9	0	0	0	10
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	8	0	8	7	0	8	10	7	0	3	7
SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO	0	0	10	10	0	10	11	5	0	0	10
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	13	0	11	9	0	9	11	5	0	7	9
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	5	0	9	6	10	8	7	0	0	0	7
SUBDIRECCION LOCAL FONTIBON	0	0	13	13	0	13	14	0	0	8	13
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	10	0	7	7	10	8	6	0	0	7	7
SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES	9	0	6	7	0	8	12	0	0	12	7
SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	11	0	14	13	0	14	12	0	0	0	13
SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL	7	0	8	8	0	6	9	6	0	0	8

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA	11	0	11	9	0	14	8	0	0	15	10
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	8	0	8	6	0	9	11	8	0	0	7
SUBDIRECCION LOCAL TUNJUELITO	8	0	9	8	0	9	9	0	0	0	8
SUBDIRECCION LOCAL USAQUEN	5	0	10	7	0	8	14	8	0	0	8
SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ	9	0	11	9	0	8	7	0	0	12	9
SUBDIRECCION PARA ASUNTOS LGBT	10	0	7	9	0	10	0	0	0	0	9
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	0	0	6	7	7	7	7	4	0	6	7
SUBDIRECCION PARA LA DISCAPACIDAD	0	0	0	10	0	0	9	0	0	0	10
SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA	12	0	0	11	0	12	7	11	0	16	10
SUBDIRECCION PARA LA IDENTIFICACION CARACTERIZACION E INTEGRACION	0	0	5	9	0	0	0	0	0	0	9
SUBDIRECCION PARA LA INFANCIA	13	0	8	9	0	8	9	4	0	7	10
SUBDIRECCION PARA LA JUVENTUD	19	0	9	10	0	12	0	6	0	16	11
SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ	11	0	8	9	0	9	9	2	0	13	9
SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0	16
SUBSECRETARIA TECNICA	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	12
TRANSFERENCIAS ECONOMICAS IMG	18	0	16	15	5	17	16	19	22	18	15
VICTIMAS	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
TOTAL	**15**	**5**	**11**	**11**	**5**	**11**	**12**	**14**	**7**	**11**	**11**

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

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 julio al 30 de septiembre 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 tercer trimestre de 2023 y en el anexo 2.1 la relación de peticiones con respuesta fuera de términos por dependencia y tipología.

1.8. Criterios de calidad en las respuestas[5]

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. Por lo tanto, para el período reportado se contó con una muestra de ciento noventa y ocho (198) peticiones, para analizar el cumplimiento de criterios de calidad (coherencia, claridad y calidez) de las cuales, cuatro (4) hacen referencia a reconocimientos positivos, ocho (8) desistimientos o información incompleta y (32) peticiones no aplican ya que 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 aplicaron un total de cuarenta y cuatro (44) peticiones .

En este orden de ideas, el análisis se realiza a ciento cincuenta y cuatro (154) respuestas, en la tabla No. 7, se evidencian los resultados obtenidos:

[5] artículo 3 del decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Tabla 7. Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas.

Respuestas a peticiones	Coherencia		Claridad		Calidez	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
154	153	1	146	8	150	4
	99.35%	0.64%	94.80%	5.19%	97.40%	2.59%

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

Como se evidencia en la tabla No. 7, que de ciento cincuenta y cuatro (154) respuestas, se evidencia que una (1) no cumple el criterio de coherencia, ocho (8) no cumplen el criterio de claridad y cuatro (4) respuestas no cumplen con el criterio de calidez. Cabe precisar que cuando se identifica incumplimiento en alguno de los criterios mencionados anteriormente, se remite memorando a la dependencia responsable del incumplimiento 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 informe se consolidaron los resultados obtenidos del total de respuestas analizadas en el III trimestre. Se adjunta a este informe el Anexo 3 *"seguimiento a Requerimientos de la calidad de la respuesta".*

1.9. Acceso a la información

Durante el período en mención, en la SDIS se tramitaron 1.3504 peticiones ciudadanas presentadas a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Entidad. De las cuales nueve mil novecientos setenta y cuatro (9.974) es decir, el 73,86**%,** corresponden a derecho de petición de interés particular, consulta novecientas dos (902) con una participación del 6,68%, derecho de petición de interés general un 5,38% (726), quejas 4,41% (596). Con un total de 9,67% se presentaron tipologías como: Reclamo (508), felicitación (506), solicitud de acceso a la información (161), sugerencia (92), solicitud de copia (22) y denuncia por actos de corrupción (17).

Se adjunta a este informe el anexo 4 que corresponde al "*reporte de solicitudes de información pública"*, que amplía la información de las peticiones con esta tipología.

1.10. 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", la cual tiene por objetivo establecer un proceso efectivo de discusión en los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño de las Entidades acerca

de las sugerencias y propuestas ciudadanas sobre sobre temáticas como la innovación y solución de problemas.

Para llevar a cabo esta iniciativa, la Subsecretaría de Gestión Institucional a través de los equipos Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía 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 este trimestre (del 01 de julio al 30 de septiembre) se encontraron 92 solicitudes tipificadas como sugerencias en el SDQS, de las cuales una vez revisadas, 45 correspondían a la tipología derecho de petición de interés particular y solo 47 cumplieron con los criterios de esta tipología “sugerencias” asociados a temas relacionados con jardines infantiles, capacitaciones y comedores comunitarios:

- Revisión de menús en Comedores comunitarios.
- Horarios en las rutas escolares
- Ampliar los espacios de participación directa y generar pedagogías para la escucha activa de la infancia en los diferentes sectores.
- Mantenimiento de infraestructura en los jardines de la SDIS.
- Ampliar los horarios en los jardines infantiles

Dichas peticiones tipificadas como sugerencias fueron presentadas a la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico- DADE el día 28 de septiembre a través de correo electrónico, para su análisis y posterior presentación en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

1.11. Estado de las peticiones

La información reportada en el presente informe hace referencia a las peticiones tramitadas en la SDIS del 01 de julio al 30 de septiembre de 2023. En la Tabla 8, se presenta el estado de los requerimientos ciudadanos para el período en mención.

Tabla 8. Estado de las peticiones

ESTADO FINAL	No. PETICIONES
Solucionado - Por respuesta definitiva	8827
En trámite - Por asignación	1676
Registro - con preclasificación	1613
Solucionado - Por traslado	563
Cerrado - Por no competencia	197
En trámite - Por traslado	184
Cerrado - Por respuesta consolidada	131
En trámite por asignar - trasladar	64

ESTADO FINAL	No. PETICIONES
Por ampliar - por solicitud ampliación	51
Notificado - Para recurso de reposición	47
Cerrado - Sin recurso de reposición	39
Cierre por desistimiento expreso	35
Cerrado por desistimiento tácito	25
En trámite - Por respuesta parcial	15
Cerrado por vencimiento de términos	13
Con solicitud de cierre	5
Cancelado - Por no petición	5
En trámite - Por respuesta preparada	5
Bloqueado por intentos de asignación	5
Por aclarar - por solicitud aclaración	3
En trámite por respuesta ampliación	1
TOTAL	**13504**

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

Definición de eventos del estado de la petición[6]:

- **Solucionado por respuesta definitiva:** este evento se genera cuando se emite respuesta de fondo al peticionario /a. Al generar éste, se da el cierre a la petición y es la respuesta enviada al ciudadano (peticionario).
- **Solucionado por traslado:** este evento se genera cuando la petición debe ser atendida por otra/s Entidad/es por competencia, diferentes a quien la tiene en bandeja (externo).
- **En trámite – por asignación:** este evento se genera cuando la petición debe ser atendida solo por la Entidad que la recibe, es decir, se asigna a una o varias dependencias de la misma Entidad (Interno).
- **Registro – con pre - clasificación:** cuando se realiza el registro de la petición y se selecciona una Entidad de destino.
- **Cerrado – Por no competencia:** cuando se realiza el cierre por que la petición debe ser atendida por la Entidad que le compete de acuerdo con el tema.
- **Asignar – Trasladar:** este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida por la misma Entidad que la recibe y por otra/s Entidad/es (Interno y Externo).
- **Respuesta consolidada:** este evento se debe generar cuando la petición ha sido asignada a varias Entidades y/o dependencias y ya todas han generado la respuesta definitiva, este evento lo debe generar solo una dependencia la encargada de este proceso.

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

- **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

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: 1103
  - ✓ Puntos SIAC en las Subdirecciones Locales
  - ✓ Buzón de sugerencias: ubicados en Subdirecciones Locales y 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:

  - ✓ Página web
    SDIS Página web de la SDIS: www.integracionsocial.gov.co

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha: https://bogota.gov.co/sdqs/
Aplicativo "Contáctenos": http://aplicativos.sdis.gov.co/contactenos/

- ✓ Correos electrónicos:
  SDIS: integracion@sdis.gov.co
  Aplicativo Contáctanos http://aplicativos.sdis.gov.co/contactenos/
  Para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@sdis.gov.co
  Para organismos de control: buzonsinproc@sdis.gov.co
  Defensor del ciudadano: defensordelaciudadania@sdis.gov.co
- ✓ Agentamiento virtual de citas**:**
  Mediante el enlace https://outlook.office365.com/owa/calendar/AGENDAMIENTOPESENCIALSLIS@sdis.gov.co/bookings/

- ✓ Agendamiento de cita virtual para la atención presencial, acudiendo al punto seleccionado:
  Mediante el enlace https://outlook.office365.com/owa/calendar/AGENDAMIENTOPESENCIALSLIS@sdis.gov.co/bookings/

- **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). La Entidad cuenta con los medios telefónicos:
  - ✓ 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.
    Opción 4: Comunicarse con una subdirección local
    Opción 5: Habitabilidad en calle
    Opción 6. Ingreso Mínimo Garantizado IMG
  - ✓ 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 tercer trimestre de 2023, se registró un total de setenta y cinco mil un (75.001) 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 9 se muestra la información correspondiente al periodo reportado.

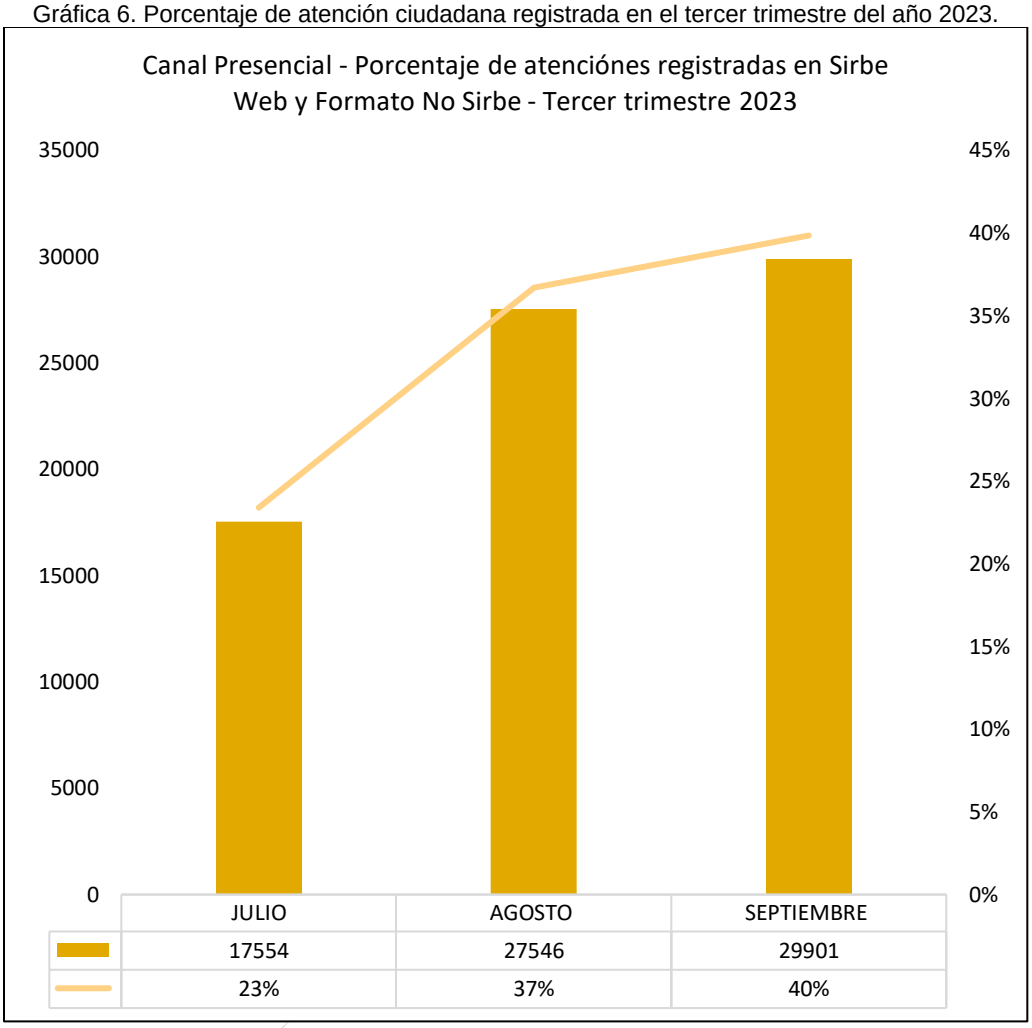
Tabla 9. Atención ciudadana registradas en SIRBE WEB y Formato No SIBR durante el tercer trimestre de 2023

Atención ciudadana registradas SIRBE WEB y Formato No SIBR durante el tercer trimestre del 2023					
LOCALIDAD	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**TOTAL GENERAL**	**% TOTAL II TRIMESTRE**
SANTAFE - CANDELARIA	158	490	294	942	1,26%
CHAPINERO	158	445	368	971	1,29%
USAQUEN	532	812	691	2035	2,71%
SUBA	405	843	816	2064	2,75%
FONTIBON	389	1144	984	2517	3,36%
TUNJUELITO	603	759	1242	2604	3,47%
LOS MÁRTIRES	747	963	1039	2749	3,67%
RAFAEL URIBE	410	1554	1395	3359	4,48%
PUENTE ARANDA - ANTONIO NARIÑO	888	1164	1428	3480	4,64%
BARRIOS UNIDOS - TEUSAQUILLO	572	1043	2437	4052	5,40%
SAN CRISTOBAL	1170	1733	2093	4996	6,66%
ENGATIVA	1211	2244	1862	5317	7,09%
USME - SUMAPAZ	1154	1873	2363	5390	7,19%
BOSA	1329	2689	2569	6587	8,78%
METROPOLITANA	2091	2072	3115	7278	9,70%
KENNEDY	2493	3132	2693	8318	11,09%
CIUDAD BOLIVAR	3244	4586	4512	12342	16,46%
TOTAL	**17.554**	**27.546**	**29.901**	**75.001**	**100%**

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

En la Gráfica 6, se evidencia que durante el tercer trimestre el mayor número de atención ciudadana se registró en el mes de septiembre con un total de veinte nueve mil novecientas un (29.901) atenciones ciudadanas que corresponde al 40% en relación con el mes de agosto el cual registra el 37% correspondiente a veintisiete mil quinientas cuarenta y seis (27.546) atenciones y con el mes de julio el cual registra el 23% correspondiente a diecisiete mil quinientas cincuenta y cuatro (17.554) atenciones.

Gráfica 6. Porcentaje de atención ciudadana registrada en el tercer trimestre del año 2023.



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

- **Comparativo del registro de atenciones ciudadanas en el primero, segundo y tercer trimestres del año 2023**

En la Tabla 10 se presenta el número de atenciones registradas en SIRBE WEB y Formato No SIRBE en el primero, segundo y tercer trimestre del año 2023, en donde se evidencia un total de ciento setenta y cinco mil novecientos ochenta y seis (175.986) atenciones realizadas a la ciudadanía durante el periodo mencionado.

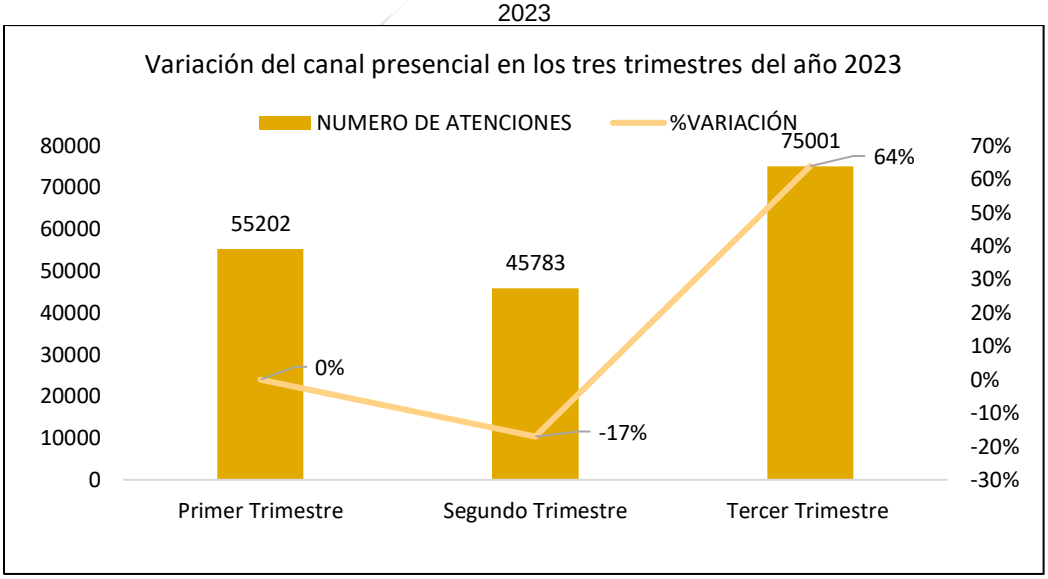
Tabla 10. Comparativo del registro de la atención ciudadana en el primero, segundo y tercer trimestre del año 2023.

TRIMESTRE 2023	PRIMERO			SEGUNDO			TERCERO		
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
ATENCIÓN PRESENCIAL	17580	20071	17551	13803	18376	13604	**17554**	**27546**	**29901**
TOTAL	55202			45783			75001		
TOTAL GENERAL	**175986**								

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

En relación con el comparativo de la atención ciudadana registrada durante los tres trimestres mencionados se observa en la Gráfica 7, que entre el **primer y segundo trimestre** del año hay una variación porcentual del -17% que corresponde a una disminución de (941) novecientos cuarenta y un registros ciudadanos atendidos, así mismo, se observa que entre el **segundo y tercer trimestre del año** hay una variación porcentual del 64% correspondiente a un aumento de (29.218) veintinueve mil doscientos dieciocho ciudadanos atendidos, lo cual demuestra que durante el tercer trimestre se han atendido y registrado en el sistema de información misional de la Entidad SIRBE y formato No SIRBE un mayor número de ciudadanos comparado con los trimestres anteriores, mejorando la atención oportuna y eficiente en los diferentes puntos SIAC de la Secretaria Distrital de Interacción social SDIS.

Gráfica 7. Variación de la atención de la atención ciudadana durante el primero, segundo y tercer 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.

Durante la ejecución del tercer 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:

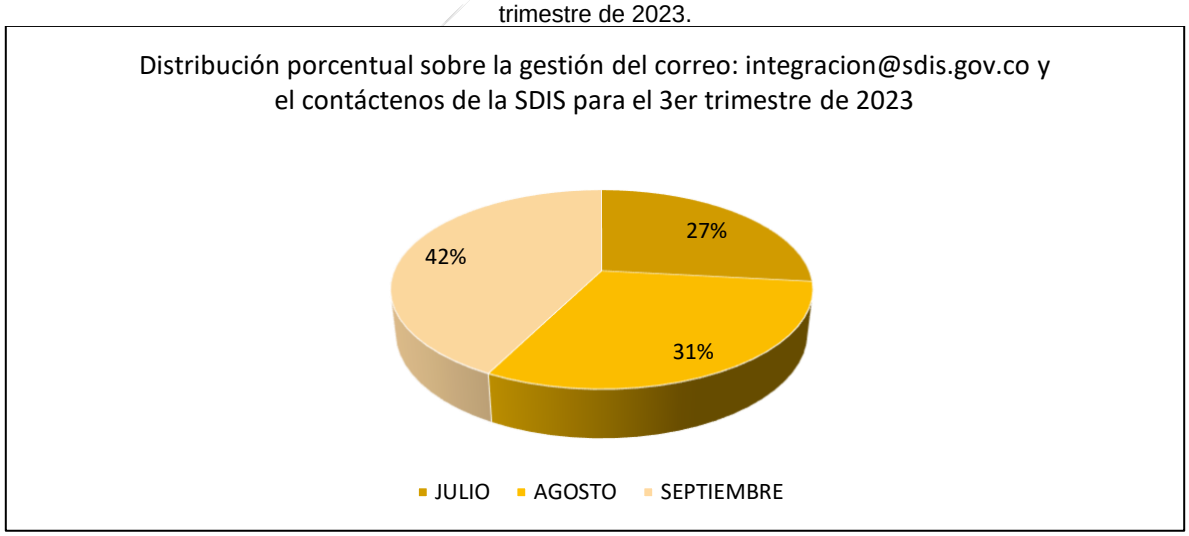
Consolidado total de la atención virtual mediante el correo electrónico integracion@sdis.gov.co y Contáctenos del tercer trimestre:

Tabla 11. Atención virtual mediante: Correo electrónico integracion@sdis.gov.co y el formulario "Contáctenos" de la SDIS en el tercer trimestre de 2023.

MES	SOLICITUDES	VALOR PORCENTUAL
JULIO	3004	27%
AGOSTO	3464	31%
SEPTIEMBRE	4775	42%
TOTAL	**11243**	**100%**

Fuente: Share Point SIAC

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



Fuente: Share Point SIAC

En la Gráfica 8 se puede observar que con relación al III trimestre 2023, se ha registrado un total de 11243 solicitudes de Atención virtual mediante: Correo electrónico

integracion@sdis.gov.co y el formulario "Contáctenos" de la SDIS; siendo el mes de septiembre con mayor participación en un 42%, seguido de una atención del mes de agosto y julio con un 31% y 27% respectivamente.

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

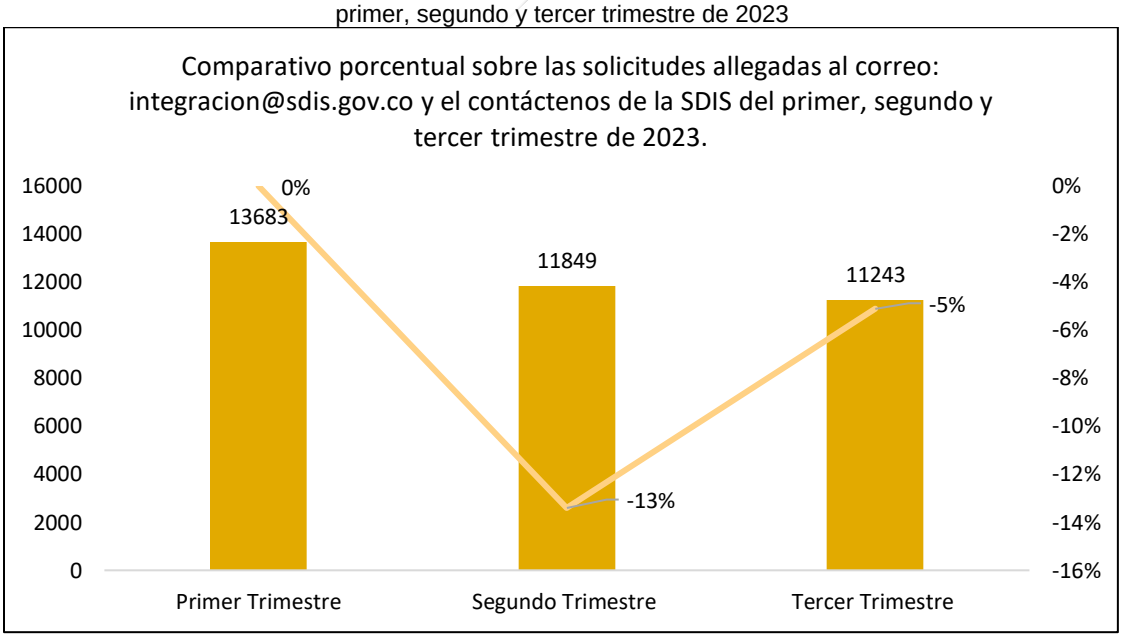
A continuación, en la Tabla 12, se presenta información comparativa de solicitudes recibidas en la ejecución del primer y segundo trimestre respecto del tercer trimestre en el 2023:

Tabla 12. Comparativo de la atención virtual mediante el Correo electrónico integracion@sdis.gov.co y Contáctenos entre el segundo y tercer trimestre del año 2023.

TRIMESTRE	TOTAL
PRIMER TRIMESTRE - 2023	13683
SEGUNDO TRIMESTRE - 2023	11849
TERCER TIMESTRE - 2023	11243
TOTAL	**36775**

Fuente: Share Point SIAC

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



Fuente: Share Point SIAC

Se ha registrado una reducción porcentual del 5% del total de las solicitudes recibidas y gestionadas en el tercer trimestre de 2023 en comparación con el segundo trimestre del mismo año.

2.2.2.2. Atención canal SINPROC – Personería.

Durante el período en mención, se tramitaron 344 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 31 peticiones ciudadanas allegadas al correo buzonsinproc@sdis.gov.co por parte de la ciudadanía las cuales fueron cargadas al SDQS.

En la Tabla 13 se relaciona el número de peticiones allegadas en los meses correspondientes y el número de peticiones que se registraron en SDQS.

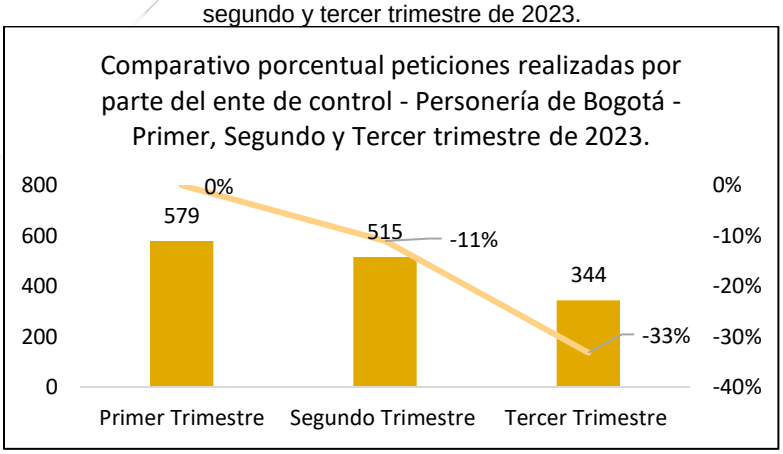
Tabla 13. Desagregado atenciones canal virtual SINPROC tercer trimestre de 2023

MES	PETICIONESIRUS	PETICIONES CUIDADANAS (SDQS)
JULIO	110	12
AGOSTO	124	0
SEPTIEMBRE	110	19
TOTAL	**344**	**31**

Fuente: SharePoint SIAC.

Según la Gráfica 10 se evidencia una reducción porcentual del 33% del total de las solicitudes recibidas y gestionadas en el tercer trimestre de 2023, en comparación con el segundo trimestre del mismo año.

Gráfica 10. Comparativo porcentual de la atención virtual: Correo sirius2@personeriabogota.gov.co primer, segundo y tercer trimestre de 2023.



Fuente: Share Point SIAC

2.2.2.3. Agendamiento virtual de citas.

1. Servicio de Cita por medio de video llamada.

El servicio de Cita por medio de video llamada se presta a través de la página web de la SDIS mediante el enlace https://outlook.office365.com/owa/calendar/SecretaraDistritaldeIntegracinSocial@sdis.gov.co/bookings/s/elJT0dSR3kSRKS681CHaGg2, para brindar la atención por medio de "**video llamada**", con el objetivo de informar y orientar a los ciudadanos para resolver sus solicitudes de información sobre la oferta de servicios sociales que brinda la Entidad.

Los ciudadanos que agendan citas por medio son atendidos por un responsable del SIAC, quien proporciona la información necesaria mediante la herramienta Bookings, permitiendo una interacción a través de audio, texto y video con el ciudadano.

Para el tercer trimestre del 2023 se agendaron quinientas sesenta y cinco (565) citas virtuales, de las cuales se atendieron ciento cuarenta y dos (142) ciudadanos que se conectaron efectivamente para ser atendidos y cuatrocientos veinte dos (422) ciudadanos que no se conectaron a la cita programada.

Así mismo se evidencia en la tabla 14, que, en este periodo, el mayor número de citas atendidas por medio de video llamadas se registró en el mes de julio con un porcentaje de 36,08% correspondiente a cincuenta siete (57) ciudadanos atendidos.

Tabla 14. Agendamiento virtual de citas por medio de video llamada reportadas en el tercer trimestre del año 2023

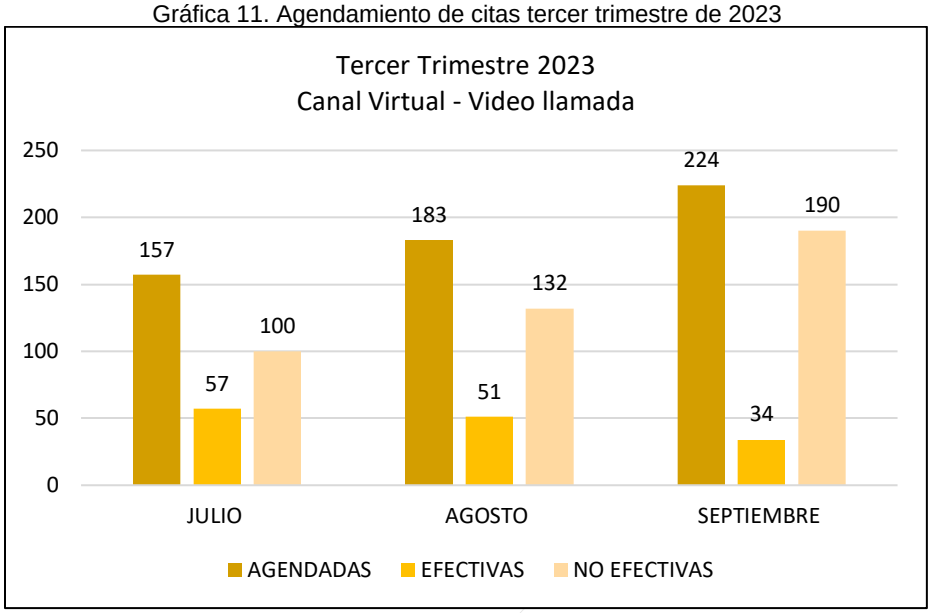
CANAL VIRTUAL Agendamiento virtual de cita por medio de Video llamada Tercer Trimestre 2023					
MES	**AGENDADAS**	**EFECTIVAS**	**% DE VIDEO LLAMADAS ATENDIDAS**	**NO EFECTIVAS**	**% DE VIDEO LLAMADAS ATENDIDAS**
JULIO	157	57	36,31%	100	63,29%
AGOSTO	183	51	27,87%	132	72,13%
SEPTIEMBRE	224	34	15,18%	190	84,82%
TOTAL	**564**	**142**	**25,18%**	**422**	**74,82%**

Fuente: Herramienta Bookings

En la Gráfica 11 se evidencia que en el mes de julio ciento cincuenta y siete (157) ciudadanos solicitaron atención mediante video llamada, de los cuales 36.31% que corresponde a cincuenta y siete (57) ciudadanos asistieron y 63.29% que corresponde a ciento (100) ciudadanos no asistieron; en el mes de agosto ciento ochenta y tres (183) ciudadanos solicitaron la atención mediante video llamada de los cuales el 27.87% que corresponde a cincuenta y un (51) ciudadanos asistieron y 72.13% que corresponde a ciento treinta y dos (132) ciudadanos no asistieron y en el mes de septiembre doscientos veinticuatro (224) ciudadanos solicitaron la atención mediante video llamada de los cuales

el 15.18% que corresponde a treinta y cuatro (34) ciudadanos asistieron y 84.82% que corresponde a ciento noventa (190) ciudadanos no asistieron.

Gráfica 11. Agendamiento de citas tercer trimestre de 2023



Fuente: Herramienta Bookings

Es importante mencionar que en este trimestre 74,69% correspondiente a cuatrocientos veinte dos (422) ciudadanos agendaron una cita mediante la atención por video llamadas, sin embargo, no se conectaron por razones externas a la Entidad, como:

- No diligenciar correctamente el correo electrónico, por lo tanto, no recibieron 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 o por cruce con otras actividades de carácter personal

Lo anterior se evidencia mediante llamadas telefónicas aleatorias que se realizaron a la ciudadanía que agendo cita mediante este servicio.

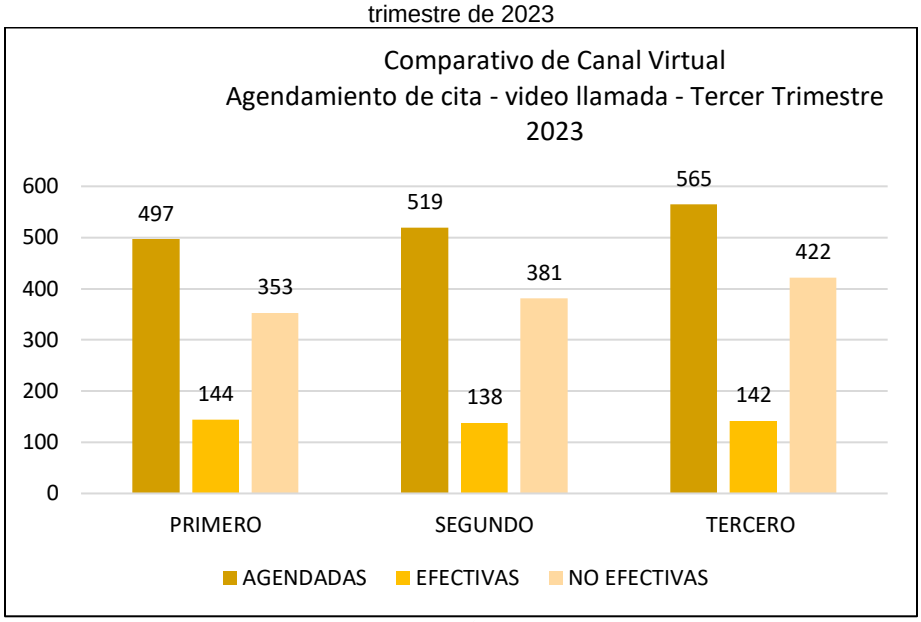
- **Comparativo de la atención realizada en el canal virtual: Agendamiento virtual de cita por medio de Video llamada en los tres trimestres del año 2023**

La Gráfica 12 relaciona el comparativo del canal virtual por medio del agendamiento de citas para la atención por video llamada en el primero, segundo y tercer trimestre del presente año, el cual registra que en el tercer trimestre del año se aumentó en un 8,86% correspondiente a cuarenta y seis (46) citas agendadas con relación al segundo trimestre.

Así mismo, se registra mayor número de citas atendidas en el primer trimestre con 33,96% correspondiente a ciento cuarenta y cuatro (144) citas atendidas, seguido del tercero

trimestre con 33,49% correspondiente a ciento cuarenta y dos (142) citas atendidas y el menor porcentaje se registra en el segundo trimestre con 32,55% correspondiente a ciento treinta y ocho (138) citas atendidas.

Gráfica 12. Comparativo del canal virtual agendamiento de citas por videollamadas: primero, segundo y tercer trimestre de 2023



Fuente: Herramienta Bookings

2. Agendar atención presencial "acudiendo al punto seleccionado"

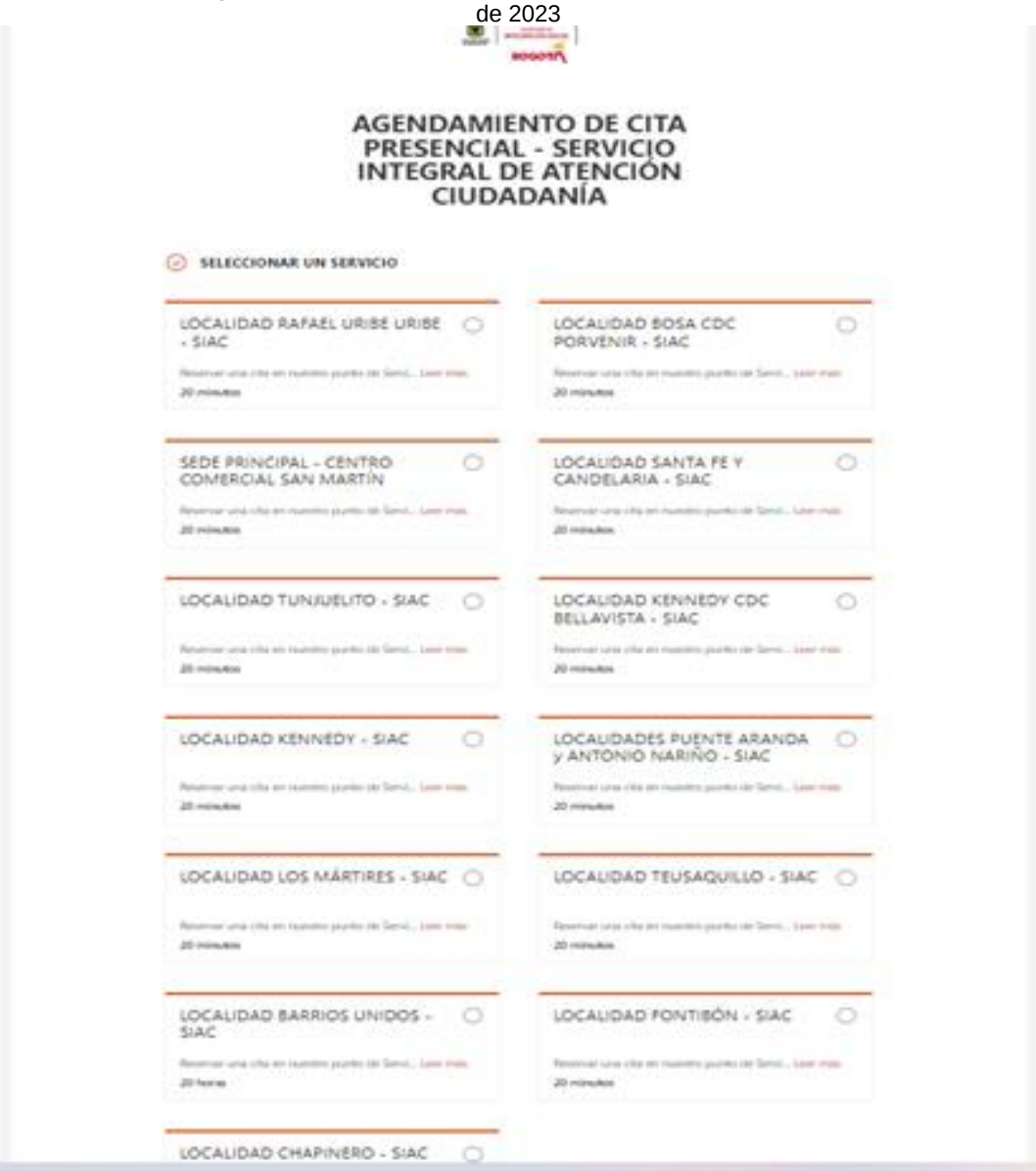
En el marco de las actividades realizadas en la implementación de un sistema de asignación de citas para la atención ciudadana a través de las opciones presencial y virtual, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC cuenta con un medio en el canal virtual el cual presta un servicio de *"**Agendamiento de cita virtual para la atención presencial, acudiendo al punto seleccionado**"*, con el fin de recibir atención de manera presencial en los puntos de atención.

En el primer trimestre del año 2023 se habilitaron los puntos SIAC ubicados en: SLIS Chapinero, SLIS Fontibón, SLIS Barrios Unidos, SLIS Teusaquillo, SLIS Antonio Nariño Puente Aranda y SLIS Los Mártires; a partir de septiembre se adicionan siete (7) puntos de atención SIAC ubicados en: SLIS Santa fe Candelaria, SLIS Tunjuelito, SLIS Kennedy Timiza, CDC Kennedy Bellavista, CDC Bosa Porvenir, SLIS Rafael Uribe Uribe y en la sede principal de la SDIS ubicado en el local 101 del centro comercial San Martín; lo anterior, con el fin de ampliar la atención, lo cual ha permitido la facilidad en cuanto al desplazamiento y ahorro de tiempo para los ciudadanos que solicitan este servicio.

Para el agendamiento de la cita, los ciudadanos entran a la página web de la Entidad y seleccionan el punto que deseen, fecha y hora; debido a esto, los cuídanos pueden seleccionar un punto diferente al de su localidad de residencia, por lo que se requiere de la

articulación de los referentes SIAC y de la gestión con el servicio que solicite el ciudadano en la localidad de su residencia para brindarle una atención efectiva.

Imagen 1. Interfaz para agendamiento de citas presencial “acudiendo al punto seleccionado” tercer trimestre de 2023



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

En la tabla 15, se evidencia el reporte del canal virtual por medio del Agendamiento de cita virtual para la atención presencial, acudiendo al punto seleccionado, registrando para el tercer trimestre, que los ciudadanos agendaron setenta y nueve (79) citas de las cuales asistieron veinte cuatro (24) ciudadanos al punto seleccionado

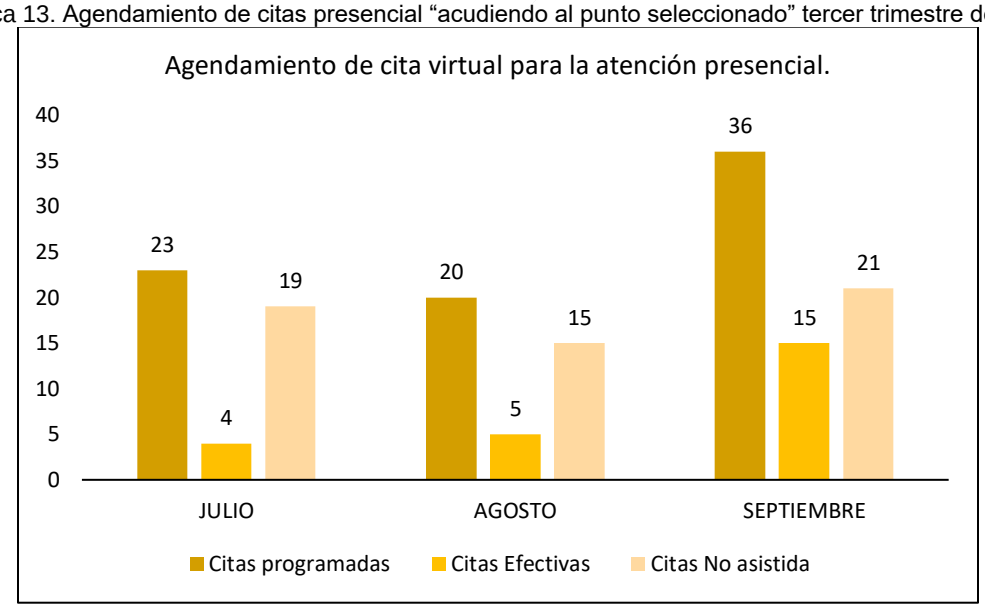
Tabla 15. Agendamiento de cita virtual para la atención presencial, acudiendo al punto seleccionado durante el tercer trimestre de 2023

CANAL VIRTUAL Agendamiento de cita virtual para la atención presencia.			
MES	**Citas programadas**	**Citas Efectivas**	**Citas No Efectivas**
JULIO	23	4	19
AGOSTO	20	5	15
SEPTIEMBRE	36	15	21
TOTAL	**79**	**24**	**55**

Fuente: Herramienta Bookings

En la Gráfica 13 se evidencia que, para el tercer trimestre, el mayor número de ciudadanos atendidos mediante citas agendada en el canal virtual para la atención presencial se registra en el mes de septiembre con el 62,50% correspondiente a quince (15) ciudadanos atendidos.

Gráfica 13. Agendamiento de citas presencial "acudiendo al punto seleccionado" tercer trimestre de 2023



Fuente: Herramienta Bookings

Igualmente, se reporta en este trimestre el 69,62% correspondiente a cincuenta y cinco (55) ciudadanos que agendaron una cita mediante la atención "**Agendamiento de cita virtual para la atención presencial**, **acudiendo al punto seleccionado**" y no asistieron por razones externas a la Entidad, como:

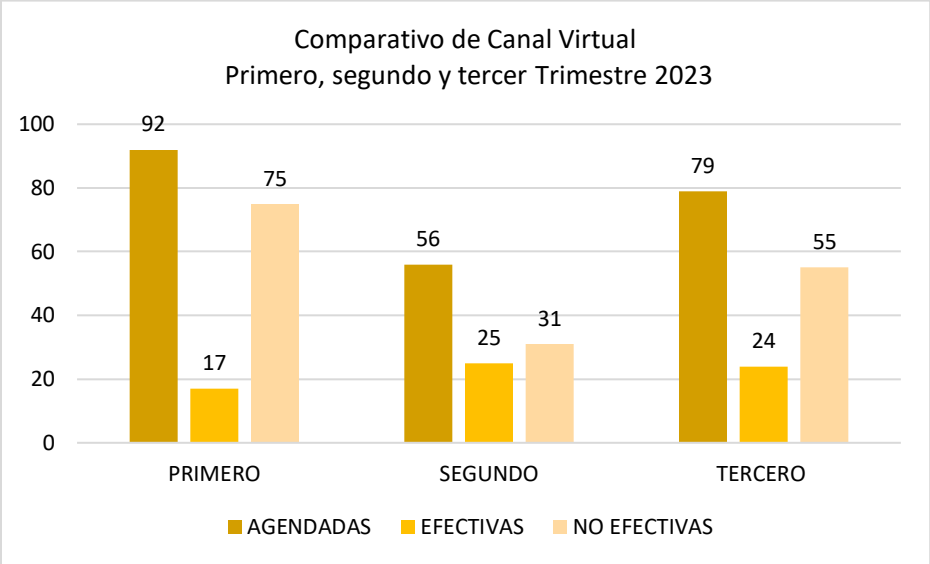
- ✓ Cruce con otras actividades de carácter personal que les impidió cumplir con la cita
- ✓ Informan que reagendaran la cita porque olvidaron la solicitud que realizaron.

Lo anterior se evidencia mediante llamadas telefónicas aleatorias a los ciudadanos que solicitaron este servicio y no asistieron.

- **Comparativo de la atención ciudadana mediante el agendamiento de cita virtual para la atención presencial**, **acudiendo al punto seleccionado a en el primero, segundo y tercer trimestres del año 2023**

En la Gráfica 14, se evidencia que, durante el periodo reportado, el mayor número de atenciones a la ciudadanía mediante el agendamiento de cita virtual para la atención presencial se registra en el segundo trimestre con un porcentaje de 37,88% corresponde a (25) veinticinco citas atendidas, en relación con el primer y tercer trimestre.

Gráfica 14. Comparativo del registro de atención ciudadana por medio del agendamiento de cita virtual para la atención presencial, acudiendo al punto seleccionado" durante el tercer trimestre de 2023



Fuente: Herramienta Bookings

2.2.3. Atención telefónica

Durante el tercer trimestre del presente año el canal telefónico reportó diecisiete mil ochocientas setenta y cinco (17.875) atenciones a través de la línea de atención ciudadana de la Secretaría Distrital de Integración Social (601) 3808330

- Opción 1: información de los servicios sociales de la SDIS
- Opción 2: PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias)
- Opción 3: (Denuncias por presuntos hechos de corrupción.

- Opción 4: Comunicarse con una subdirección local

Es importante mencionar que el canal telefónico es atendido por los agentes de telefonía, así mismo con el apoyo de los responsables SIAC quienes de forma simultánea realizan la atención tanto en el canal presencial como en el telefónica desde los puntos SIAC ubicados en: SLIS Usaquén, SLIS Chapinero, SLIS Santa Fe Candelaria, SLIS Tunjuelito, SLIS Kennedy Timiza, SLIS Fontibón, SLIS Engativá, SLIS Barrios Unidos, SLIS Teusaquillo, SLIS Los Mártires, SLIS Puente Aranda Antonio Nariño y el punto SIAC de la sede principal de la SDIS Local 101 de centro comercial San Martín

Durante el tercer trimestre de 2023, se registró un total de diecisiete mil ochocientas setenta y cinco (17.875) atenciones mediante las diferentes opciones del canal telefónico, esta información se obtuvo de la herramienta DENWA. En la Tabla 16, se muestra los datos correspondientes al periodo reportado.

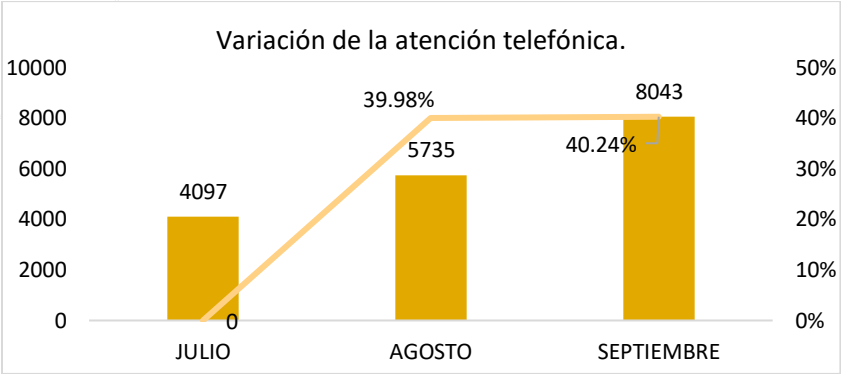
Tabla 16. Atención al ciudadano por medio del canal telefónico durante el tercer trimestre del año 2023.

CANAL TELEFÓNICO					
Mes	**Llamadas Recibidas**	**Llamadas Atendidas**	**% Llamadas Atendidas**	**Llamadas Abandonadas**	**% Llamadas Abandonadas**
JULIO	13746	4097	29,81%	9649	70,19%
AGOSTO	11289	5735	50,80%	5554	49,20%
SEPTIEMBRE	16011	8043	50,23%	7968	49,77%
TOTAL	**41046**	**17875**	**43,55%**	**23171**	**56,45%**

Fuente: Herramienta Denwa.

La Gráfica 15 registra un aumento de llamadas atendidas en el mes de agosto equivalentes a dos mil trecientas ocho (2.308) llamadas, lo cual corresponde al 39.98% con relación al mes de julio, en el mes de septiembre se evidencia un aumento del 40.24% correspondiente a tres mil novecientas cuarenta y seis (3.946) llamadas atendidas, generando un avance significativo en el servicio brindado en el canal telefónico durante el trimestre mencionado.

Gráfica 15. Variación de la atención telefónica en los meses del tercer trimestre de 2023



Fuente: Herramienta Denwa

- **Comparativo de la atención ciudadana en el canal telefónico durante el primero, segundo y tercer trimestre del año 2023**

En la Tabla 17 se presenta el número de atenciones registradas en la plataforma DENWA para los tres trimestres del año 2023 en donde se evidencia un total de doscientas nueve mil seiscientas setenta y siete (209.677) llamadas recibidas, cuarenta y tres mil setecientas sesenta y dos (43762) llamadas atendidas y ciento sesenta y cinco mil novecientas quince (165.915) llamadas abandonadas.

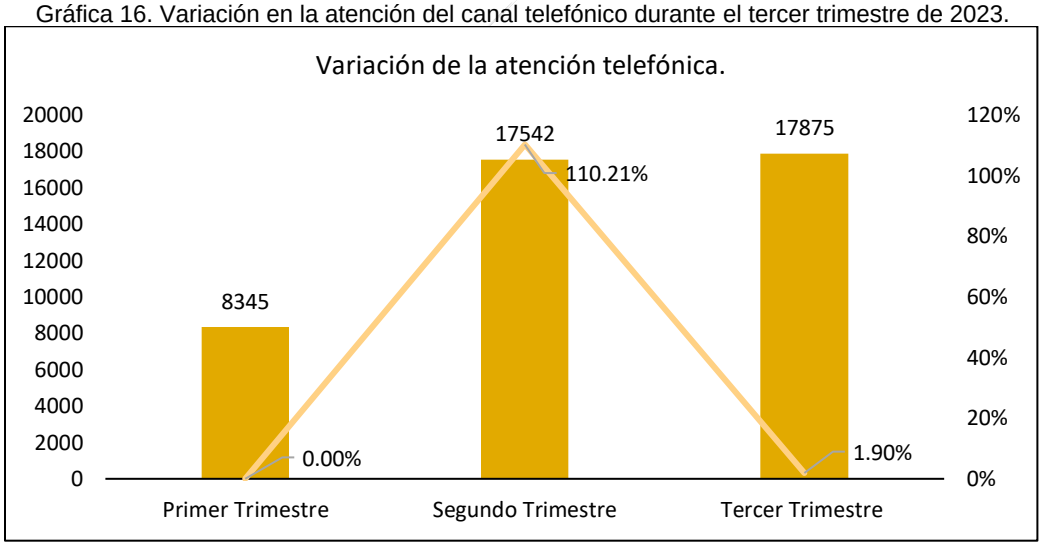
Tabla 17. Atención ciudadana registrada en el canal telefónico durante el primero, segundo y tercer trimestre del año 2023

CANAL TELEFÓNICO					
Mes	**Llamadas Recibidas**	**Llamadas Atendidas**	**% Llamadas Atendidas**	**Llamadas Abandonadas**	**% Llamadas Abandonadas**
PRIMERO	98184	8345	8,50%	89839	91,50%
SEGUNDO	70447	17542	24,90%	52905	75,10%
TERCERO	41046	17875	43,55%	23171	56,45%
TOTAL	**209677**	**43762**	**20,87%**	**165915**	**79,13%**

Fuente: Herramienta Denwa

En la Gráfica 16, se muestra el comparativo de llamadas recibidas y atendidas del tercer trimestre del año 2023 en referencia con el segundo y primer trimestre del mismo año, evidenciando que en el tercer trimestre se registra el mayor número de llamadas atendidas con un porcentaje de 40.85% que corresponde a diecisiete mil ochocientos setenta y cinco (17.875) llamadas atendidas.

Gráfica 16. Variación en la atención del canal telefónico durante el tercer trimestre de 2023.



Fuente: Herramienta Denwa

2.2.3.1. Resultados encuesta atención telefónica.

Durante el trimestre reportado, los responsables SIAC transfirieron 4917 llamadas a la extensión 8888 las cuales fueron contestadas por la ciudadanía con el fin de realizar la encuesta de satisfacción de la ciudadanía con un promedio de 2120 encuestas contestadas, permitiendo esto evaluar el servicio recibido a través del canal telefónico. Los resultados se relacionan en la siguiente tabla:

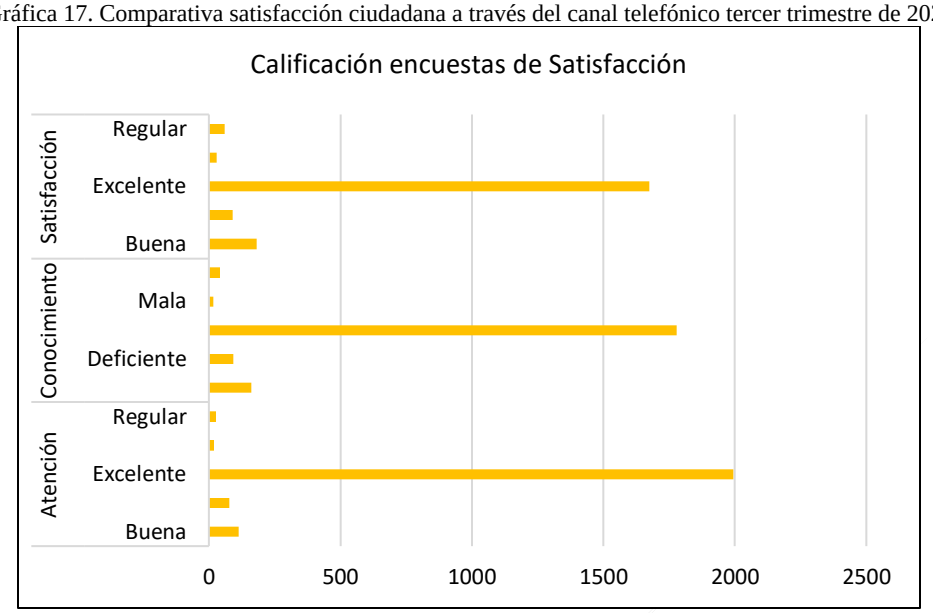
Tabla 18. Resultados encuesta de satisfacción atención telefónica.

PREGUNTA	RESPUESTA	TOTAL	%
Atención	Buena	112	5,02%
	Deficiente	77	3,45%
	Excelente	1994	89,38%
	Mala	20	0,90%
	Regular	28	1,26%
	Total	**2231**	**100,00%**
Conocimiento	Buena	162	7,73%
	Deficiente	94	4,48%
	Excelente	1780	84,92%
	Mala	18	0,86%
	Regular	42	2,00%
	Total	**2096**	**100,00%**
Satisfacción	Buena	181	8,89%
	Deficiente	90	4,42%
	Excelente	1675	82,31%
	Mala	29	1,43%
	Regular	60	2,95%
	Total	**2035**	**100,00%**

Fuente. Herramienta CTMail

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 niveles de evaluación (Buena, deficiente, excelente, mala y regular) durante el tercer trimestre de 2023. Los resultados se muestran a continuación:

Gráfica 17. Comparativa satisfacción ciudadana a través del canal telefónico tercer trimestre de 2023



Fuente. Herramienta CTMai

En la Gráfica anterior se puede evidenciar en su mayor proporción una calificación excelente para los tres indicadores de medida en cuanto a la atención, conocimiento y satisfacción que cada ciudadano pudo percibir durante la gestión de sus solicitudes por parte de los funcionarios de la Entidad.

2.3. Visitas de acompañamiento y seguimiento al SIAC

Durante el periodo reportado se dio inicio a la segunda visita de acompañamiento y seguimiento a los puntos SIAC con él con el fin de verificar fortalezas y debilidades en el marco del servicio de atención a la ciudadanía validando el cumplimiento de los protocolos de atención establecidos en el manual de servicio a la ciudadanía I2020033259 – 02/12/2020 Código: MNL-ATC-001 Versión: 0 y los compromisos pactados durante la primera visita, así mismo, solicitar la articulación de acciones con la Subdirección Local para dar respuesta al plan de mejora que adelanta el SIAC en el marco de la "Auditoría interna lineamientos de la atención a la ciudadanía y de los procesos de la participación.

Tabla 19. Avance de la segunda visita de acompañamiento y seguimiento

PUNTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA 2023				
No	**SUBDIRECCIÓNES LOCALIDADES**	**RESPONSABLE SIAC**	**SEPTIEMBRE**	**ACTA**
1	USME SUMAPAZ	JOAQUIN ALTAMIRANDA	28/09/2023	SI
2	CHAPINERO	JENNYU ARIAS	28/09/2023	SI
3	SUBA	LEIDY ORTIZ	29/09/2023	SI
4	USAQUEN	ALEJANDRA PINEDA	29/09/2023	SI

Fuente: Actas y registros y asistencia de asistencia

3. Acciones de fortalecimiento del servicio

El componente de fortalecimiento del servicio aborda tres campos 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 20. Acumulado acciones fortalecimiento del servicio.

DEPENDENCIAS	NÚMERO DE JORNADAS	CANTIDAD PARTICIPANTES
Fortalecimiento del equipo SIAC	3	20
Sensibilización Cultura del servicio	4	97
Socialización procedimiento Tramite de Peticiones Ciudadanas:	3	20

Fuente: SharePoint SIAC.

3.1. Jornadas de sensibilización en cultura del servicio

Durante el tercer trimestre de 2023 se han desarrollado 4 jornadas de sensibilización en modalidad presencial con 97 servidores públicos (funcionarios y contratistas).

Tabla 21. Sensibilizaciones en cultura del servicio

No. Jornadas	DEPENDENCIAS	TEMAS
1	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE TALENTO HUMANO - INDUCCIÓN INSTITUCIONAL	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
2	SUBDIRECCIÓN LOCAL TUNJUELITO	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
3	SUBDIRECCIÓN LOCAL USME	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
4	SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTOBAL	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 tercer trimestre de 2023 se han desarrollado 4 jornadas de fortalecimiento del equipo local.

Tabla 22. Fortalecimiento técnico SIAC.

No. Jornadas	TEMAS
1	Manual del Servicio – Protocolos de atención, Tramite de peticiones Ciudadanas, Gestión del servicio
2	Manual del Servicio – Protocolos de atención, Tramite de peticiones Ciudadanas, Gestión del servicio
3	Protocolo de atención telefónica, Encuestas de satisfacción, Tramite de peticiones Políticas Públicas (Secretaría General), Gestión del servicio
4	Atención diferencial, herramienta centros de relevo, articulación con MINTIC

Fuente: Actas y registros y asistencia de SharePoint

Igualmente, se inicia la presentación del servicio SIAC en 4 subdirecciones locales por parte de las y los referentes en los Comités Operativos y Rectores, con el objetivo de posicionar el servicio y fortalecer la articulación local con los proyectos. Se ha avanzado con esta acción en las Subdirecciones de Kennedy, Suba y Tunjuelito, Bosa.

3.3. Socialización Procedimiento Trámite Requerimientos Ciudadanos

Durante el tercer trimestre de 2023 se han desarrollado tres jornadas de socialización del trámite de requerimientos ciudadanos con la participación de 22 servidores públicos (funcionarios y contratistas).

Tabla 23. Socialización tramite de peticiones

No. Jornadas	DEPENDENCIAS	TEMAS
1	Responsables equipo SIAC	Capacitación manejo herramienta Bogotá te Escucha – SDQS
2	Responsables equipo SIAC	Procedimiento tramite de peticiones
3	Responsables equipo SIAC	Procedimiento Tramite de peticiones

Fuente: Actas y registros y asistencia de SharePoint

Adicionalmente, se implementaron dos mesas de fortalecimiento en la calidad de las respuestas con las dependencias que de acuerdo con el seguimiento mensual incumplieron con alguno de los criterios de coherencia, calidez y claridad.

Con el fin de ampliar la información se incluye para consulta el Anexo 7. Reporte plan de fortalecimiento Atención a la Ciudadanía III 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 tercer 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 **1527** 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 **32** 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 **8** encuestas.

En la tabla 24 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 24. Número de encuestas aplicadas por punto de atención a la ciudadanía SIAC

Localidad	Número de encuestas aplicadas
ANTONIO NARIÑO - PUENTE ARANDA	81
BARRIOS UNIDOS	77
BOSA	42
CDC BELLAVISTA - KENNEDY	3
CHAPINERO	50
CIUDAD BOLÍVAR	260
ENGATIVÁ	207
FONTIBÓN	61
LAGO TIMIZA	66
LOS MÁRTIRES	86
RAFAEL URIBE URIBE	78
SAN CRISTÓBAL	160
SANTA FE – CANDELARIA	89
SUBA	67
TEUSAQUILLO	53

Localidad	Número de encuestas aplicadas
TUNJUELITO	7
USAQUÉN	68
USME SUMAPAZ	72
TOTAL	**1527**

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

En la tabla 25 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 segundo al tercer trimestre. La información detallada de la encuesta se puede encontrar en el Anexo 6. Reporte encuestas de Percepción y satisfacción ciudadana III trimestre 2023.

Tabla 25. Porcentaje satisfacción ciudadana

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

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

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.

5.2. Articulaciones 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 Políticas Públicas. Igualmente se articuló con MINTIC jornada de asesoría en herramientas para la atención a personas con discapacidad.

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 de la Entidad en la Red Distrital de Quejas y Reclamos, a su vez, en el marco de los nodos sectoriales se realizó una jornada de socialización de las funciones y competencias de la SDIS con las Entidades Distritales integrantes de la red.

6. Conclusiones

- El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC continuará generando alertas semanales y convocando mesas de trabajo para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas emitidas por las dependencias que incumplan con los criterios de oportunidad, calidez, claridad, coherencia y manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) "Bogotá Te Escucha" .

- El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC continuará fomentando procesos de fortalecimiento de conocimientos basados en los principios del servicio dispuestos en el Manual de Servicio a la ciudadanía, para que los referentes de atención adquieran las competencias y habilidades necesarias para garantizar una atención oportuna, eficaz, eficiente, transparente, digna, igualitaria, equitativa y de calidad a la ciudadanía.

- El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC en articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones implementará una estrategia comunicativa para concientizar a la Entidad sobre la importancia del registro de peticiones y cargue oportuno de respuestas ciudadanas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha-, en cumplimiento con lo señalado en el Decreto 371 de 2010.

- El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC en coordinación con las Direcciones y Subdirecciones Técnicas de Nivel Central trabajará articuladamente para la entrega de reportes periódicos de la información actualizada sobre el funcionamiento de los servicios, a fin de orientar con veracidad, oportunidad y confiabilidad a la ciudadanía y garantizar su derecho de acceso a la información.

- El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC en coordinación con las Subdirecciones Locales garantizara la continuidad en la prestación del servicio en los puntos de atención de la Entidad, mediante la asignación de un servidor que reemplace al referente SIAC cuando se ausente. A su vez, se programarán procesos de sensibilización para la adquisición de los conocimientos requeridos en la atención a la ciudadanía.

- El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC en articulación con la Subdirección de Investigación e Información y Gestión documental continuará trabajando para la adecuada implementación de la integración de los sistemas de gestión documental AZ digital y Bogotá Te Escucha.

7. Recomendaciones

- Es importante continuar desarrollando procesos de fortalecimiento y sensibilización con los funcionarios y contratistas que atienden directamente a los ciudadanos/as o grupos de interés, en la apropiación de herramientas personales que favorezcan. una interacción con la ciudadanía con calidad y calidez y plasmar en el proceso de empalme la necesidad de apropiar recursos que permitan un mayor alcance de estos procesos.

- Se hace necesaria la actualización de la licencia del software de comunicación unificada DENWA con el fin de brindar una mejor interoperabilidad, seguridad y control de calidad requerida para la conexión a la red de Internet usando el protocolo SIP 3808330.

- Fortalecer el canal telefónico con talento humano y equipo tecnológico, dada la alta demanda de llamadas y la dificultad de atenderlas en su totalidad.

- Implementar ajustes razonables requeridos `por la norma NTC 6047 para que las unidades operativas donde se presta el Servicio de Atención a la Ciudadanía que garanticen accesibilidad en cuanto a (rampas, baños, señalización, salas de espera, mapas de ubicación en alto relieve, entre otros) que permitan brindar una atención oportuna y de calidad a las personas con discapacidad.

- Realizar convenios con otras Entidades públicas, como el Instituto Nacional para Ciegos –INCI–, el Instituto Nacional para Sordos –INSOR–, para acceder a ofertas de capacitación, obtener asistencia técnica y asesoría para la atención de las personas con discapacidad visual y auditiva.

8. Anexos

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.
Anexo 3: Seguimiento a Requerimientos de la calidad de la respuesta.
Anexo 4: Reporte solicitudes de información pública.
Anexo 5: Reporte atención canal telefónico tercer trimestre 2023.
Anexo 6: Reporte encuestas de Percepción y satisfacción ciudadana III trimestre 2023.
Anexo 7: Reporte implementación plan de fortalecimiento del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía III trimestre 2023.

Elaboró	Xatli Camila Moya López	Profesional-contratista SIAC	
	Claudia Ximena Mateus Prada	Profesional-contratista SIAC	
	Carlos Enrique Sánchez Ariza	Profesional-contratista SIAC	
	Robinson Fernando Cavanzo Obando	Profesional-contratista SIAC	
	Angélica María Cifuentes Poveda	Profesional SIAC	
	Yaly Victoria Norato Ávila	Profesional SIAC	
Revisión	Marcela María Medina Avella	Líder SIAC	
	Monika Rodríguez	Profesional-contratista Subsecretaria de Gestión Institucional	MONIKA RODRIGUEZ
Aprobación	Lina María Sánchez Romero	Subsecretaria de Gestión Institucional	
Fecha de elaboración		Octubre de 2023	