

Secretaría Distrital de Integración Social
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL



INFORME DE GESTIÓN CUARTO TRIMESTRE 2024

SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SIAC

MARZO 2025



SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	5	4.3.2. <i>Agendar atención presencial “acudiendo al punto seleccionado”.....</i>	32
2. CONCEPTOS CLAVES.....	6	4.4. ANÁLISIS ATENCIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO.....	35
3. COMPONENTE DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS	9	4.4.1. <i>Resultados encuesta atención telefónica.....</i>	37
3.1. PETICIONES POR CANALES DE INTERACCIÓN	10	4.5. VISITAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO AL PUNTO SIAC	38
3.2. INTERACCIONES POR REDES SOCIALES	11	4.6. PARTICIPACIÓN EN FERIAS DE SERVICIOS DISTRITALES ...	39
3.3. PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....	11	5. COMPONENTE DE FORTALECIMIENTO.....	40
3.4. PETICIONES POR DEPENDENCIA	12	5.1. JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO	40
3.5. SUBTEMAS.....	13	5.2. FORTALECIMIENTO TÉCNICO SIAC	41
3.6. SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	14	5.3. SOCIALIZACIÓN PROCEDIMIENTO TRÁMITE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS.....	41
3.7. DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN....	15	5.4. LABORATORIO LENGUAJE CLARO.....	42
3.8. FELICITACIONES	15	6. MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA.....	42
3.9. QUEJAS.....	16	7. GESTIONES Y ARTICULACIONES DEL SERVICIO SIAC.	44
3.10. RECLAMOS.....	17	7.1. ARTICULACIONES INTRAINSTITUCIONALES	44
3.11. SUGERENCIAS	18	7.2. ARTICULACIONES INTERINSTITUCIONAL	45
3.12. TRASLADO POR NO COMPETENCIA	18	8. RECOMENDACIONES.....	45
3.13. GESTIÓN OPORTUNA	20	9. ANEXOS	48
3.14. ALERTAS PETICIONES PENDIENTES.....	21		
3.15. CRITERIOS DE CALIDAD EN LAS RESPUESTAS	22		
3.16. ESTADO DE LAS PETICIONES	23		
3.17. CORREO INTEGRACION@SDIS.GOV.CO	25		
3.18. ATENCIÓN CANAL SINPROC – PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	26		
4. COMPONENTE DE ATENCIÓN CIUDADANA	28		
4.1. DESCRIPCIÓN CANALES DE ATENCIÓN	28		
4.2. ANÁLISIS ATENCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL	29		
4.3. ANÁLISIS ATENCIÓN DEL CANAL VIRTUAL	31		
4.3.1. <i>Agendar atención – “Video Llamada”.....</i>	31		

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. PETICIONES INGRESADAS IV TRIMESTRE DE 2024	9	TABLA 20. DESAGREGADO DE ATENCIONES CANAL VIRTUAL SINPROC IV TRIMESTRE DE 2024.	26
TABLA 2. DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES GESTIONADAS IV TRIMESTRE 2024.....	9	TABLA 21. SOLICITUDES RECIBIDAS POR PARTE DE PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C., IV TRIMESTRE 2024.	27
TABLA 3. CANALES DE INTERACCIÓN UTILIZADOS EN EL IV TRIMESTRE 2024.....	10	TABLA 22. ATENCIÓN CIUDADANA DURANTE EL IV TRIMESTRE 2024	29
TABLA 4. REPORTE INTERACCIONES REDES SOCIALES IV TRIMESTRE 2024.....	11	TABLA 23. AGENDAMIENTO DE CITAS “VIDEO LLAMADAS” IV TRIMESTRE DEL AÑO 2024.	31
TABLA 5. CLASIFICACIÓN PETICIONES INGRESADAS POR TIPOLOGÍA IV TRIMESTRE 2024.	11	TABLA 24. AGENDAMIENTO DE CITA VIRTUAL “ACUDIENDO AL PUNTO SELECCIONADO” IV TRIMESTRE DE 2024.....	34
TABLA 6. PETICIONES INGRESADAS POR DEPENDENCIA IV TRIMESTRE 2024.....	12	TABLA 25. PUNTOS SIAC QUE ATENDIERON EL AGENDAMIENTO DE CITA VIRTUAL “ACUDIENDO AL PUNTO SELECCIONADO”	34
TABLA 7. CLASIFICACIÓN PETICIONES INGRESADAS POR SUBTEMA IV TRIMESTRE 2024.	13	TABLA 26. ATENCIÓN AL CIUDADANO CANAL TELEFÓNICO IV TRIMESTRE DEL AÑO 2024.	35
TABLA 8. SUBTEMA DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN IV TRIMESTRE 2024.....	14	TABLA 27. LLAMADAS ATENDIDAS CANAL TELEFÓNICO POR PUNTO DE ATENCIÓN SIAC IV TRIMESTRE 2024.....	36
TABLA 9. SUBTEMAS DE LAS DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN IV TRIMESTRE 2024.....	15	TABLA 28. RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA IV TRIMESTRE 2024.....	37
TABLA 10. FELICITACIONES - IV TRIMESTRE 2024.....	15	TABLA 29. RELACIÓN VISITAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO IV TRIMESTRE 2024.....	39
TABLA 11. QUEJAS IV TRIMESTRE 2024.....	16	TABLA 30. PARTICIPACIÓN EN FERIAS DE SERVICIOS DISTRITALES IV TRIMESTRE 2024.....	39
TABLA 12. RECLAMOS IV TRIMESTRE 2024.....	17	TABLA 31. ACCIONES FORTALECIMIENTO SIAC IV TRIMESTRE 2024.	40
TABLA 13. TRASLADO DE PETICIONES POR NO COMPETENCIA DE LA SDIS IV TRIMESTRE 2024.	18	TABLA 32. JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO IV TRIMESTRE 2024.....	41
TABLA 14. PETICIONES GESTIONADAS DE MANERA OPORTUNA DURANTE EL IV TRIMESTRE 2024.	20	TABLA 33. JORNADAS DE FORTALECIMIENTO TÉCNICO SIAC IV TRIMESTRE 2024.....	41
TABLA 15. ALERTAS PETICIONES PENDIENTES IV TRIMESTRE 2024.	21	TABLA 34. SOCIALIZACIÓN PROCEDIMIENTO TRÁMITE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS IV TRIMESTRE 2024.....	42
TABLA 16. NÚMERO DE PETICIONES PENDIENTES POR DEPENDENCIA IV TRIMESTRE 2024.	21	TABLA 35. LABORATORIOS LENGUAJE CLARO IV TRIMESTRE 2024	42
TABLA 17. EVALUACIÓN DE CALIDAD A RESPUESTAS CIUDADANAS IV TRIMESTRE 2024.	23	TABLA 36. ENCUESTA PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LOS SERVICIOS SOCIALES QUE OFRECE LA SDIS.	43
TABLA 18. ESTADO DE LAS PETICIONES IV TRIMESTRE 2024.	24	TABLA 37. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN CIUDADANA IV TRIMESTRE 2024.....	44
TABLA 19. DESAGREGADO POR ACCIÓN IV TRIMESTRE DE 2024.....	25		

TABLA DE GRAFICOS

GRÁFICO 1. PETICIONES GESTIONADAS IV TRIMESTRE 2024.....	9
GRÁFICO 2. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DURANTE EL IV TRIMESTRE 2024.....	14
GRÁFICO 3. PETICIONES GESTIONADAS OPORTUNAMENTE IV TRIMESTRE 2024.....	20
GRÁFICO 4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL SOBRE EL RECIBO DE LAS PETICIONES IV TRIMESTRE 2024.....	25
GRÁFICO 5. DESAGREGADO POR ACCIÓN EN LA GESTIÓN IV TRIMESTRE 2024.....	26
GRÁFICO 6. PORCENTAJE DE ATENCIÓN CIUDADANA REGISTRADA EN EL IV TRIMESTRE 2024.....	30
GRÁFICO 7. VIDEO LLAMADAS ATENDIDAS IV TRIMESTRE DE 2024.	31
GRÁFICO 8. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL VIDEO LLAMADAS IV TRIMESTRE 2024.....	32
GRÁFICO 9. AGENDAMIENTO “ACUDIENDO AL PUNTO SELECCIONADO” IV TRIMESTRE.....	34
GRÁFICO 10. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL AGENDAMIENTO DE CITA VIRTUAL “ACUDIENDO AL PUNTO SELECCIONADO” IV TRIMESTRE 2024.....	35
GRÁFICO 11.LLAMADAS ATENDIDAS CANAL TELEFÓNICO IV TRIMESTRE DE 2024.....	36
GRÁFICO 12. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL LLAMADAS REGISTRADAS CANAL TELEFÓNICO IV TRIMESTRE 2024.....	37
GRÁFICO 13. CALIFICACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DEL CANAL TELEFÓNICO IV TRIMESTRE DE 2024.....	38

1. INTRODUCCIÓN

Conforme lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, adoptada mediante Decreto 197 de 2014¹ y lo dispuesto en la Resolución 1340 del 29 de junio de 2022² *"Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones"*, con el fin de lograr una dinámica estandarizada en su prestación, a efectos de que resulte efectiva, sistemática y coherente con las necesidades de la ciudadanía, la Entidad pone a disposición de la Ciudadanía el SIAC como sistema de interacción ciudadana en el que la comunicación es directa, confiable, amable, digna y efectiva entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de Integración Social.

En este sentido el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, en adelante el – SIAC -, presenta el Informe de Gestión Trimestral, correspondiente al IV Trimestre de 2024.

En este informe se describen datos de la gestión frente a las solicitudes realizadas por la ciudadanía a la Secretaría Distrital de Integración Social y el avance de los distintos componentes que lidera el equipo de trabajo del SIAC, así:

1 **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."

2 **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"

3 **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,

1. **Componente de Trámite de Requerimientos Ciudadanos en la SDIS:** reporte del trámite de las peticiones ciudadanas en la Entidad; en relación con la recepción, registro y gestión³ 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 – SDIS para tal fin, y en el marco de la normativa vigente. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema BTE⁴) de las respuestas a peticiones ciudadanas.
2. **Componente de Atención Ciudadana:** seguimiento a los canales de atención presencial, telefónica y virtual, estadísticas y análisis de la atención.
3. **Componente Fortalecimiento del Servicio de Atención a la Ciudadanía:** 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.

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"*

4 **BTE** - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha"

2. CONCEPTOS CLAVES

Los conceptos que se describen en este informe se basan en el Decreto 293 de 2021, que modifica los lineamientos de servicio a la ciudadanía y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Estos conceptos se complementan con el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Integración Social (MNL-ATC-001) y el Procedimiento de Trámite de Peticiones Ciudadanas (PCD-ATC-003).

Llamadas atendidas: Son las llamadas respondidas por el agente telefónico donde hay una interacción con el ciudadano(a) que llama participando activamente en una conversación o comunicación para resolver su solicitud de información.

Llamadas no atendidas: Son las llamadas no respondidas por el agente, puede ser una llamada entrante o en espera fallida o una llamada perdida dentro y/o fuera del horario de atención.

Video llamadas atendidas: Son las video llamadas respondida por el agente virtual donde hay una interacción con el ciudadano(a) que agendo la cita, quienes pueden verse y escucharse al mismo tiempo, participando activamente en una conversación o comunicación para resolver su solicitud de información.

Video llamadas no atendidas: Son las video llamadas no respondida por el agente virtual al ciudadano(a) que agendo la cita, puede ser por que el ciudadano(a) no se conectó y/o dificultad en la conexión.

Citas atendidas: Son las atenciones presenciales realizadas por el referente en el punto SIAC seleccionado por el ciudadano(a) participando activamente en una comunicación para resolver su solicitud de información.

Citas no atendidas: Son las atenciones fallidas de forma presencial en el punto SIAC seleccionado por el ciudadano(a) debido a la inasistencia del ciudadano(a).

Calidez: Entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición.

Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva Entidad y la petición ciudadana⁵.

Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la Entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía⁶.

Oportunidad: Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

Canales 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 general⁷.

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.

⁵ Guía para La evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del Sistema Distrital para La Gestión de Peticiones Ciudadanas

⁶ Ibidem

⁷ Manual de Servicio a la Ciudadanía Distrito Capital. Versión 2

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

Petición ciudadana: 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 connotación⁸.

Derecho de petición de interés particular: Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno⁹.

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 comunitario¹⁰.

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 Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social¹¹

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.

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 para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”: Es el sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, para que la Administración Distrital los atienda.

Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC: Es un sistema de interacción ciudadana en el que la comunicación es directa, confiable, amable, digna y efectiva entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de Integración Social. Su fin es orientar acciones dirigidas a la implementación de la Política Pública

⁸ Decreto 293 de 2021 “Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”

⁹ Manual de Servicio a la Ciudadanía Distrito Capital Versión 2.

¹⁰ Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social – PCD-ATC-003.

¹¹ Ibidem

Distrital de Servicio a la ciudadanía, articulada con respuestas oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias sobre los servicios sociales.

El servicio Integral de Atención a la Ciudadanía es el núcleo fundamental del accionar de la Secretaría Distrital de Integración Social, por lo tanto, sus procesos, procedimientos, protocolos, acciones y estrategias son transversales al interior de la misma.¹²

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

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

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.¹³

12 Resolución No 1340 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"

13 Procedimiento tramite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003 Versión 1.

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 Ley¹⁴

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 traslado¹⁵

Recibidas por traslado: Peticiones que fueron recibidas por traslado desde otras Entidades mediante la opción "Trasladar" o "Asignar-trasladar a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas"¹⁶.

14 Decreto 293 de 2021 "Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"

15 Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas -Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

16 Ibidem.

3. COMPONENTE DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS

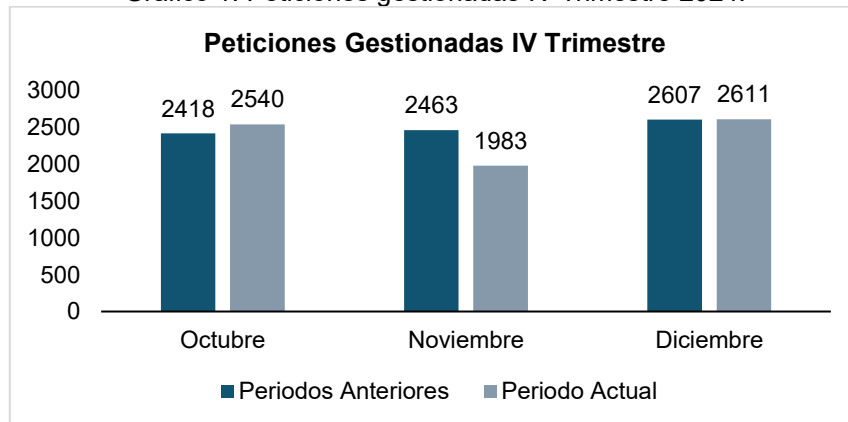
Tabla 1. Peticiones ingresadas IV Trimestre de 2024

Mes	Recibidas	Registradas	Total Ingresadas
Octubre	1201	3841	5042
Noviembre	848	3700	4548
Diciembre	659	3298	3957
Total	2708	10839	13547

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”

La Tabla 1 representa un total de 13.547 peticiones ingresadas durante el cuarto trimestre de la vigencia 2024 en la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad, las cuales fueron debidamente registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”.

Gráfico 1. Peticiones gestionadas IV Trimestre 2024.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”

Durante el cuarto trimestre de 2024, se gestionaron un total de 14.622 peticiones ciudadanas, como se muestra en la Gráfica 1; de total, 7.488 correspondieron a peticiones de períodos anteriores y 7.134 allegadas durante el período reportado (actual).

Cabe resaltar que la gestión oportuna en las peticiones desde las dependencias ha permitido dar cumplimiento a la normatividad aplicable para la atención y respuesta a las peticiones ciudadanas, logrando así, mantener un nivel alto en los tiempos de respuesta y disminuyendo el porcentaje de peticiones vencidas.

Tabla 2. Dependencias con mayor número de peticiones gestionadas IV Trimestre 2024.

Dependencia	Peticiones Gestionadas
Dirección de Transferencias	7566
Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	831
Subdirección para la Adulthood	628
Subdirección para la Vejez	617
Subdirección para la Infancia	570
Subdirección para la Discapacidad	489
Subdirección Local Bosa	340
Subdirección Local Ciudad Bolívar	319
Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	290
Subdirección Local Kennedy	212

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”

Para el reporte del cuarto trimestre de 2024, se realizó un Top 10 de las dependencias que gestionan el mayor número de

solicitudes recibidas por la SDIS, siendo la Dirección de Transferencias la dependencia con mayor número de peticiones gestionadas, como se observa en la Tabla 2. Esto responde a su función de gestionar los recursos necesarios para el financiamiento de las transferencias monetarias condicionadas y no condicionadas de la estrategia Ingreso Mínimo Garantizado, liderada por la Secretaría Distrital de Integración Social

Se evidencia, por tanto, que esta estrategia presenta el mayor número de peticiones gestionadas, relacionadas con el rediseño de la estrategia, el pago mensual del apoyo, dificultades con el operador bancario, el estado de los pagos y la cobertura de los hogares.

3.1. Peticiones por canales de interacción









En la Tabla 3, se representan los canales de interacción dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social y más utilizados por la ciudadanía, mediante los cuales ingresaron 13.547 peticiones durante el cuarto trimestre del 2024.

De acuerdo con lo anterior, se observó que el canal “correo electrónico E-mail”, es el más utilizado por la ciudadanía y representa el 36,10% del total de peticiones ingresadas en “Bogotá te Escucha”.

En segundo lugar, se encuentra el canal presencial, a través del cual se recibieron 3.103 peticiones, lo que corresponde al 22,91%.

En un tercer lugar, mediante el canal Web “Bogotá te Escucha” <https://bogota.gov.co/sdqs/>, se recibieron y registraron 3.074 peticiones, lo que corresponde al 22,69% del total de peticiones registradas durante el periodo antes mencionado.

Tabla 3. Canales de interacción utilizados en el IV Trimestre 2024.

Canal		Cantidad	%
	Correo Electrónico E-Mail	4891	36,10%
	Presencial	3103	22,91%
	Web	3074	22,69%
	Escrito	1704	12,58%
	Buzón	449	3,31%
	Telefónico	305	2,25%
	Redes Sociales	13	0,10%
	Videollamada	8	0,06%
Total		13547	100%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”

Cabe resaltar, la importancia del canal “correo electrónico” integracion@sdis.gov.co, como la herramienta de comunicación eficiente, rápida, confiable y de fácil acceso, más utilizada en el proceso de interacción con el ciudadano.

3.2. Interacciones por redes sociales

Como se muestra en la Tabla 4, desde la Oficina Asesora de Comunicaciones, durante el cuarto trimestre del 2024 se recibieron 2.552 interacciones allegadas mediante las redes sociales tales como, Facebook, Instagram, X-Twitter y Tiktok; los cuales fueron atendidos en tiempo real y responden a la necesidad actual del uso de las Tecnologías y la nueva dinámica de interacción entre la ciudadanía y la SDIS.

Tabla 4. Reporte interacciones redes sociales IV Trimestre 2024.

Red Social	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Facebook	531	442	179	1.152
Instagram	97	84	41	222
X-Twitter	56	15	9	80
TikTok	858	117	123	1.098
Total	1.542	658	352	2.552











Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones SDIS

Es de aclarar que estas interacciones no fueron registradas Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”.

3.3. Peticiones por tipología

A continuación, se presenta la clasificación por tipología de las 13.547 peticiones ciudadanas ingresadas en el sistema “Bogotá te Escucha”, en el cuarto trimestre de 2024, así:

Tabla 5. Clasificación Peticiones Ingresadas por Tipología IV Trimestre 2024.

Tipo de Petición		Cantidad	%
	Derecho de Petición de Interés Particular	11189	82,59%
	Derecho de Petición de Interés General	810	5,98%
	Consulta	485	3,58%
	Queja	423	3,12%
	Reclamo	278	2,05%
	Felicitación	249	1,84%
	Solicitud de Acceso a la Información	47	0,35%
	Sugerencia	40	0,30%
	Denuncia por Actos de Corrupción	16	0,12%
	Solicitud de Copia	10	0,07%
Total		13.547	100%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”

De acuerdo con la información relacionada en, la Tabla 5, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada y representa el 82.59%, con un total de 11.189 peticiones, del total de las peticiones; en segundo lugar, se observa el “Derecho de Petición de Interés General” con 810 peticiones, correspondiente a un 5.98%; y en tercer lugar, se ubica la tipología de “Consulta” con 485 peticiones, lo cual corresponde al 3.58%, del total de las peticiones ingresadas en la SDIS.

3.4. Peticiones por dependencia

La Tabla 6, relaciona el número de peticiones ingresadas por dependencia durante el periodo reportado, así:

Dirección Transferencias, recibió el 50,21% (6.802 peticiones), Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía un 6,87% (931 peticiones) y Subdirección para la Vejez un 4,95% (671 peticiones) y el restante de las peticiones ingresadas, es decir, el 37,96% corresponden a 5.143 peticiones dirigidas a otras dependencias.

Cabe resaltar, que la Dirección Transferencias, recibe un alto volumen de peticiones ciudadanas debido al rediseño de su estrategia y a los requisitos del Sisbén para ser beneficiario.

Así mismo, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, atiende de manera oportuna la asignación de las peticiones a las dependencias, así como otras gestiones tales como: “Cerrado por vencimiento de términos”, “Cerrado - por no competencia”, “Solucionado - por traslado”, “Solucionado - por respuesta definitiva”, “Cierre por desistimiento expreso” y “Cancelado - por no petición”.

En el ejercicio diario de atención a la ciudadanía se destacan las peticiones dirigidas a la Subdirección para la Vejez recibió el 4,95% (671 peticiones), Subdirección para la Adulthood recibió el 4,31% (584 peticiones) y a la Subdirección para la Infancia recibió el 4,29% (581 peticiones), siendo estas las que atienden población vulnerable de acuerdo con la misionalidad de la Entidad.

Tabla 6. Peticiones ingresadas por dependencia IV Trimestre 2024.

Dependencia	Cantidad	%
Dirección de Transferencias	6802	50,21%
Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	931	6,87%
Subdirección para la Vejez	671	4,95%
Subdirección para la Adulthood	584	4,31%
Subdirección para la Infancia	581	4,29%
Subdirección para la Discapacidad	478	3,53%
Subdirección Local Bosa	282	2,08%
Subdirección Local Ciudad Bolívar	262	1,93%
Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	237	1,75%
Subdirección Local Kennedy	206	1,52%
Otras	2513	18,55%
Total	13.547	100%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”

3.5. Subtemas

En la Tabla 7, se relacionan los subtemas de las peticiones ingresadas durante el cuarto trimestre de 2024.

Tabla 7. Clasificación Peticiones Ingresadas por Subtema IV Trimestre 2024.

Subtema	Cantidad	%
Ingreso mínimo garantizado	2972	21,94%
Enlace social	901	6,65%
Contacto y atención en calle a los ciudadanos habitantes de calle	432	3,19%
Creciendo en familia	359	2,65%
Centros de protección para adulto mayor	285	2,10%
Comisarías de familia	274	2,02%
Apoyos económicos adulto mayor	270	1,99%
Jardín infantil diurno	226	1,67%
Comedores comunitarios	222	1,64%
Canastas y bonos	211	1,56%
Centros integrarte	185	1,37%
Incidencia disciplinaria	115	0,85%
Traslado a Entidades nacionales y/o territoriales	99	0,73%
Contratación	54	0,40%
Jardines infantiles y centros de protección para adulto mayor privados	54	0,40%

Subtema	Cantidad	%
Otros	6.888	50,85%
Total	13547	100%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”

Según lo anterior, los tres subtemas con mayor porcentaje de peticiones, se clasificó en: subtema “Ingreso Mínimo Garantizado”, con un total de 2.972 peticiones, equivalentes al 21,94%, con referencia a temas como: requisitos para ser beneficiario del programa, valores entregados, validación de beneficiario y cambio de operador.

En segundo lugar, el 6.65% equivalente a 901 peticiones, que hacen referencia al subtema “Enlace Social” relacionadas con situaciones que configuran emergencia social, como, disminución de los ingresos familiares a niveles iguales o inferiores, a la línea de pobreza monetaria, mujer gestante que presente alto riesgo clínico u hospitalario y persona que no cuenta con redes de apoyo familiar, social o institucional.

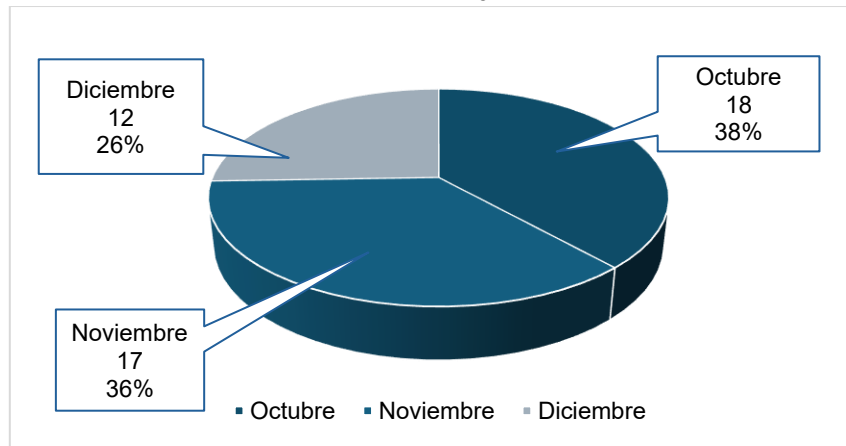
En tercer lugar, el 3,19%, equivalente a 432 peticiones, hacen referencia, a contacto y atención en calle, a los ciudadanos habitantes de calle, relacionados con temas de salubridad, seguridad y convivencia.

Los demás subtemas se encuentran detallados en el “Anexo 1 Peticiones por dependencia subtema y tipología IV Trimestre 2024”.

3.6. Solicitud de acceso a la información

Cabe precisar que del total de peticiones registradas en la SDIS (13.547) a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Entidad, 47 peticiones ciudadanas, estuvieron relacionadas con la tipología “solicitud de acceso a la información”.

Gráfico 2. Solicitudes de acceso a la información durante el IV Trimestre 2024.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”

Lo anterior indica, que la ciudadanía desea conocer de primera mano la información actualizada, en lo relacionado con la oferta institucional de servicios sociales de la SDIS, a través de esta tipología, como herramienta de consulta.

¹⁷ En Blanco: Esta descripción hace referencia a aquellas peticiones que no fueron clasificadas por subtema en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones por el ciudadano

Tabla 8. Subtema de las solicitudes de acceso a la información IV Trimestre 2024.

Subtema	Cantidad	%
Ingreso mínimo garantizado	13	27,66%
Contacto y atención en calle a los ciudadanos habitantes de calle	5	10,64%
Comunidad de vida	3	6,38%
Comisarías de familia	3	6,38%
Comedores comunitarios	2	4,26%
Centro de formación para ciudadanos habitantes de calle	2	4,26%
Enlace social	2	4,26%
Temas financieros	1	2,13%
Atención integral a la diversidad sexual y de género	1	2,13%
Consulta de datos habeas data	1	2,13%
Hogar de paso día dirigido a ciudadanos habitantes de calle	1	2,13%
Contratación	1	2,13%
(En Blanco) ¹⁷	12	25,53%
Total	47	100%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”

Según la Tabla 8, se observa que el subtema con mayor número de peticiones de “Solicitud de acceso a la información”, corresponde a la estrategia de Ingreso Mínimo Garantizado, equivalente al 27,66%; seguido del subtema “Contacto y atención

en calle a los ciudadanos habitantes de calle” con el 10,64%, del total de las peticiones ingresadas de esta tipología.

Se adjunta a este informe el anexo 4 “Reporte de solicitudes de información pública IV Trimestre 2024”, que amplía la información de las peticiones registradas de esta tipología.

3.7. Denuncias por presuntos actos de corrupción

Durante el periodo en mención, en la SDIS ingresaron 16 peticiones ciudadanas, por “Presuntos actos de corrupción”, en la Tabla 9, se relacionan subtemas tales como: “Conflictos de interés” 44%, “Denuncias Ciudadanas” un 37%, y “Abuso de Autoridad por Acto Arbitrario e Injusto por parte de un Servidor” con un porcentaje del 19% del total de las peticiones ingresadas en esta tipología.

Tabla 9. Subtemas de las denuncias por presuntos actos de corrupción IV Trimestre 2024.

Subtema	Cantidad	%
Conflicto de Intereses	7	44%
Denuncias Ciudadanas	6	37%
Abuso de Autoridad por Acto Arbitrario e Injusto por parte de un Servidor	3	19%
Total	16	100%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”

Es importante precisar, que las peticiones ingresadas por presuntos hechos de corrupción a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, automáticamente son asignadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno. De igual forma, cuando este tipo de peticiones son allegadas por otro canal, estas son asignadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno en el marco de la Directiva 001 del 3 de marzo de 2021¹⁸ de la Secretaría General y Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

3.8. Felicitaciones

Durante el cuarto trimestre de 2024, mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, ingresaron 249 felicitaciones, las cuales hacen referencia a los servicios prestados por la Entidad a través de sus Servidores(as) Públicos y Contratistas, asignados en las diferentes dependencias de la SDIS, así:

Tabla 10. Felicitaciones - IV Trimestre 2024.

Dependencia	Cantidad	%
Subdirección para la Adultez	71	28,51%
Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	30	12,05%
Subdirección para la Discapacidad	28	11,24%
Subdirección para la Vejez	25	10,04%
Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	22	8,84%
Subdirección Local Ciudad Bolívar	15	6,02%

¹⁸ Directiva 001 del 3 de marzo de 2021 “Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante”

Dependencia	Cantidad	%
Subdirección Local Suba	11	4,42%
Subdirección Local Barrios Unidos Teusaquillo	9	3,61%
Subdirección Local Fontibón	8	3,21%
Dirección Transferencias	6	2,41%
Subdirección Local Antonio Nariño - Pte. Aranda	6	2,41%
Subdirección para la Juventud	3	1,20 %
Subdirección Local Bosa	3	1,20%
Subdirección Local Usme - Sumapaz	2	0,80%
Comisaria de Familia Usaquén 2	2	0,80%
Subdirección Local Kennedy	2	0,80%
Subsecretaria de Gestión Institucional	1	0,4%
Subdirección Local Santa Fe Candelaria	1	0,40%
Comisaria de Familia Ciudad Bolívar 2 Turno 1	1	0,40%
Subdirección Local Chapinero	1	0,40%
Subdirección Local Mártires	1	0,40%
Subdirección Local Usaquén	1	0,40%
Total	249	100%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”

De acuerdo con lo relacionado en la Tabla 10, se puede observar que la Subdirección para la Adultez, es la dependencia que se desataca con el 28,51% de felicitaciones ingresadas; como resultado de las actividades, jornadas y espacios de

fortalecimiento orientados a mejorar la atención a las personas en situaciones extremas de exclusión (población habitante de calle y en riesgo de estarlo). De igual forma, es de resaltar, que la Subdirección Local Rafael Uribe Uribe, la Subdirección para la Discapacidad y la Subdirección para la vejez, han tenido reconocimiento de la ciudadanía, por las diferentes estrategias y servicios sociales para la atención de su población objetivo.

3.9. Quejas

Durante el cuarto trimestre de 2024, ingresaron un total de 423 quejas, mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, de las cuales el 18,20%, fueron interpuestas como “Incidencia Disciplinaria”, motivo por el cual es preciso resaltar, que estas quejas están relacionadas con denuncias por, presuntos hechos de acoso y maltrato laboral dirigido a Servidores(as) Públicos y Contratistas de la Entidad.

Cabe resaltar que dentro del 49,88% correspondiente a otros subtemas, el 40,43% hace referencia a aquellas peticiones que no fueron clasificadas por subtema en el Sistema Bogotá te Escucha por parte del peticionario.

Tabla 11. Quejas IV Trimestre 2024.

Subtema	Cantidad	%
Incidencia disciplinaria	77	18,20%
Enlace social	32	7,57%
Contacto y atención en calle a los ciudadanos habitantes de calle	24	5,67%
Ingreso mínimo garantizado	23	5,44%
Comisarías de familia	14	3,31%
Comedores comunitarios	11	2,60%

Subtema	Cantidad	%
Jardín infantil diurno	10	2,36%
Centros de protección para adulto mayor	8	1,89%
Centros día para adulto mayor	7	1,65%
Centros de desarrollo comunitario	6	1,42%
Otros	211	49,88%
Total	423	100%

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

3.10. Reclamos

Durante el cuarto trimestre de 2024, ingresaron 278 reclamos, mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”.

Según la información obtenida para el periodo reportado, la estrategia de IMG a cargo de la Dirección Transferencias, recibió un total de 58 reclamos, respecto de temas como: cambio en los operadores bancarios y retroactivos de pagos.

En segundo lugar, se encuentra el componente de Enlace Social, a través del cual se atiende a personas, hogares o familias en pobreza o vulnerabilidad, que tienen dificultad para enfrentar situaciones sociales imprevistas y transitorias que desestabilizan o disminuyen su capacidad de respuesta, debido a diferentes factores de riesgo asociados que generan crisis o emergencia social; con 18 reclamos correspondientes a los servicios sociales prestados por la Entidad en los jardines infantiles, creciendo juntos y el servicio que brinda apoyo económico en dinero a las personas mayores.

En tercer lugar, se encuentra las Comisarías de Familia, con un total de 11 reclamos, con temas relacionados con restablecimiento de derechos en las audiencias y orientación referente a los servicios. En cuarto lugar, se encuentra los Comedores Comunitarios, con un total de 11 reclamos, sobre temas relacionados con la preparación y menú de alimentos ofrecidos.

Tabla 12. Reclamos IV Trimestre 2024.

Subtema	Cantidad	%
Ingreso mínimo garantizado	58	20,86%
Enlace social	18	6,47%
Comisarías de familia	11	3,96%
Comedores comunitarios	11	3,96%
Apoyos económicos adulto mayor	8	2,88%
Jardines infantiles y centros de protección para adulto mayor privados	5	1,80%
Canastas y bonos	5	1,80%
Gestión del talento humano	4	1,44%
Centros crecer	4	1,44%
Jardín infantil diurno	3	1,08%
Otros	151	54,32%
Total	278	100%

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

Cabe resaltar que dentro del 54,32% correspondiente a otros subtemas, el 48,92% hace referencia a aquellas peticiones que no fueron clasificadas por subtema en el Sistema Bogotá te Escucha por parte del peticionario.

3.11. Sugerencias

En el marco de la implementación de 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 temáticas como la innovación y solución de problemas.

En este sentido, durante el periodo comprendido entre 01 de octubre al 31 de diciembre del 2024, ingresaron en el sistema "Bogotá te Escucha", 40 peticiones ciudadanas tipificadas como sugerencias; las cuales una vez revisadas, correspondían a otro tipo petición y solo once (11) cumplían con la tipología de "Sugerencia"

De acuerdo con lo anterior, las peticiones tipificadas finalmente como "Sugerencias", fueron presentadas a la Dirección de Análisis y Diseño, el diez (10) de enero 2025, para su análisis y posterior presentación en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Entidad.

Los principales temas identificados en las sugerencias fueron:

- Becas de estudio.
- Realización de actividades culturales y deportivas en los hogares.
- Entrega de implementos de aseo
- Alimentos proporcionados en el menú.
- Estrategias que fortalezcan el aprendizaje en los niños.
- Logística en los comedores comunitarios.

3.12. Traslado por no competencia

De las 13.547 peticiones ciudadanas ingresadas durante el cuarto trimestre de 2024 en la Entidad, se realizó el traslado a diferentes Entidades de 820 peticiones, por no ser de competencia de la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS, de conformidad con la norma vigente.

La Tabla 13, relaciona las Entidades a las cuales fueron trasladadas las peticiones antes enunciadas.

Tabla 13. Traslado de peticiones por no competencia de la SDIS IV Trimestre 2024.

Entidad que recibe	Cantidad	%
Entidad Nacional	437	53,29 %
Secretaria Distrital de Salud	55	6,71%
Secretaría Distrital de Gobierno	50	6,10 %
Secretaría Distrital de Planeación	42	5,12%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ	37	4,51%
Secretaría Distrital de Educación	20	2,44%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	18	2,20%
Instituto para la Economía Social - IPES	17	2,07%
Secretaria Distrital de Ambiente	14	1,71%
Secretaria De Desarrollo Económico	13	1,59%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y Juventud - IDIPRON	12	1,46%
Secretaría Distrital del Hábitat	11	1,34%
Capital Salud EPS	10	1,22%

Entidad que recibe	Cantidad	%
Secretaria Distrital de la Mujer	10	1,22%
Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C	10	1,22%
Secretaria Distrital de Movilidad	10	1,22%
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	9	1,10%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	6	0,73%
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	6	0,73%
Transmilenio	6	0,73%
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD	4	0,49%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S. E	4	0,49%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	3	0,37%
Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA	2	0,24%
Caja de la Vivienda Popular - CVP	2	0,24%
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	1	0,12%
Acueducto - EAAB-ESP	1	0,12%
Ministerio de Salud Pública	1	0,12%
Veeduría Distrital	1	0,12%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	1	0,12%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAE	1	0,12%
Personería de Bogotá	1	0,12%
Secretaria Distrital de Hacienda	1	0,12%
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SDCRD	1	0,12%

Entidad que recibe	Cantidad	%
Subred Norte	1	0,12%
Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	1	0,12%
Secretaria Jurídica Distrital - SJD	1	0,12%
Total	820	100%

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

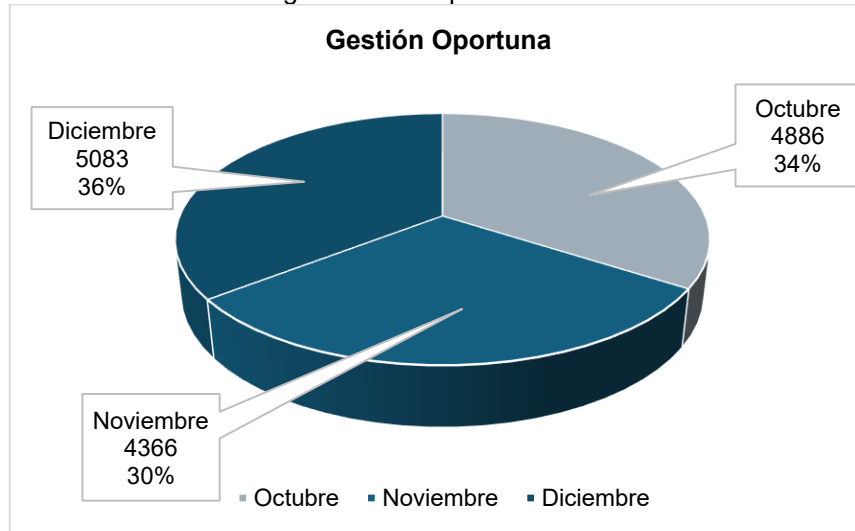
De acuerdo con la información relacionada en la Tabla 13, el traslado de peticiones por no competencia de la SDIS fue el 6,05% del total de las peticiones ingresadas durante el cuarto trimestre de 2024 (13.547) en la Entidad, las cuales en su mayoría fueron trasladadas a:

- Entidades Nacionales (Departamento para la Prosperidad Social, ICBF y Planeación Nacional): un total de 437 peticiones, lo que representa el 53,29% del total de peticiones ingresadas en la Entidad.
- Secretaría Distrital de Salud, un total de 55 peticiones trasladadas, representando un 6,71%, su traslado se da por cuanto esta Entidad es la competente en temas de acciones de Inspección, vigilancia y control en salud.
- Secretaría Distrital de Gobierno, se trasladaron 50 peticiones, un 6,10%, teniendo en cuenta que esta Entidad es la encargada de liderar y orientar programas y proyectos dirigidos a garantizar la convivencia en la ciudad.

3.13. Gestión Oportuna

En la Gráfica 3, se representa el total de peticiones ciudadanas gestionadas oportunamente durante el cuarto trimestre de 2024. Para el mes de octubre se gestionaron 4.886 peticiones representadas en un 34%, seguido del mes de noviembre con una gestión de 4.366 peticiones representadas en un 30% y en el mes de diciembre se gestionó un total de 5.083 peticiones representado en un 36%.

Gráfico 3. Peticiones gestionadas oportunamente IV Trimestre 2024.



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

A continuación, en la Tabla 14, se relaciona el Top 10 de las dependencias con mayor número de peticiones gestionadas oportunamente en la SDIS.

Tabla 14. Peticiones gestionadas de manera oportuna durante el IV Trimestre 2024.

Dependencia	Cantidad
Dirección de Transferencias	7466
Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	739
Subdirección para la Adulthood	627
Subdirección para la Vejez	600
Subdirección para la Infancia	568
Subdirección para la Discapacidad	489
Subdirección Local Bosa	339
Subdirección Local Ciudad Bolívar	319
Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	290
Subdirección Local Kennedy	211

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

Encabezando la lista, de gestión oportuna, se observa la Dirección Transferencias con 7.466; actualmente es la dependencia con mayor volumen de peticiones ingresadas y gestionadas en la Entidad, debido al rediseño de su estrategia en los criterios del Sisbén para ser beneficiario.

En segundo lugar, con 739 peticiones aparece el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, en gestiones tales como: “Cerrado por vencimiento de términos”, “Cerrado - por no competencia”, “Solucionado - por traslado”, “Solucionado - por respuesta definitiva”, “Cierre por desistimiento expreso” y “Cancelado - por no petición”.

En tercer lugar, con 627 peticiones, se destaca la Subdirección para la Adulthood, en la gestión de las peticiones relacionadas con la atención de los ciudadanos habitantes de calle o en riesgo de estarlo.

De igual manera, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, como parte del seguimiento realizado a las peticiones ciudadanas registradas en la Entidad, genera reporte de las respuestas a peticiones emitidas fuera de términos, el cual es remitido a la Oficina de Control Disciplinario Interno para el correspondiente trámite de su competencia; para el periodo reportado se informó mediante memorando interno I2025001609 de fecha 17 de enero de 2025, el cual se adjunta en los anexos 2 y 2.1 del presente informe.

3.14. Alertas peticiones pendientes

Las alertas se generan con el propósito de informar a las dependencias, sobre el estado de las peticiones para garantizar su trámite oportuno.

Tabla 15. Alertas peticiones pendientes IV Trimestre 2024.

Mes	Pendientes en Términos	Pendientes Vencidas	Total Alertas
Octubre	87	3	90
Noviembre	83	3	86
Diciembre	89	3	92
Total	259	9	268

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

De acuerdo, con lo relacionado en la Tabla 15, se observa que durante el cuarto trimestre de 2024, el equipo SIAC generó un total

de 268 alertas de peticiones pendientes, dirigidas a las diferentes dependencias de la SDIS.

Del total de alertas emitidas, 259 están relacionadas con peticiones “pendientes en términos” o dentro del plazo, mientras que 9 alertas, correspondieron a peticiones “pendientes vencidas” o que han superado los términos de Ley.

Tabla 16. Número de peticiones pendientes por dependencia IV Trimestre 2024.

Dependencia	Pendientes en Términos	Pendientes Vencidas	Total Peticiones
Dirección Transferencias	4656	4	4660
Subdirección para la Adulthood	353	0	353
Subdirección para la Vejez	336	1	337
Subdirección para la Discapacidad	236	0	236
Subdirección para la Juventud	100	18	118
Subdirección Local Usme - Sumapaz	106	0	106
Subdirección local de Bosa	102	0	102
Subdirección para la Infancia	77	0	77
Subdirección local Rafael Uribe Uribe	65	0	65
Inspección y Vigilancia	65	0	65

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

En la Tabla 16, se detalla el Top 10 de dependencias con el mayor número de peticiones, que tuvieron que ser alertadas, dentro de las cuales se encuentra la Dirección Transferencias, como la dependencia a la cual se le generó la mayor cantidad de alertas durante este período.

La generación de alertas es fundamental, para mantener el control de la gestión oportuna a las peticiones ciudadanas.

3.15. Criterios de calidad en las respuestas¹⁹

Desde el equipo Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC), se realiza seguimiento mensual a las peticiones ciudadanas, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas de las peticiones ciudadanas, siendo estas, las condiciones que deben cumplirse para que una respuesta sea considerada de calidad

De igual manera, la evaluación de los criterios de calidad garantiza a la ciudadanía, un servicio efectivo y transparente en la atención de las peticiones registradas a través de los diferentes canales dispuestos por Entidad (Presencial, Telefónico y virtual), de conformidad con la normatividad vigente.

Criterios de calidad evaluados:

- **Calidez:** atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición.
- **Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana.

- **Claridad:** hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.
- **Manejo del sistema:** hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

La evaluación mensual, al cumplimiento de estos criterios, se realiza utilizando el aplicativo Epi Info, software adaptado por la Oficina de Control Interno y avalado por la Subdirección de Investigación e Información; desde esta herramienta, se genera una muestra aleatoria de respuestas que permite evaluar y realizar un análisis para identificar oportunidades de mejora en la atención ciudadana por parte de las diferentes dependencias.

Este análisis, presta especial atención, en que las respuestas cumplan con estándares de calidad, como; el uso de un lenguaje claro, redacción comprensible y accesible, evitando tecnicismos o términos complejos. Además, se fomenta el uso de párrafos breves con énfasis en las ideas principales mediante negritas o resaltados para garantizar una comunicación efectiva.

Como parte del ejercicio, durante el periodo reportado se realizó un análisis detallado a 201 respuestas de peticiones ciudadanas; los resultados obtenidos se presentan en la Tabla 17, en la cual se evidencia el resultado de cada uno de los criterios evaluados. Este análisis es fundamental, para proponer acciones de mejora, que contribuyen al fortalecimiento de los criterios de calidad en las respuestas.

¹⁹ Decreto 371 de 2010 artículo 3. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Tabla 17. Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas IV Trimestre 2024.

Criterios de Calidad	Sí cumple	No cumple
Coherencia	198	3
	98,5%	1,5%
Claridad	199	2
	99,1%	0,9%
Calidez	197	4
	98,8%	1,2%
Manejo del sistema	196	5
	97,5%	2,5%

Fuente: Equipo SIAC

Como se muestra en la tabla 17, de las 201 respuestas evaluadas, se identificaron los siguientes incumplimientos: 3 respuestas no cumplieron con el criterio de coherencia, 2 no cumplieron con el criterio de claridad, 4 no cumplieron con el criterio de calidez y 5 no cumplieron con el criterio de manejo del sistema.

Es importante destacar que, cuando se detecta un incumplimiento en alguno de los criterios evaluados, se procede a enviar un memorando a la dependencia responsable.

Durante este trimestre, se registró que en el mes de octubre no se presentaron incumplimientos, por lo que se elaboró un acta al respecto. Sin embargo, se emitieron memorandos por incumplimientos en las siguientes dependencias durante noviembre y diciembre de 2024, así:

Noviembre

- Dirección Transferencias
- Subdirección para la Adultez

- Subdirección local de Ciudad Bolívar
- Subdirección local de Rafael Uribe Uribe
- Subdirección local de Mártires

Diciembre

- Subdirección para la Juventud
- Comisaria de Familia Engativá 1
- Subdirección local de Usme Sumapaz
- Subdirección para la Adultez

Como resultado a lo anterior, se realizaron dos (2) mesas de trabajo, en los meses de, diciembre de 2024 y enero de 2025, con las dependencias que incumplieron alguno de los criterios de calidad.

La evidencia de este análisis se detalla en el Anexo 3: "Seguimientos a requerimientos de la calidad de la respuesta".

3.16. Estado de las peticiones

La información reportada en el presente informe hace referencia al estado del trámite de las peticiones, ingresadas en la SDIS, del 01 de octubre al 31 de diciembre del 2024, como se detalla en la Tabla 18.

Cabe aclarar que el total de peticiones gestionadas en el periodo reportado corresponde a una parte de las peticiones ingresadas en el periodo actual y las demás de periodos anteriores, por lo anterior se reporta 14.622 peticiones tramitadas y cerradas bajo los estados finales como se relaciona a continuación:

Tabla 18. Estado de las peticiones IV Trimestre 2024.

Estado Final	Cantidad	%
Cancelado - Por no petición	37	0,25%
Cerrado - Por no competencia	90	0,62%
Cerrado - Por respuesta consolidada	23	0,16%
Cerrado - Sin recurso de reposición	218	1,49%
Cerrado por vencimiento de términos	19	0,13%
Cierre por desistimiento expreso	19	0,13%
Solucionado - Por respuesta definitiva	13284	90,85%
Solucionado - Por traslado	932	6,37%
Total	14622	100%

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

Definición de eventos del estado de la petición²⁰.

- **Cerrado por no petición.** Al generar el evento Cierre por no petición, el sistema genera este estado.
- **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.
- **Cerrado - Por respuesta consolidada** Al generar el evento Consolidación de respuesta, el sistema genera este estado.

- **Cerrado - Sin recurso de reposición** cuando el peticionario no presenta recurso de reposición, el sistema genera este evento.
- **Cerrado por vencimiento de términos** Cuando se ha solicitado una aclaración y el peticionario supera el límite de tiempo que se tiene para dar respuesta, el sistema genera un cierre automático con este estado, como estado.
- **Cierre por desistimiento expreso.** Cuando el peticionario informa que desiste de colocar la petición.
- **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).

20 Manual del Usuario - Funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la

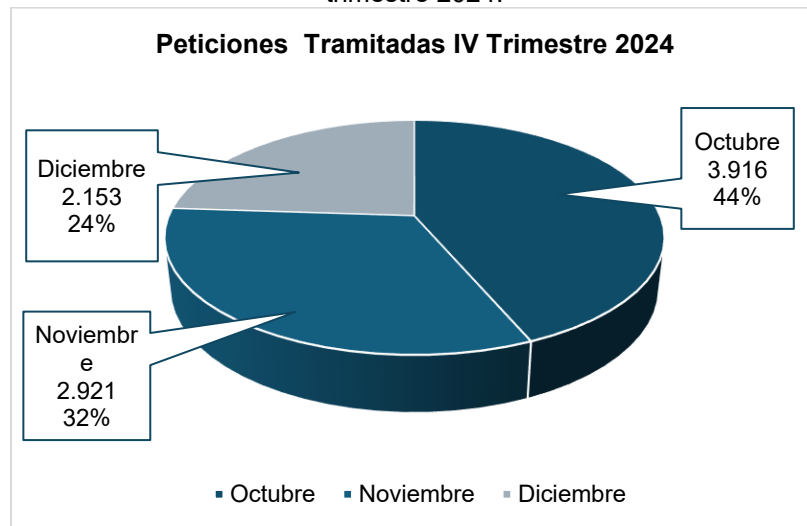
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Versión 3. <https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf>.

3.17. Correo integracion@sdis.gov.co

En lo que respecta a la gestión de las peticiones ciudadanas y/o solicitudes de entidades recibidas a través del medio de contacto integracion@sdis.gov.co, durante el cuarto trimestre de 2024 desde el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, se continúa con la implementación de los lineamientos establecidos en el procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003, garantizando así, el trámite oportuno de las mismas.

La Gráfica 4, muestra la dinámica que da cuenta que este medio de contacto es reconocido, tanto por la ciudadanía, como por las Entidades, para el registro de peticiones ciudadanas, así como solicitudes entre entidades respectivamente.

Gráfico 4. Distribución porcentual sobre el recibo de las peticiones IV trimestre 2024.



Fuente: Correo integracion@sdis.gov.co

A continuación, en la Tabla 19, se presenta el desagregado de las acciones, que se realizan en la gestión de las distintas peticiones ciudadanas allegadas al Correo electrónico integracion@sdis.gov.co; una que da cuenta del registro en la plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, y la otra, relacionada con el trámite de aquellas consideradas de carácter urgente.

Tabla 19. Desagregado por acción IV Trimestre de 2024

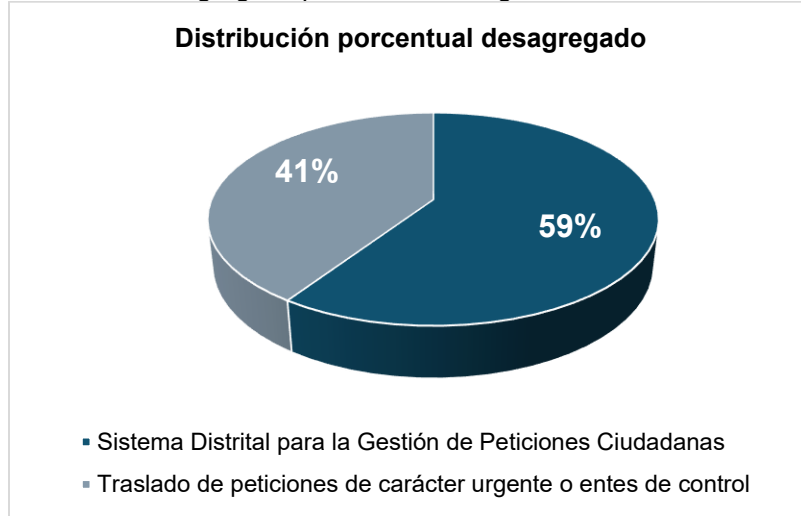
Direccionamiento	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.	2454	1706	1178	5338
Traslado de peticiones de carácter urgente.	1462	1215	975	3652
Total	3916	2921	2153	8990

Fuente: Correo integracion@sdis.gov.co

La grafica 5, representa en términos porcentuales las acciones realizadas a las diferentes peticiones allegadas al correo en mención; en lo relacionado al registro de requerimientos en la plataforma del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se siguen los parámetros establecidos en los respectivos manuales, basándose en la lectura, análisis, registro y clasificación según competencia.

Cabe precisar, que, las peticiones de carácter urgente no están sujetas al registro en la plataforma “Bogotá te Escucha” teniendo en cuenta los tiempos de respuesta para esta clase de peticiones por este motivo se da traslado de manera inmediata al competente.

Gráfico 5. Desagregado por acción en la gestión IV Trimestre 2024.



Fuente: Correo electrónico integracion@sdis.gov.co

3.18. Atención canal SINPROC – Personería de Bogotá D.C.

Desde el canal de atención buzonsinproc@sdis.gov.co se tramitaron durante el período reportado, un total de 1.058 peticiones y solicitudes.

Se clasifican en Personería, Plataforma “Bogotá te Escucha” y Otros, así como se observa en la Tabla 20:

Tabla 20. Desagregado de atenciones canal virtual SINPROC IV Trimestre de 2024.

Mes	Personería de Bogotá D.C.	Plataforma “Bogotá te Escucha”	Otros ²¹	Total
Octubre	185	18	199	402
Noviembre	162	11	154	327
Diciembre	207	0	122	329
Total	554	29	475	1.058

Fuente: Correo electrónico buzonsinproc@sdis.gov.co

De acuerdo con lo anterior, el total de la gestión realizada fue la siguiente:

1. , Solicitudes, allegadas del Ente de control Personería de Bogotá D.C., desde el correo sirius2@personeriabogota.gov.co, un total de 554
2. 29 peticiones ciudadanas, registradas en el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, un total de 29.
3. Y, un total de 475 peticiones recibidas, no fueron susceptibles de registro, por previo cargue en la plataforma “Bogotá te Escucha” desde el correo integracion@sdis.gov.co o por ser consideradas de carácter urgente.

²¹ Otros: Solicitudes allegadas desde correos ciudadanos, entidades Distritales, entidades de Orden Nacional, que no requieren ser cargados en plataforma “Bogotá te escucha”.

Tabla 21. Solicitudes recibidas por parte de Personería de Bogotá D.C., IV Trimestre 2024.

Dependencia	Cantidad	%
Oficina de Control Disciplinario Interno	129	23,29%
Subdirección para la Vejez	81	14.62%
Subdirección para la Discapacidad	42	7.58%
Dirección Transferencias	33	5.96%
Subdirección para la Aduldez	32	5.78%
Despacho	21	3.79%
Subdirección Local de Bosa	15	2.71%
Subdirección de Nutrición y Abastecimiento	14	2.53%
Subdirección Local de Ciudad Bolívar	14	2.53%
Subdirección para asuntos LGBTI	12	2.17%
Otras dependencias	161	29.06%
Total	554	100%

Fuente: Buzón SINPROC

LGBTI 12 peticiones y 161 peticiones (29,06%) distribuidas entre las demás dependencias.

En la Tabla 21, se muestra que la dependencia con mayor número de requerimientos recibidos es la Oficina de Control Disciplinario Interno con un total de 129 peticiones equivalentes a 23,29% del total.

En segundo lugar la Subdirección para la Vejez con 81 peticiones, seguido de Subdirección para la Discapacidad con 42 peticiones, Dirección Transferencias con 33 peticiones, Subdirección para la Aduldez con 32 peticiones, Despacho con 21 peticiones, Subdirección Local Bosa con 15 peticiones, Subdirección de Nutrición y Abastecimiento 14 peticiones, Subdirección Local Ciudad Bolívar con 14 peticiones, Subdirección para asuntos

4. COMPONENTE DE ATENCIÓN CIUDADANA

4.1. Descripción canales de atención

La Secretaría Distrital de Integración Social, tiene dispuestos diferentes canales de atención para la recepción de peticiones ciudadanas, así:

- **Presencial:** Puntos de de Atención SIAC, donde la ciudadanía acude de forma presencial, para solicitar atención e información de los servicios sociales que presta la Secretaría Distrital de Integración Social, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones.
 - ✓ Punto de atención SIAC: 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 de atención SIAC ubicados en las Subdirecciones Locales
 - ✓ Buzón de sugerencias: ubicados en Subdirecciones Locales y Unidades Operativas.
 - ✓ Agendamiento de cita presencial a través del siguiente enlace: <https://outlook.office365.com/owa/calendar/AGENDAMIENTOPESENCIALSLIS@sdis.gov.co/bookings/>
- **Virtual:** Es el medio de contacto virtual establecido a través de recursos tecnológicos entre los ciudadanos y la Entidad.

La importancia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC²² en particular de Internet, permite que el

22 Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.” Y Resolución 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la

ciudadano tenga la misma interacción y bondades de la atención en espacios físicos; permitiéndole así, acceder a información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias., así:

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
 - ✓ integracion@sdis.gov.co
 - ✓ Notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@sdis.gov.co
 - ✓ Organismos de control: buzonsinproc@sdis.gov.co
 - ✓ Defensor del ciudadano:
defensordelciudadania@sdis.gov.co
 - ✓ Radicación de correspondencia:
correspondenciaexterna@sdis.gov.co

información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”

- Agentamiento virtual de citas para videollamada

Mediante el enlace:

<https://outlook.office365.com/book/SecretaraDistritaldeIntegracinSocial@sdis.gov.co/s/eIJT0dSR3kSRKS681CHaGq2>

- Agendamiento virtual de citas para la atención presencial, acudiendo al punto seleccionado

Mediante el enlace:

<https://outlook.office365.com/book/AGENDAMIENTOP ESENCIALSLIS@sdis.gov.co/>

➤ **Telefónico:** Mediante este canal, el servidor público o colaborador realiza la atención a la ciudadanía en tiempo real, en el que el ciudadano puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, a través de las líneas telefónicas dispuestas por la SDIS.

- Línea de atención ciudadana +57 (601) 3808330
- Opción 1: información de los servicios sociales de la SDIS
- Opción 2: PQRS
- Opción 3: denuncias por presuntos hechos de corrupción.
- Opción 4: Comunicarse con una subdirección local
- Opción 5: Habitabilidad en calle
- Opción 6: Ingreso Mínimo Garantizado
- Línea gratuita de atención ciudadana 01 8000 127 007
- Línea 195 Centro de Contacto Distrital.

4.2. Análisis atención del canal presencial

En el cuarto trimestre de 2024, se registraron 87.752 atenciones en los puntos de atención SIAC, la información se consolida mediante el Sistema de Registro de Beneficiarios SIRBE y del formato de registro de atención diaria no registrada en SIRBE for_atc_012 Formato_registro_atencion_diaria_no_registrada en SIRBE.

En la siguiente tabla se muestra la atención correspondiente al periodo reportado.

Tabla 22. Atención ciudadana durante el IV trimestre 2024

Punto SIAC	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
SIAC - SLIS Bosa	4846	4848	2853	12547
SIAC - SLIS Usme Sumapaz	4060	2648	2050	8758
SIAC - SLIS Ciudad Bolívar	3424	2501	1257	7182
SIAC - CDC Kennedy Bellavista	3306	2454	650	6410
SIAC - SLIS San Cristóbal	2534	1948	1464	5946
SIAC - SLIS Tunjuelito	2311	1999	983	5293
SIAC - SLIS Barrios Unidos	1917	1541	1305	4763
SIAC - SLIS Engativá	1795	1654	764	4213
SIAC - SLIS Rafael Uribe Uribe	1657	1641	869	4167
SIAC - SLIS Puente Aranda Antonio Nariño	1826	1428	663	3917
SIAC - SLIS Fontibón	1477	1409	541	3427
SIAC - SLIS Los Mártires	1141	1024	1010	3175
SIAC - CDC Kennedy Britalia	2546	1	0	2547

Punto SIAC	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
SIAC - SLIS Santa Fe Candelaria	763	891	634	2288
SIAC - Sede Central	915	696	574	2185
SIAC - SLIS Usaquén	951	727	435	2113
SIAC - SLIS Kennedy	701	779	393	1873
SIAC - CDC Bosa	727	590	356	1673
SIAC - SLIS Suba	493	622	522	1637
SIAC - SLIS Teusaquillo	496	574	164	1234
SIAC - CADE Suba	0	224	353	577
SIAC - CADE Manitas	0	232	308	540
SIAC - CADE Engativá	0	265	242	507
SIAC - SLIS Chapinero	202	143	94	439
SIAC - CAD 30	0	160	181	341
Total	38.088	30.999	18.665	87752

Fuente: Plataforma SIRBE WEB y formato FOR-ATC-012 Formato Registro de Atenciones Diarias No Registradas en SIRBE

Según la Tabla 22 se puede identificar que el punto SIAC con mayor número de registros de atención ciudadana, en el canal presencial durante el cuarto trimestre de 2024, fue la Subdirección Local de Integración Social de Bosa con 12547 registros representando el 14% respecto del total.

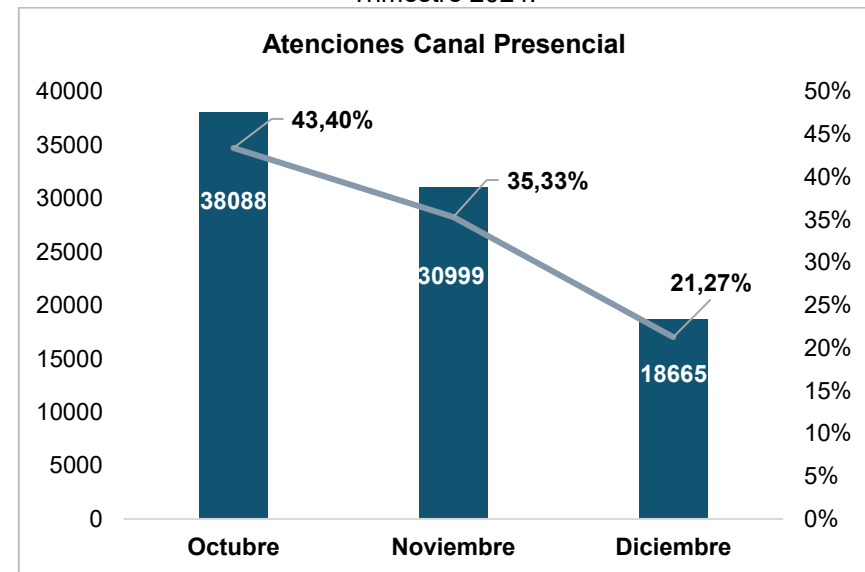
Los puntos con un nivel de demanda media se encuentran en un rango promedio entre 1500 y 3000 registros mensuales, dentro de los cuales para el cuarto trimestre se identificaron los siguientes: SIAC - SLIS Usme Sumapaz, SIAC - SLIS Ciudad Bolívar, SIAC -

CDC Kennedy Bellavista, SIAC - SLIS San Cristóbal y SIAC - SLIS Tunjuelito

En la siguiente gráfica, se observa que, durante el cuarto trimestre, el mayor número de atenciones ciudadana en el canal presencial se registró en el mes de octubre, con 38.088 atenciones ciudadanas correspondiente a un 43,40% del total de la atención durante el periodo reportado.

En el mes de noviembre se logró registrar 30.999 atenciones ciudadanas con un 35,33%, y en diciembre se registraron 18.665 atenciones ciudadana correspondiente un 21,27% del total de atenciones ciudadanas durante el periodo reportado.

Gráfico 6. Porcentaje de atención ciudadana registrada en el IV Trimestre 2024.



Fuente: Plataforma SIRBE WEB y formato FOR-ATC-012 Formato Registro de Atenciones Diarias No Registradas en SIRBE

4.3. Análisis atención del canal virtual

4.3.1. Agendar atención – “Video Llamada”.

A través de la página web los ciudadanos encuentran la sección atención ciudadana - canales de atención - agendar atención video llamada mediante el link:

<https://outlook.office365.com/book/SecretaraDistritaldeIntegracinSocial@sdis.gov.co/s/eIJT0dSR3kSRKS681CHaGg2>

Este servicio es atendido por un agente quien se conecta mediante la herramienta Bookings del correo integración@sdis.gov.co, por medio de la cual se realiza la interacción con el ciudadano(a) a través de audio, texto y video.

Durante el cuarto trimestre del año 2024, se realizó el agendamiento de 720 citas por video llamada, de las cuales 317 citas fueron atendidas y 403 citas no fueron atendidas.

Tabla 23. Agendamiento de citas “Video Llamadas” IV Trimestre del año 2024.

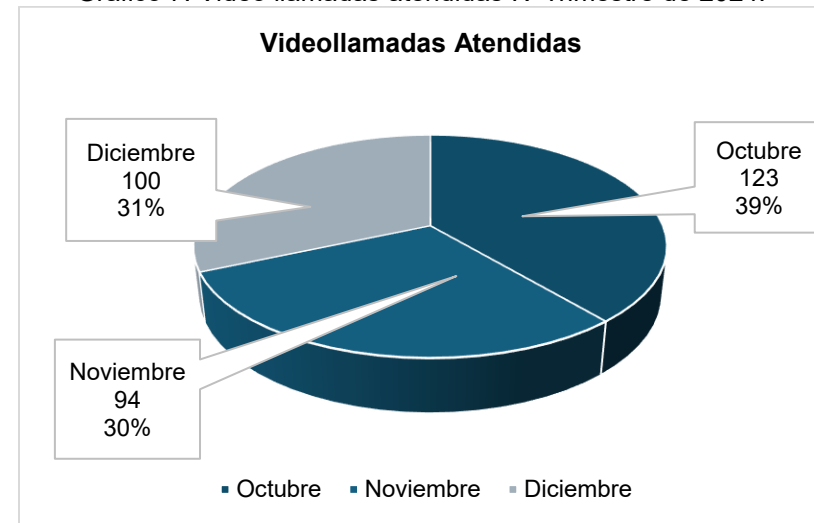
Mes	Atendidas	%	No Atendidas	%	Total Registradas
Octubre	123	38,80%	178	44,17%	301
Noviembre	94	29,65%	129	32,01%	223
Diciembre	100	31,55%	96	23,82%	196
Total	317	100%	403	100%	720

Fuente: Herramienta Bookings.

En la siguiente gráfica se evidencia que, en el cuarto trimestre de 2024, el mayor número de atención ciudadana por medio de video llamada se registró en octubre con 123 atenciones ciudadanas correspondiente al 38,80% del total de Video llamadas atendidas.

De igual manera, durante el mes de noviembre se atendieron 94 video llamadas representando un 29.65% y en diciembre 100 video llamadas representado un 31.55%

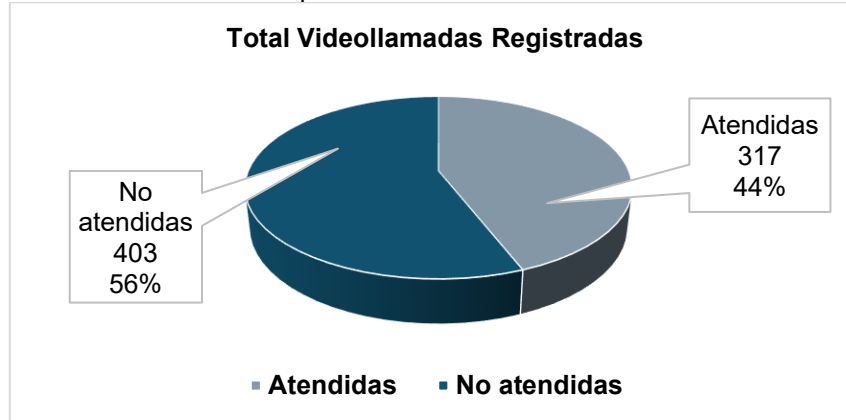
Gráfico 7. Video llamadas atendidas IV Trimestre de 2024.



Fuente: Herramienta Bookings

En la siguiente gráfica se evidencia que en el cuarto trimestre se registraron 720 citas agendadas por video llamada de las cuales 317 equivalentes al 44% fueron atendidas y 403 equivalentes al 56% no fueron atendidas.

Gráfico 8. Distribución porcentual Video Llamadas IV Trimestre 2024.



Fuente: Herramienta Bookings

En el periodo reportado, 403 ciudadanos que agendaron cita por video llamada no se conectaron, por lo que el equipo de agentes virtuales encargados de la atención continuó realizando el seguimiento a los ciudadanos(as) mediante llamadas telefónicas para conocer las causas de la inasistencia a la cita programada, evidenciando que las razones externas a la Entidad más frecuentes para su inasistencia siguen siendo:

En la atención por video llamada:

- No diligenciaron correctamente el correo electrónico, por lo tanto, no recibieron la notificación de confirmación del agendamiento virtual
- No contaron con equipo de cómputo, audio o cámara
- Presentaron fallas en la conexión a internet
- Olvidaron de la cita programada
- Tuvieron cruce con otras actividades de carácter personal

Así mismo, se siguen presentando en este periodo razones internas de la Entidad que afectaron la atención de este medio virtual como: Fallas constantes del servicio de internet, fallas en el fluido eléctrico, fallas en las herramientas tecnológicas utilizadas para la atención a la ciudadanía.

4.3.2. Agendar atención presencial “acudiendo al punto seleccionado”

En el cuarto trimestre del año 2024 se continuó prestando el servicio de atención: “agendar atención presencial acudiendo al punto seleccionado” desde los diferentes puntos de atención presencial, facilitando así el desplazamiento y ahorro de tiempo para los ciudadanos.

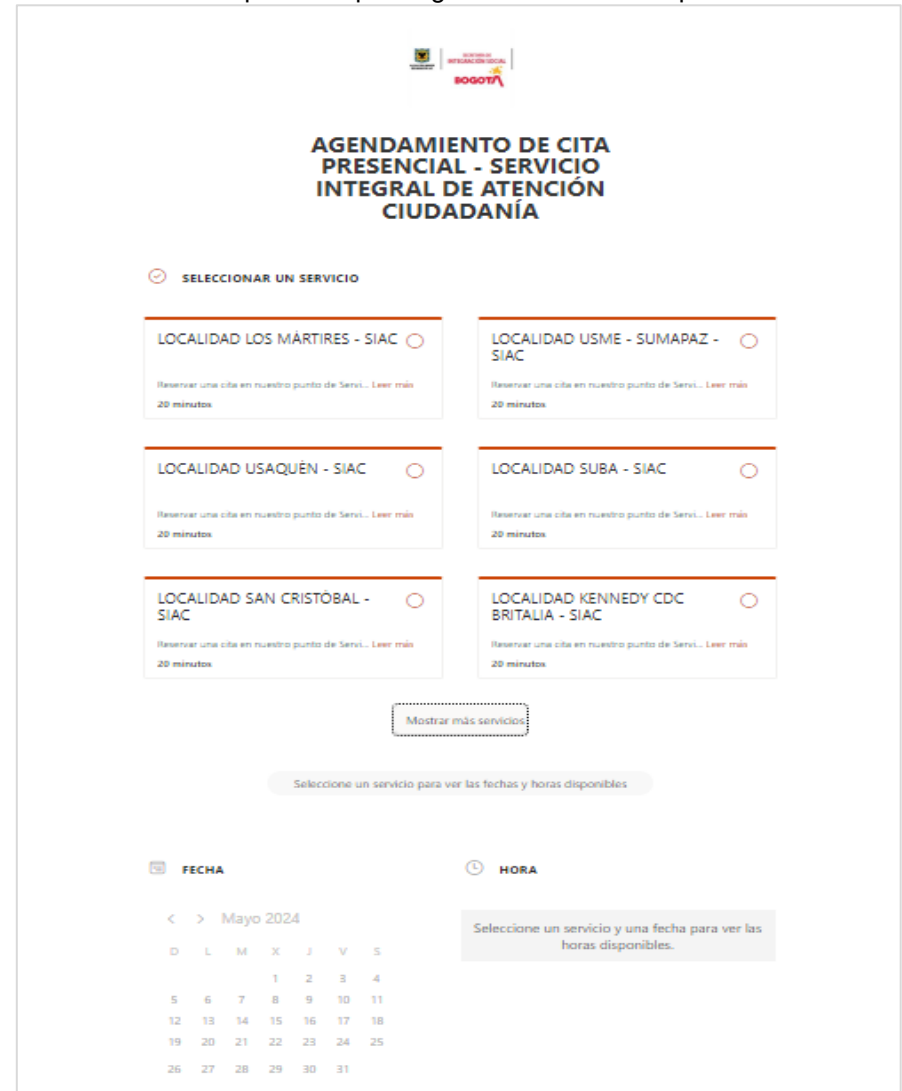
A través de la página web los ciudadanos encuentran la sección atención ciudadana - canales de atención - agendar atención presencial – “Acudiendo al punto seleccionado” mediante el link https://outlook.office365.com/book/AGENDAMIENTOPESENCIA_LSLIS@sdis.gov.co/

La SDIS ha dispuesto este servicio, el cual es atendido por los referentes SIAC asignados a cada uno de los siguientes puntos:

- SIAC - CDC Bosa Porvenir
- SIAC - CDC Kennedy Bellavista
- SIAC - CDC Kennedy Britalia
- SIAC - Sede Central
- SIAC - SLIS Barrios Unidos
- SIAC - SLIS Bosa
- SIAC - SLIS Chapinero
- SIAC - SLIS Ciudad Bolívar
- SIAC - SLIS Engativá
- SIAC - SLIS Fontibón

- SIAC - SLIS Kennedy
- SIAC - SLIS Los Mártires
- SIAC - SLIS Puente Aranda Antonio Nariño
- SIAC - SLIS Rafael Uribe Uribe
- SIAC - SLIS San Cristóbal
- SIAC - SLIS Santa Fe Candelaria
- SIAC - SLIS Suba
- SIAC - SLIS Teusaquillo
- SIAC - SLIS Tunjuelito
- SIAC - SLIS Usaquén
- SIAC - SLIS Usme Sumapaz

Ilustración 1. Aplicación para agendamiento de cita presencial.



Fuente:

<https://outlook.office365.com/book/AGENDAMIENTOPESENCIALSLIS@sdis.gov.co/>

En el cuarto trimestre de este año el canal virtual registró 19 citas por agendamiento presencial.

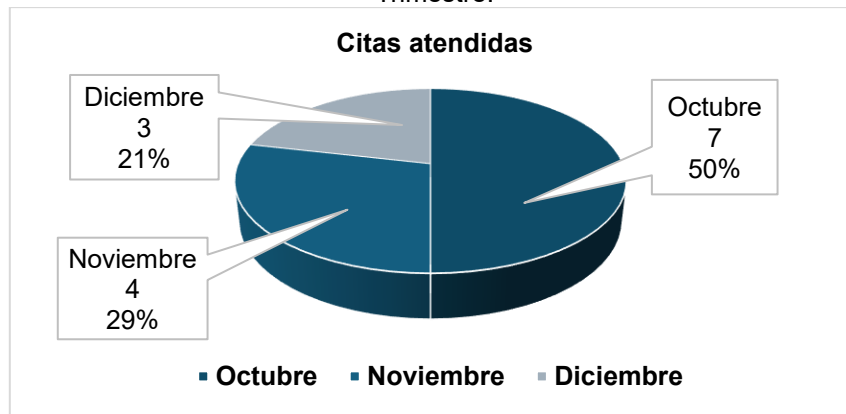
Tabla 24. Agendamiento de cita virtual “acudiendo al punto seleccionado” IV Trimestre de 2024.

Mes	Atendidas	%	No Atendidas	%	Total Registradas
Octubre	7	50%	1	20%	8
Noviembre	4	28%	0	0%	4
Diciembre	3	21%	4	80%	7
Total	14	100%	5	100%	19

Fuente: Herramienta Bookings

En la siguiente gráfica se evidencia que en el cuarto trimestre el mayor número de atención ciudadana en el canal agendar atención presencial se registró en octubre con 7 atenciones ciudadanas con un 50% respecto al mes de noviembre que registro 4 atenciones ciudadanas con un 29% y en el mes de diciembre con 3 atenciones ciudadanas representando el 21%.

Gráfico 9. Agendamiento “acudiendo al punto seleccionado” IV Trimestre.



Fuente: Herramienta Bookings

En la Tabla 25 se presentan los puntos SIAC que registran atención en el canal virtual agendamiento de cita presencial durante el cuarto trimestre del 2024.

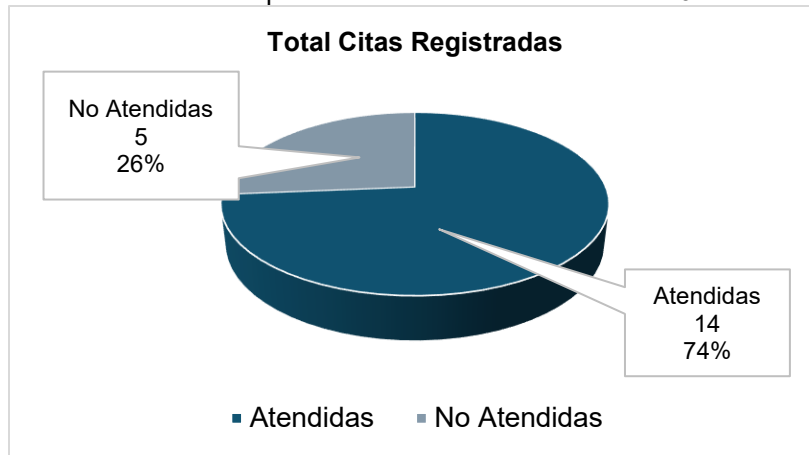
Tabla 25. Puntos SIAC que atendieron el agendamiento de cita virtual “acudiendo al punto seleccionado”

Punto SIAC	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
SIAC - CDC Kennedy Bellavista	3	0	2	5
SIAC - SLIS Rafael Uribe Uribe	1	0	1	2
SIAC - SLIS Usaquén	0	2	0	2
SIAC - SLIS Ciudad Bolívar	1	1	0	2
SIAC - SLIS Puente Aranda Antonio Nariño	0	1	0	1
SIAC - SLIS Barrios Unidos	1	0	0	1
SIAC - SLIS Bosa	1	0	0	1
Total	7	4	3	14

Fuente: Plataforma SIRBE WEB y FOR-ATC-012 Formato Registro de Atenciones Diarias No Registradas en SIRBE

En la siguiente gráfica se evidencia que en el cuarto trimestre se registró que de las 19 citas agendadas por video llamada 14 fueron atendidas y 5 no fueron atendidas.

Gráfico 10. Distribución porcentual Agendamiento de cita virtual “acudiendo al punto seleccionado” IV Trimestre 2024.



Fuente: Herramienta Bookings

Así mismo el equipo de referentes de los puntos SIAC encargados de la atención por este medio continuaron realizando el seguimiento a los ciudadanos(as) que tenían programado su cita presencial en el punto seleccionado y no asistieron evidenciando en la comunicación con el ciudadano(a) que las razones externas a la Entidad más frecuentes para su inasistencia siguen siendo:

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

4.4. Análisis atención del canal telefónico.

Durante el cuarto trimestre del presente año el canal telefónico registró 41.105 llamadas 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, y sugerencias)
- Opción 3: Denuncias por presuntos hechos de corrupción.
- Opción 4: Comunicarse con una Subdirección Local

En la tabla 26 se presenta el registro de atenciones ciudadanas del canal telefónico durante el periodo reportado.

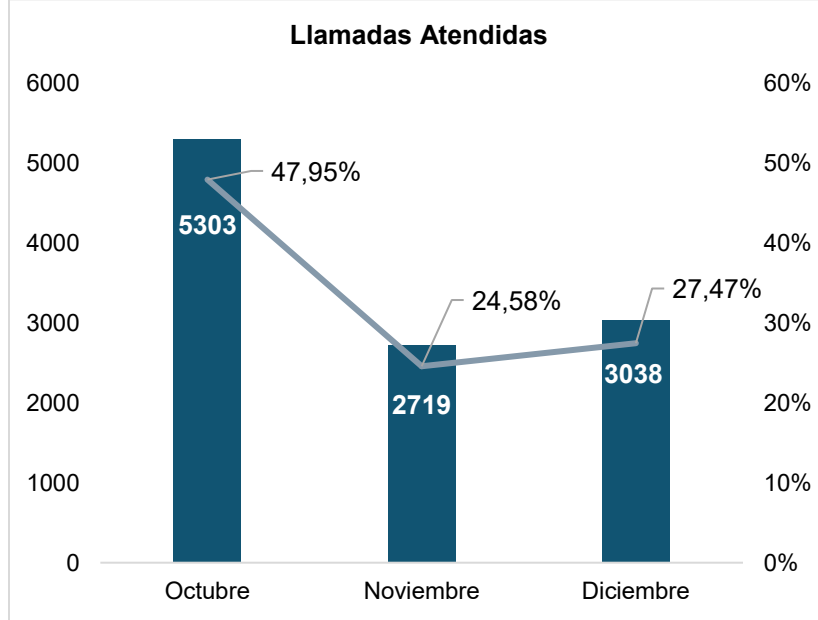
Tabla 26. Atención al ciudadano canal telefónico IV Trimestre del año 2024.

Mes	Atendidas	%	No Atendidas	%	Total Registradas
Octubre	5303	47,95%	14569	48,49%	19872
Noviembre	2719	24,58%	10983	36,56%	13702
Diciembre	3038	27,47%	4493	14,95%	7531
Total	11060	100%	30045	100%	41105

Fuente: Herramienta Denwa.

En la siguiente gráfica se evidencia que en el cuarto trimestre el mayor número de atenciones por el canal telefónico se registró en octubre con 5.303 atenciones ciudadanas representado en un 47,95% respecto de noviembre que registró 2.719 atenciones ciudadanas con un 24,58 % y de diciembre que registró 3.038 atenciones ciudadanas con un 27,47%.

Gráfico 11. Llamadas atendidas canal telefónico IV Trimestre de 2024.



Fuente: Herramienta Denwa.

En la tabla 27, se presenta el registro de atenciones ciudadanas del canal telefónico durante el periodo mencionado por punto de atención SIAC.

Tabla 27. Llamadas atendidas canal telefónico por punto de atención SIAC IV Trimestre 2024.

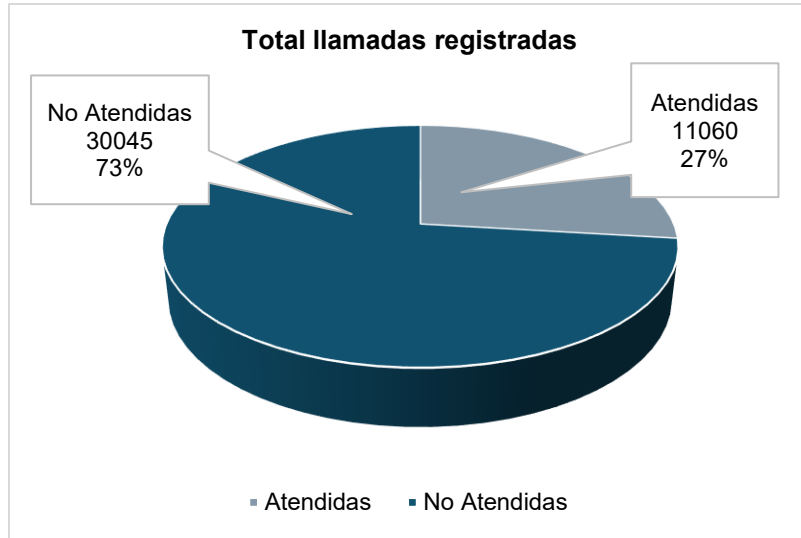
Punto SIAC	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
SIAC - Sede Central	2244	928	1225	4397
SIAC - CDC Bosa	715	524	227	1466
SIAC - SLIS Fontibón	443	139	492	1074

Punto SIAC	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
SIAC - SLIS Chapinero	403	226	154	783
SIAC - SLIS Los Mártires	287	239	212	738
SIAC - SLIS Kennedy	284	181	207	672
SIAC - SLIS Teusaquillo	274	254	0	528
SIAC - SLIS Puente Aranda Antonio Nariño	209	71	185	465
SIAC - SLIS Tunjuelito	128	98	129	355
SIAC - SLIS Rafael Uribe Uribe	112	27	61	200
SIAC - SLIS Barrios Unidos	72	0	85	157
SIAC - SLIS Usaquén	39	30	61	130
SIAC - CDC Kennedy Britalia	78	0	0	78
SIAC - SLIS Santa Fe Candelaria	15	2	0	17
Total	5303	2719	3038	11060

Fuente. Herramienta Denwa

En la siguiente gráfica se evidencia que en el cuarto trimestre se registraron 41.105 llamadas de las cuales el 27% (11.060) fueron atendidas y el 73% (30.045) no fueron atendidas.

Gráfico 12. Distribución porcentual llamadas registradas canal telefónico IV Trimestre 2024.



Fuente: Herramienta Denwa

El canal telefónico es atendido por dos (2) agentes que alternan con la atención por video llamada, a su vez este canal es apoyado por los referentes de atención de los puntos SIAC de: SLIS Chapinero, SLIS Teusaquillo, SLIS Puente Aranda - Antonio Nariño, SLIS Fontibón, SLIS Barrios Unidos, SLIS Santa Fe - Candelaria, SLIS Los Mártires, SLIS Tunjuelito, SLIS Kennedy y Sede Central de la SDIS, quienes alternan la atención presencial con la telefónica.

A pesar de contar con referentes de atención presencial para apoyar el canal telefónico, durante el cuarto trimestre se han presentado dificultades que impiden brindar un apoyo 100% efectivo. Estas dificultades se deben a:

- El aumento en la demanda de atención presencial en el punto SIAC, lo que ha llevado a los referentes a priorizar este tipo de atención sobre la telefónica.
- Problemas con el servicio de internet y la plataforma DENWA en el punto SIAC, lo que dificulta la atención telefónica.
- Interrupciones en el servicio eléctrico en algunas Subdirecciones Locales.

4.4.1. Resultados encuesta atención telefónica.

Durante el trimestre reportado los referentes SIAC transfirieron 3.820 llamadas para la realización de la encuesta de percepción y satisfacción de la atención telefónica por parte de la ciudadanía (extensión 8888) lo que permitió evaluar el servicio recibido a través del canal telefónico.

Los resultados se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 28. Resultados encuesta de percepción y satisfacción de la atención telefónica IV Trimestre 2024.

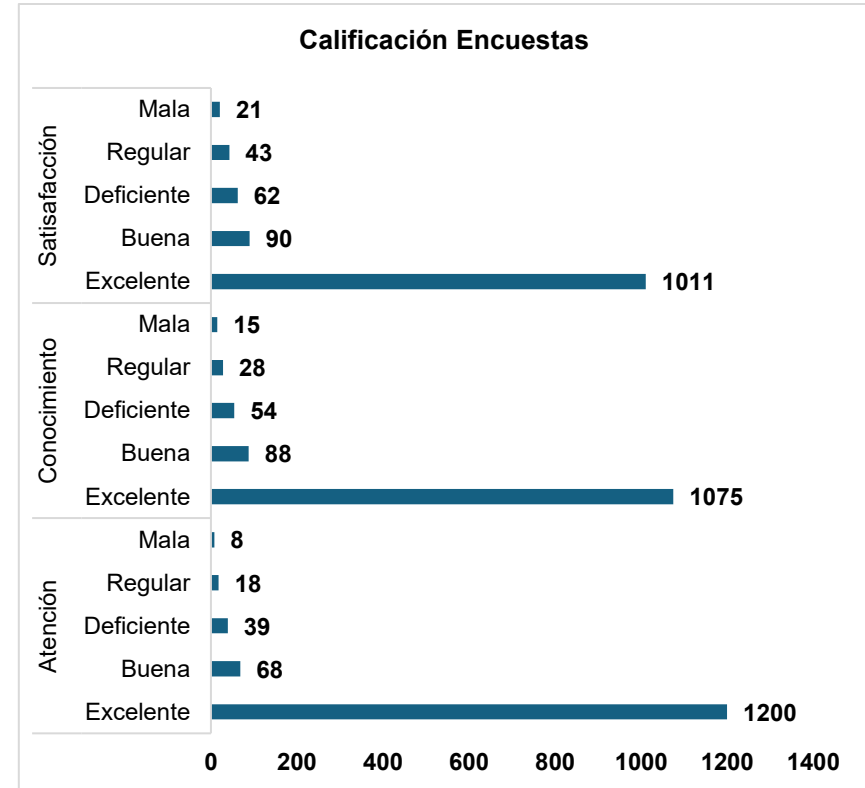
Indicador	Calificación	Encuestas	%
Atención	Excelente	1200	90,02%
	Buena	68	5,10%
	Deficiente	39	2,93%
	Regular	18	1,35%
	Mala	8	0,60%
	Total		1333
Conocimiento	Excelente	1075	85,32%

Indicador	Calificación	Encuestas	%
Satisfacción	Buena	88	6,98%
	Deficiente	54	4,29%
	Regular	28	2,22%
	Mala	15	1,19%
	Total	1260	100%
	Excelente	1011	82,40%
	Buena	90	7,33%
	Deficiente	62	5,05%
	Regular	43	3,50%
	Mala	21	1,71%
	Total	1227	100%
	Total encuestas IV Trimestre		3820

Fuente: Herramienta Denwa - CTMail

Para medir la variación en el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención recibida por los referentes SIAC a través del canal telefónico se llevó a cabo un comparativo entre los niveles de evaluación (Excelente buena regular mala y deficiente) lo cual permitió evidenciar una calificación excelente para los tres indicadores de medida (atención conocimiento y satisfacción).

Gráfico 13. Calificación encuestas de satisfacción ciudadana a través del canal telefónico IV Trimestre de 2024.



Fuente: Herramienta Denwa - CTMail.

4.5. Visitas de acompañamiento y seguimiento al Punto SIAC

El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía realiza visitas de seguimiento y acompañamiento a los responsables de los puntos SIAC para verificar fortalezas y debilidades en el servicio de atención a la ciudadanía validando así el cumplimiento de las instrucciones para la atención por tipo de canal establecidos en el MNL-ATC-001 Manual de Servicio a la Ciudadanía

En la tabla 29, se relacionan los puntos SIAC visitados en el periodo mencionado.

Tabla 29. Relación visitas de acompañamiento y seguimiento IV Trimestre 2024.

No. Acta	Punto de Atención	Fecha de Visita	Observación
23	SIAC - Sede Central	08/11/2024	Se reprogramó la visita y se realizó el 08 de noviembre de 2024, como evidencia se presenta acta No 21 en donde se incluye lista de chequeo aplicada al referente y punto SIAC
21	SIAC - SLIS Fontibón	10/10/2024	Se reprogramó la visita y se realizó el 10 de octubre de 2024, como evidencia se presenta acta No 22 en donde se incluye lista de chequeo aplicada al referente y punto SIAC
22	SIAC - SLIS Puente Aranda - Antonio Nariño	10/10/2024	Se reprogramó la visita y se realizó el 10 de octubre de 2024, como evidencia se presenta acta No 23 en donde se incluye lista de chequeo aplicada al referente y punto SIAC
24	SIAC - SLIS Chapinero	09/12/2024	Se reprogramó la visita y se realizó el 09 de diciembre de 2024, como evidencia se presenta acta No 24 en donde se incluye lista de chequeo aplicada al referente y punto SIAC. El referente José Miguel Niño Rincón su trasladado al punto SIAC Chapinero el 18 de noviembre de 2024.
25	SIAC - Sede Central	12/12/2024	Se reprogramó la visita y se realizó el 12 de diciembre de 2024, como evidencia se presenta acta No 25 en donde se incluye lista de chequeo aplicada al referente y punto SIAC

Fuente: Equipo SIAC - Actas visitas.

4.6. Participación en Ferias de Servicios Distritales

El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía participó en dos (2) Ferias de Servicio Distritales convocadas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., con el propósito de informar y orientar a la ciudadanía sobre los servicios que presta la Entidad la cual busca respaldar a las personas y familias bogotanas en mayor situación de vulnerabilidad promoviendo la inclusión Social el desarrollo de capacidades y la mejora de la calidad de vida a través de la oferta de los servicios sociales modalidades estrategias beneficios y transferencias monetarias para esta población.

Tabla 30. Participación en Ferias de Servicios Distritales IV Trimestre 2024.

Fecha	Localidad	No Ciudadanos(as) Atendidas
07/11/2024	Suba	171
18/12/2024	Santa Fe Candelaria	100
Total		271

Fuente: Registro en Microsoft Forms

5. COMPONENTE DE FORTALECIMIENTO

El componente de fortalecimiento del Servicio de Atención a la Ciudadanía aborda tres campos de acción.

- **Fortalecimiento del equipo SIAC** dirigido a los referentes asignados a los puntos SIAC y personas delegadas como apoyo.
- **Sensibilización Cultura del Servicio** dirigido a los servidores públicos y/o contratistas vinculados a la SDIS.
- **Socialización Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas** dirigido a designados para el manejo de la plataforma “Bogotá te Escucha” y servidores públicos y/o contratistas relacionados con la elaboración de las respuestas a la ciudadanía.
- **Laboratorios de Lenguaje Claro** dirigidos a colaboradores públicos a cargo de la elaboración de respuestas a las peticiones ciudadanas.

En la Tabla 31 se presentan las acciones realizadas durante el periodo reportado para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía:

Tabla 31. Acciones fortalecimiento SIAC IV Trimestre 2024.

Subcomponente	Número Jornadas	Número de asistencias
Fortalecimiento Del Equipo Referentes SIAC	3	42
Sensibilización Cultura del Servicio	11	288
Socialización Procedimiento Tramite de Peticiones Ciudadanas.	9	106

Fuente: Equipo SIAC - Actas de jornadas.

5.1. Jornadas de sensibilización en cultura del servicio

Durante el cuarto trimestre de 2024 se desarrollaron 11 jornadas de sensibilización 10 de ellas en modalidad presencial y una en forma virtual. Se contó con la asistencia de 288 colaboradores públicos de la SDIS.

Además, se implementaron tres estrategias pedagógicas para la cultura del servicio:

1. Jornadas de sensibilización: Taller presencial o virtual de 2 a 4 horas de duración.
2. Escuela desarrollo de capacidades: Proceso de cualificación compuesta de 4 módulos desarrollados en jornadas presenciales con una intensidad de 6 horas cada una.
3. Cualificación en articulación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en modalidad virtual sincrónica.

Se consolida el propósito de fortalecer la cualificación para la atención a la ciudadanía en la entidad innovando con la creación y puesta en marcha de la escuela de desarrollo de capacidades para una cultura del servicio implementando así una propuesta pedagógica experiencial que permite pasar de la información conceptual a la integración del conocimiento a la experiencia individual y la elaboración de herramientas internas para un relacionamiento con calidad y calidez a través de un proceso personal.

A continuación, en la Tabla 32 se relacionan los temas abordados:

Tabla 32. Jornadas de sensibilización en cultura del servicio IV Trimestre 2024.

No. Jornadas	Descripción	Temas
3	Escuela desarrollo de capacidades para una cultura del servicio grupo 1, 2 y 3	Sesión 2, Tramite de emociones
3	Escuela desarrollo de capacidades para una cultura del servicio grupo 1,2 y3	Sesión 3. Comunicación y manejo de conflictos
3	Escuela desarrollo de capacidades para una cultura del servicio grupo 1,2 y 3	Sesión 4. Construcción de paz.
1	Jornada Sensibilización cultura del servicio, SLIS Barrios Unidos	Empatía y habilidades comunicativas
1	Conversatorio virtual, dirigida a colaboradores públicos y personal de seguridad de la SDIS.	Experiencias en atención a ciudadanía en situaciones conflictivas,

Fuente: Equipo SIAC - Actas de jornadas.

Con relación a la tercera estrategia cualificación en articulación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en modalidad virtual sincrónica. Durante el periodo reportado se desarrollan 10 sesiones con 60 asistencias de colaboradores públicos.

5.2. Fortalecimiento técnico SIAC

En el cuarto trimestre de 2024 se desarrollaron 3 jornadas de fortalecimiento técnico a referentes SIAC.

Tabla 33. Jornadas de fortalecimiento técnico SIAC IV Trimestre 2024

Mes	Temas Referentes SIAC
Octubre	1. Presentación Proyectos de inversión 2. Protocolo de atención diferencial 3. Protocolo de atención telefónico 4. Cualificación Servicio a la Ciudadanía, Secretaría General
Noviembre	1. Introducción a la SDIS 2. Presentación Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía 3. Procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS

Fuente: Equipo SIAC - Actas de jornadas.

5.3. Socialización Procedimiento Trámite Requerimientos Ciudadanos

Durante el cuarto trimestre de 2024 se desarrollaron 9 jornadas de socialización del Procedimiento de trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003 contando con la participación de 106 servidores públicos y/o contratistas.

De igual forma, se socializaron temas tales como: clasificación de peticiones ciudadanas, tiempos de respuesta, manejo de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" y criterios de Calidad en la respuesta (coherencia claridad calidez oportunidad y manejo del sistema), para este último tema se invitó a los designados,

referentes jurídicos y jefes de dependencia de las diferentes áreas de la Entidad.

Tabla 34. Socialización Procedimiento Trámite Requerimientos Ciudadanos IV Trimestre 2024.

Mes	Dependencias Asistentes
Octubre	- Designados dependencia
Noviembre	- Designadas dependencias - Referentes SIAC
Diciembre	- Designadas dependencias - Referentes SIAC

Fuente: Equipo SIAC - Actas de jornadas.

5.4. Laboratorio Lenguaje Claro

Durante el cuarto trimestre se continua con la estrategia de fortalecimiento asociada a la respuesta de las peticiones de la ciudadanía. Tiene como objetivo generar un espacio pedagógico innovador que permita orientar validar y construir soluciones frente a la elaboración de las respuestas emitidas a la ciudadanía cumpliendo los criterios de calidad y lenguaje claro. Adicionalmente esta acción aporta a la garantía del derecho de acceso a la información pública.

La estrategia de laboratorio está pensada como un proceso que consta de dos encuentros presenciales; unas acciones en territorio y la elaboración de una herramienta que apoye la escritura con claridad coherencia y calidez en cada una de las dependencias participantes. Se avanzó en la realización del segundo encuentro presencial con la asistencia de 12 colaboradores públicos.

Tabla 35. Laboratorios Lenguaje Claro IV Trimestre 2024

Mes	Dependencias Asistentes
Noviembre	- SLIS Kennedy - SLIS Rafael Uribe - Subdirección Familia - Subdirección Juventud - Inspección y Vigilancia

Fuente: Equipo SIAC - Actas de jornadas

El Anexo 7, contempla el reporte de implementación del plan de fortalecimiento del SIAC.

6. MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA.

Durante el cuarto trimestre del 2024 se implementaron las siguientes encuestas de percepción y satisfacción ciudadana.

- **Encuesta Percepción y Satisfacción Ciudadana frente a los servicios sociales que ofrece la SDIS:** Se realiza a la ciudadanía que acude a los puntos de atención ciudadana. Durante el cuarto trimestre se aplicaron 1260 encuestas.
- **Encuesta de percepción y satisfacción de la atención por video llamada:** A través de este canal se invita a la ciudadanía a dar su opinión en el siguiente enlace <https://gencu.sdis.gov.co/index.php/175816?lang=es> el cual es compartido por medio del chat al finalizar la atención. Durante el periodo reportado se contestaron 64 encuestas.

- **Encuesta de percepción y satisfacción de la atención del correo electrónico:** Se realiza de forma virtual a partir de invitación enlazada al correo integracion@sdis.gov.co. Durante el periodo reportado se contestaron 8 encuestas.
- **Encuesta de percepción y satisfacción de la atención en el punto de atención SIAC.** Se invita a las personas atendidas en los puntos SIAC a brindar su opinión sobre la atención recibida a través del código QR ubicado en el módulo de atención. En el periodo reportado se contestaron 580 encuestas.
- **Encuesta de percepción y satisfacción frente al trámite de su requerimiento:** Se realiza de forma virtual a partir del enlace ubicado en la página Web de la Entidad <https://gencu.sdis.gov.co/index.php/447567?lang=es>. Tiene como objetivo recolectar información frente a la claridad coherencia oportunidad y efectividad de las respuestas escritas entregadas a la ciudadanía. Durante el periodo se contestaron 84 encuestas.
- **Encuesta de percepción sobre la experiencia en la atención a la ciudadanía en la SDIS:** Dirigida a funcionarios y contratistas, se aplica en las diferentes subdirecciones locales y dependencias a partir de invitación por correo institucional y la promoción de las y los referentes locales. Su objetivo es evaluar la percepción de los servidores públicos (funcionarios y contratistas) acerca de la atención brindada a la ciudadanía, comprendiendo así la diversidad de experiencias acordes a las dinámicas territoriales y poblacionales. Adicionalmente busca identificar áreas de mejora en la atención a la ciudadanía, determinando posibles áreas de fortalecimiento y desarrollo de capacidades que puedan

optimizar la calidad de esta. Durante el periodo reportado se recibieron 742 encuestas.

- **Consulta ciudadana “Ayúdanos a servirte mejor”:** Se desarrolla en el mes de noviembre en las Subdirecciones Locales y Centros de Desarrollo Comunitario que cuentan con punto de atención SIAC. Tiene como objetivo incrementar la participación de la ciudadanía conociendo sus observaciones y sugerencias frente a la atención que le brinda la SDIS, a partir de un formato escrito de respuesta abierta que facilite la comunicación de su sentir. Los resultados de esta consulta se presentan en el Anexo 6 Resultados encuestas IV trimestre.

En la Tabla 36 se presenta información sobre el número de encuestas de Percepción y Satisfacción Ciudadana frente a los servicios sociales de la SDIS aplicadas en las Subdirecciones Locales para la Integración Social – SLIS y Centros de Desarrollo Comunitario – CDC.

Tabla 36. Encuesta Percepción y Satisfacción Ciudadana frente a los servicios sociales que ofrece la SDIS.

Localidad	No. de encuestas
Antonio Nariño Pte. Aranda	58
Barrios Unidos	75
Bosa	124
Bosa Porvenir	67
CDC Bellavista (Kennedy)	76
CDC Kennedy Britalia	8
Chapinero	71
Ciudad Bolívar	110

Localidad	No. de encuestas
Engativá	56
Fontibón	32
Kennedy (Timiza)	65
Los Mártires	66
SIAC - Sede Central	76
Rafael Uribe Uribe	56
San Cristóbal	69
Santa Fe Candelaria	27
Suba	12
Teusaquillo	0
Tunjuelito	66
Usaquén	57
Usme Sumapaz	89
Total	1260

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

En la tabla 37 se observa el porcentaje de satisfacción ciudadana con la atención recibida en los diferentes canales.

Tabla 37. Porcentaje de satisfacción ciudadana IV Trimestre 2024.

Ítem Encuestado	IV Trimestre
Satisfacción con la atención recibida en los servicios sociales	95 %
Satisfacción con la atención por video llamada	92 %
Satisfacción con la atención en el punto de atención SIAC	98 %
Satisfacción frente al trámite de su requerimiento	51 %

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

Dentro de los niveles de satisfacción se observó que se sostiene una alta satisfacción en la atención brindada de forma presencial en los puntos de atención SIAC y los servicios sociales y video llamada. Continúa siendo un reto el aumento en la satisfacción frente a las respuestas y el trámite de los requerimientos PQRS.

En el Anexo 6. “Reporte encuestas de Percepción y satisfacción ciudadana cuarto trimestre 2024” se encuentra el análisis de las encuestas aplicadas.

7. GESTIONES Y ARTICULACIONES DEL SERVICIO SIAC.

Para la implementación del servicio, se han definido estrategias tanto al interior de la Secretaría Distrital de Integración Social, en coordinación con las Direcciones y Subdirecciones Técnicas, como a nivel interinstitucional con Entidades clave, entre ellas la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC y la Veeduría Distrital.

7.1. Articulaciones Intrainstitucionales

Para el período reportado se articuló con las Direcciones y Subdirecciones Locales y Técnicas la participación en la Escuela de Desarrollo de Capacidades para una cultura del servicio dando continuidad de la segunda versión del proceso de cualificación. Igualmente, se articula con la Subdirección Administrativa y Financiera la participación del personal de vigilancia, en el Conversatorio acerca de la atención a ciudadanía en situaciones difíciles.

En su esfuerzo por mejorar la atención a la ciudadanía, el SIAC mantuvo una estrecha colaboración con la Oficina Asesora de

Comunicaciones OAC para fortalecer la difusión de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Integración Social. Se realizaron campañas de divulgación interna y externa de las opciones presencial, virtual y telefónica.

El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC en articulación con las Subdirecciones Locales para la Integración Social garantizó la continuidad de la prestación del servicio en los diferentes puntos de atención ciudadana de la Entidad con la asignación de un delegado de apoyo que reemplaza al referente SIAC en la hora de almuerzo y jornadas de inducción dirigidas al equipo SIAC.

Los Referentes de la atención ciudadana del equipo SIAC siguieron en contacto permanente con servidores/as y contratistas de las diferentes Subdirecciones Locales para la Integración Social para solicitar las novedades de los servicios para brindar una información oportuna a la ciudadanía. Esta información es publicada en el aplicativo de SharePoint del equipo SIAC para consulta en el proceso de la atención.

7.2. Articulaciones Interinstitucional

La Subsecretaría de Gestión Institucional y el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC en articulación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., da continuidad a la cualificación virtual sincrónica dirigida a colaboradores públicos de la SDIS.

Durante el período reportado se realizó la actualización virtual 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

expidió el correspondiente certificado de confiabilidad para remitir a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

En articulación con la Veeduría Distrital, la Entidad participó en los espacios de la Red Distrital de Quejas y Reclamos dando cumplimiento a la entrega oportuna de los informes de PQRS de acuerdo a lo establecido en el Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*; de igual manera la Entidad participo en *Laboratorio de simplicidad Lenguaje claro*. En articulación con la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el cuarto trimestre del 2024, se generaron tres capacitaciones a los 100 designados de la operación del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *“Bogotá te Escucha”* acerca del manejo funcional del sistema de acuerdo a lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

8. RECOMENDACIONES

- Elaborar y ejecutar un plan de trabajo para la Mesa Técnica de Relacionamiento, con el fin de avanzar en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Este plan deberá articular acciones con las dependencias encargadas de las Políticas de Gestión y Desempeño, en cumplimiento de la Resolución 001 del 2 de enero de 2024, garantizando una gestión más efectiva de la interacción con la ciudadanía.
- Continuar con la implementación de diversas estrategias pedagógicas en pro de la construcción de una cultura del servicio comprometida con un trato digno respetuoso y

amable a partir del fortalecimiento de las habilidades emocionales, comunicativas y de autocuidado de las y los colaboradores públicos.

- Reforzar y promover los canales de atención ya existentes de la SDIS así como ampliar nuevos canales o mecanismos para brindar una atención accesible oportuna eficaz eficiente digna de calidad y con enfoque territorial a la ciudadanía. Para optimizar la atención en los puntos SIAC, se recomienda implementar una herramienta de asignación de turnos que sea completa, accesible, fácil de usar y adaptable. Esta herramienta debe contar con funcionalidades clave como la asignación de turnos (por orden de llegada y programación de citas, con priorización para casos especiales), gestión de filas de espera virtuales, confirmación de turnos y recordatorios, e informes y estadísticas detalladas.
- Implementar los ajustes razonables definidos en la Norma Técnica NTC 6047 en las unidades operativas de la SDIS donde se presta el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC), garantizando el cumplimiento de los estándares mínimos para una atención accesible, oportuna y de calidad. Estos ajustes deben incluir la adecuación de infraestructura con accesibilidad universal, como rampas, baños adaptados, señalización incluyente, salas de espera adecuadas y mapas de ubicación en alto relieve, entre otros, con el fin de asegurar un entorno óptimo para todos los ciudadanos, en especial para personas con discapacidad
- Para optimizar la atención a la ciudadanía, se recomienda la creación de un Contact Center integral que centralice y fortalezca los canales de atención existentes,

incorporando nuevas tecnologías y recursos. Este Contact Center debe integrar el canal virtual (con una herramienta tecnológica eficiente que permita agendamiento de citas, correo electrónico y chatbot), el canal telefónico (a través de un Call Center con recursos tecnológicos y humanos suficientes) y el canal presencial (con talento humano y equipos tecnológicos, incluyendo "digiturnos"). De esta manera, se brindará una atención integral y de calidad a la ciudadanía, mejorando la eficiencia y la satisfacción de los usuarios en todos los puntos de contacto.

- Optimizar el servicio de Internet en los diferentes puntos SIAC ubicados en las Subdirecciones Locales, garantizando una conexión estable y de alta calidad. Esto permitirá un registro eficiente y continuo de los ciudadanos atendidos en el sistema de información misional SIBRE WEB, evitando interrupciones y fallas recurrentes que puedan afectar la gestión y trazabilidad de la atención brindada.
- Desarrollar estrategias inclusivas para ayudar a las personas con menos recursos tecnológicos a acceder al servicio de videollamadas, como la habilitación de puntos de acceso público o capacitación sobre el uso de tecnologías.
- Para garantizar la accesibilidad a la información y la atención para personas no oyentes, se recomienda la vinculación de al menos una (1) persona con experiencia, habilidades y competencias certificadas en lengua de señas colombiana (LSC). Estas personas deberán atender tanto el canal presencial como el virtual (videollamada), asegurando la disponibilidad del servicio en horarios y

- modalidades que respondan a las necesidades de la población.
- Promover la cultura de servicio inclusiva, sensibilizando y calificando a los servidores y colaboradores en materia de accesibilidad, derechos humanos, enfoque diferencial y trato inclusivo.
 - Apropiar la comunicación asertiva y la estrategia de lenguaje claro para lograr un mayor impacto en la eficiencia institucional. Para ello es necesario implementar en la Entidad la metodología de laboratorios de simplicidad para la traducción de los documentos priorizados a lenguaje claro.
 - Promover el cumplimiento de las responsabilidades de los designados de acuerdo con la Circular 030 de 19 de julio de 024 “Cumplimiento de la Normatividad aplicable para la Atención y Respuesta a las Peticiones Ciudadanas y responsabilidades de los designados en la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”.
 - Garantizar el Talento Humano idóneo y suficiente para la correcta operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” en la Entidad.
 - Continuar con las gestiones necesarias para implementar la interoperabilidad entre AZ Digital y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” para el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones por parte de la ciudadanía de cara a la ciudadanía.
- Las dependencias deben realizar un proceso correcto en la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones “Bogotá te Escucha” dando así cumplimiento a los criterios de calidad calidez coherencia oportunidad y manejo del sistema.

9. ANEXOS

Anexo 1. Peticiones por dependencia subtema y tipología IV Trimestre 2024.

Anexo 2. Reporte de respuestas a peticiones ciudadanas fuera de términos IV Trimestre 2024.

Anexo 2.1. Relación de peticiones con respuesta fuera de términos IV Trimestre 2024.


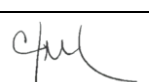
Anexo 3. Seguimiento a Requerimientos de la calidad de la respuesta IV Trimestre 2024.

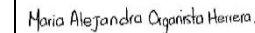




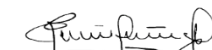

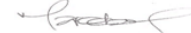


Anexo 4. Reporte solicitudes de información pública IV Trimestre 2024.

Anexo 5. Reporte atención canal telefónico IV Trimestre 2024.

Anexo 6. Reporte encuestas de Percepción y satisfacción ciudadana IV Trimestre 2024.

Anexo 7. Reporte fortalecimiento de capacidades para la atención a la ciudadanía IV Trimestre 2024.

	Responsable	Cargo	Firma
Elaboró	Robinson Fernando Cavanzo Obando	Profesional-contratista SIAC	
	Claudia Ximena Mateus Prada	Profesional-contratista SIAC	

	María Alejandra Organista Herrera	Contratista SIAC	
	Yaly Victoria Norato Ávila	Profesional SIAC	
	Angélica María Cifuentes Poveda	Profesional SIAC	
	Christian G. Farfán Bohórquez	Apoyo a la gestión - contratista SIAC	
	Xatli Camila Moya López	Profesional-contratista SIAC	
	Luz Angelica Bustos Martinez	Profesional SIAC	
	Adriana Fabiola Cortes Diaz	Profesional SIAC	
Revisó	Marcela María Medina Avella	Líder - SIAC	
	Mónica Rodríguez	Gestora SG - Proceso de Atención a la Ciudadanía	
Aprobó	Lina María Sánchez Romero	Subsecretaria de Gestión Institucional	
Fecha de aprobación		27 de marzo de 2025	