

Secretaría Distrital de Integración Social
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL



INFORME DE GESTIÓN TERCER TRIMESTRE 2024

SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SIAC

NOVIEMBRE 2024



SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	5	4.3.1. <i>Agendar atención – “Video Llamada”.....</i>	<i>29</i>
2. CONCEPTOS CLAVES.....	6	4.3.2. <i>Agendar atención presencial “acudiendo al punto seleccionado”.....</i>	<i>30</i>
3. COMPONENTE DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS	9	4.4. ANÁLISIS ATENCIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO.....	33
3.1. PETICIONES POR CANALES DE INTERACCIÓN	10	4.4.1. <i>Resultados encuesta atención telefónica.....</i>	<i>35</i>
3.2. PETICIONES POR REDES SOCIALES.....	11	4.5. VISITAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO AL PUNTO SIAC	36
3.3. PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....	11	4.6. PARTICIPACIÓN EN FERIAS DE SERVICIOS DISTRITALES...37	
3.4. PETICIONES POR DEPENDENCIA	12	5. COMPONENTE DE ACCIONES DE FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA. 38	
3.5. SUBTEMAS.....	13	5.1. JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO 38	
3.6. SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	14	5.2. FORTALECIMIENTO TÉCNICO SIAC	39
3.7. DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN....	15	5.3. SOCIALIZACIÓN PROCEDIMIENTO TRÁMITE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS.....	39
3.8. RECONOCIMIENTOS POSITIVOS O FELICITACIONES	15	5.4. LABORATORIO LENGUAJE CLARO.....	40
3.9. SERVICIOS Y/O DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS.....	16	6. MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA.....	40
3.10. SERVICIOS Y/O DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMOS	16	7. GESTIONES Y ARTICULACIONES DEL SERVICIO SIAC. 42	
3.11. PRINCIPALES SUGERENCIAS	17	7.1. ARTICULACIONES INTRAINSTITUCIONALES	42
3.12. TRASLADO POR NO COMPETENCIA	18	7.2. ARTICULACIONES INTERINSTITUCIONAL	43
3.13. SEGUIMIENTO A LA OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA ...	19	8. RECOMENDACIONES.....	43
3.14. ALERTAS PETICIONES PENDIENTES.....	20	9. ANEXOS	46
3.15. CRITERIOS DE CALIDAD EN LAS RESPUESTAS	21		
3.16. ESTADO DE LAS PETICIONES.....	22		
3.17. CORREO ELECTRÓNICO INTEGRACION@SDIS.GOV.CO.	23		
3.18. ATENCIÓN CANAL SINPROC – PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	25		
4. COMPONENTE DE ATENCIÓN CIUDADANA	26		
4.1. DESCRIPCIÓN CANALES DE ATENCIÓN	26		
4.2. ANÁLISIS ATENCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL	27		
4.3. ANÁLISIS ATENCIÓN DEL CANAL VIRTUAL	29		

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. PETICIONES INGRESADAS III TRIMESTRE DE 2024.	9	TABLA 19. PETICIONES INGRESADAS A TRAVÉS DEL CORREO INTEGRACION@SDIS.GOV.CO	24
TABLA 2. DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES GESTIONADAS III TRIMESTRE 2024.	9	TABLA 20. DESAGREGADO POR ACCIÓN III TRIMESTRE DE 2024.....	24
TABLA 3. CANALES DE INTERACCIÓN UTILIZADOS EN EL III TRIMESTRE 2024.	10	TABLA 21. DESAGREGADO DE ATENCIONES CANAL VIRTUAL SINPROC III TRIMESTRE DE 2024.	25
TABLA 4. REPORTE PETICIONES REDES SOCIALES III TRIMESTRE 2024.	11	TABLA 22. SOLICITUDES RECIBIDAS POR PARTE DE PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C., III TRIMESTRE 2024.....	25
TABLA 5. CLASIFICACIÓN PETICIONES INGRESADAS POR TIPOLOGÍA III TRIMESTRE 2024.....	11	TABLA 23. ATENCIÓN CIUDADANA DURANTE EL III TRIMESTRE 2024	27
TABLA 6. NÚMERO DE PETICIONES INGRESADAS POR DEPENDENCIA DE LA SDIS III TRIMESTRE 2024.....	12	TABLA 24. PUNTOS SIAC CON MAYOR NÚMERO DE ATENCIONES CIUDADANAS EN EL III TRIMESTRE 2024.	28
TABLA 7. CLASIFICACIÓN PETICIONES INGRESADAS POR SUBTEMA III TRIMESTRE 2024.	13	TABLA 25. PUNTOS SIAC CON MENOR NÚMERO DE ATENCIONES CIUDADANAS EN EL III TRIMESTRE 2024.	28
TABLA 8. SUBTEMA DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN III TRIMESTRE 2024.	14	TABLA 26. AGENDAMIENTO DE CITAS “VIDEO LLAMADAS” III TRIMESTRE DEL AÑO 2024.	29
TABLA 9. SUBTEMAS DE LAS DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN III TRIMESTRE 2024.	15	TABLA 27. AGENDAMIENTO DE CITA VIRTUAL “ACUDIENDO AL PUNTO SELECCIONADO” III TRIMESTRE DE 2024.	32
TABLA 10. RECONOCIMIENTOS POSITIVOS III TRIMESTRE 2024.	15	TABLA 28. PUNTOS SIAC QUE ATENDIERON LAS CITAS AGENDADAS III TRIMESTRE DE 2024.	32
TABLA 11. SERVICIOS Y/O DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS III TRIMESTRE 2024.	16	TABLA 29. ATENCIÓN AL CIUDADANO CANAL TELEFÓNICO III TRIMESTRE DEL AÑO 2024.	33
TABLA 12. SERVICIO / DEPENDENCIA CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMOS III TRIMESTRE 2024.....	17	TABLA 30. LLAMADAS ATENDIDAS CANAL TELEFÓNICO POR PUNTO DE ATENCIÓN SIAC III TRIMESTRE 2024.	34
TABLA 13. TRASLADO DE PETICIONES POR NO COMPETENCIA DE LA SDIS III TRIMESTRE 2024.....	18	TABLA 31. RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA III TRIMESTRE 2024.....	35
TABLA 14. PETICIONES GESTIONADAS DE MANERA OPORTUNA DURANTE EL III TRIMESTRE 2024.....	19	TABLA 32. RELACIÓN VISITAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO III TRIMESTRE 2024.	36
TABLA 15. GESTIÓN DE ALERTAS PETICIONES PENDIENTES III TRIMESTRE 2024.	20	TABLA 33. PARTICIPACIÓN EN FERIAS DE SERVICIOS DISTRITALES III TRIMESTRE 2024.....	37
TABLA 16. NÚMERO DE PETICIONES PENDIENTES POR DEPENDENCIA III TRIMESTRE 2024.....	20	TABLA 34. ACCIONES FORTALECIMIENTO SIAC III TRIMESTRE 2024.	38
TABLA 17. EVALUACIÓN DE CALIDAD A RESPUESTAS CIUDADANAS III TRIMESTRE 2024.	22	TABLA 35. JORNADAS DE FORTALECIMIENTO TÉCNICO SIAC III TRIMESTRE 2024.....	39
TABLA 18. ESTADO DE LAS PETICIONES III TRIMESTRE 2024.	23	TABLA 36. SOCIALIZACIÓN PROCEDIMIENTO TRÁMITE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS III TRIMESTRE 2024.....	40

TABLA 37. LABORATORIOS LENGUAJE CLARO III TRIMESTRE 2024	40
TABLA 38. ENCUESTA PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LOS SERVICIOS SOCIALES QUE OFRECE LA SDIS.....	41
TABLA 39. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN CIUDADANA III TRIMESTRE 2024.....	42

GRÁFICO 13. CALIFICACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DEL CANAL TELEFÓNICO III TRIMESTRE DE 2024.....	36
---	----

TABLA DE GRAFICOS

GRÁFICO 1. PETICIONES GESTIONADAS III TRIMESTRE 2024.....	9
GRÁFICO 2. PETICIONES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN INGRESADAS DURANTE EL III TRIMESTRE 2024.....	14
GRÁFICO 3. PETICIONES GESTIONADAS OPORTUNAMENTE III TRIMESTRE 2024.....	19
GRÁFICO 4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL SOBRE EL RECIBO DE LAS PETICIONES III TRIMESTRE 2024.....	24
GRÁFICO 5. DESAGREGADO POR ACCIÓN EN LA GESTIÓN III TRIMESTRE 2024.....	25
GRÁFICO 6. PORCENTAJE DE ATENCIÓN CIUDADANA REGISTRADA EN EL III TRIMESTRE.....	28
GRÁFICO 7. VIDEO LLAMADAS ATENDIDAS III TRIMESTRE DE 2024.	29
GRÁFICO 8. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL VIDEO LLAMADAS III TRIMESTRE 2024.....	30
GRÁFICO 9. AGENDAMIENTO “ACUDIENDO AL PUNTO SELECCIONADO” III TRIMESTRE.....	32
GRÁFICO 10. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL AGENDAMIENTO DE CITA VIRTUAL “ACUDIENDO AL PUNTO SELECCIONADO” III TRIMESTRE 2024.....	33
GRÁFICO 11. LLAMADAS ATENDIDAS CANAL TELEFÓNICO III TRIMESTRE DE 2024.....	34
GRÁFICO 12. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL LLAMADAS REGISTRADAS CANAL TELEFÓNICO III TRIMESTRE 2024.....	34

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 Informe de Gestión Trimestral, correspondiente al III 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. Componente de Trámite de Requerimientos Ciudadanos en la SDIS: reporte del trámite de los requerimientos de la ciudadanía en la Entidad; en relación con la recepción, registro y gestión de las peticiones³ en el

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,

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 de Acciones de 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

A continuación, se referencian y definen conceptos que se describen en el presente informe y que se encuentran establecidos en el 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*”, en el Manual Servicio a La Ciudadanía Secretaría Distrital de Integración Social MNL-ATC-001 y Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social 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

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

jurídicos directos sobre el asunto que trata y por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

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

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.

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

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 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

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.

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.

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

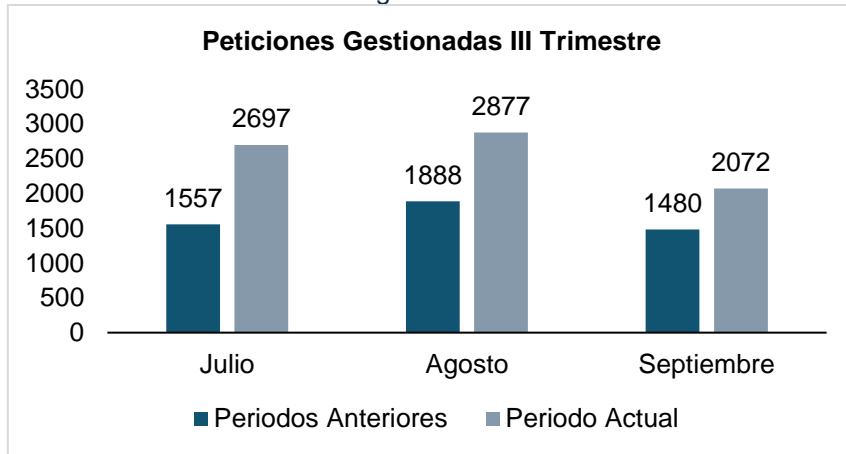
Tabla 1. Peticiones ingresadas III Trimestre de 2024.

Mes	Recibidas	Registradas	Total Ingresadas
Julio	927	3629	4556
Agosto	911	3454	4365
Septiembre	986	3538	4524
Total	2824	10621	13445

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

La Tabla 1 representa un total de 13.445 peticiones ingresadas durante el tercer 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 III Trimestre 2024.



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

Para el tercer trimestre de 2024, se gestionaron un total 12.571 peticiones ciudadanas como se relaciona en la gráfica 1; periodo en el cual se gestionaron 4.925 peticiones de periodos anteriores y 7.646 peticiones del periodo 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 mantener un nivel alto en los tiempos de respuesta, disminuyendo de esta manera el porcentaje de peticiones vencidas.

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

Dependencia	Peticiones Gestionadas
Dirección Transferencias	3959
Subdirección para la Infancia	919
Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	747
Subdirección para la Vejez	728
Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	613
Subdirección para la Discapacidad	545
Subdirección Local Ciudad Bolívar	493
Subdirección para la Adultez	429
Subdirección Local Bosa	303
Subdirección Local Kennedy	302

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

Durante el tercer trimestre del 2024 se realizó el análisis de las dependencias que gestionaron el mayor número de peticiones allegadas a la SDIS, siendo la Dirección Transferencias quien ocupó el primer lugar durante el periodo reportado, como se observa en el Top 10 de la Tabla 2; teniendo en cuenta que es la dependencia encargada de gestionar los recursos necesarios para el financiamiento de los pagos de las transferencias monetarias condicionadas y no condicionadas de la estrategia Ingreso Mínimo Garantizado liderada por la Secretaría Distrital de Integración Social.

Se observa así, que esta estrategia continúa siendo el servicio en la Entidad con el mayor número de peticiones gestionadas relacionadas con temas de: rediseño de la estrategia, pago mensual del apoyo, dificultades con el operador bancario, estado de pagos y cobertura de los hogares.

3.1. Peticiones por canales de interacción

En la Tabla 3, se representan los canales de interacción utilizados por la ciudadanía mediante los cuales se recibieron 13.445 peticiones durante el tercer trimestre del 2024.

De acuerdo con lo anterior, el canal “E-mail”, continúa siendo el más utilizado por la ciudadanía y representa el 41,25% del total de peticiones registradas en “Bogotá te Escucha”.

En segundo lugar, se encuentra el sitio Web <https://bogota.gov.co/sdqs/>, mediante el cual se recibieron y registraron 3.496 peticiones, lo que corresponde al 26,00%.

En un tercer lugar, el formato escrito, a través del cual se recibieron 2.172 peticiones, lo que corresponde al 16,15% del total de peticiones registradas durante el periodo antes mencionado.

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

Canal	Cantidad	%
 Correo Electrónico E-Mail	5546	41,25%
 Web	3496	26,00%
 Escrito	2172	16,15%
 Presencial	1266	9,42%
 Buzón	553	4,11%
 Telefónico	385	2,86%
 Redes Sociales	25	0,19%
 Video Llamada	2	0,01%
Total	13445	100%

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

Cabe resaltar, la importancia del canal virtual “correo electrónico o e-mail”, como una herramienta de comunicación eficiente, rápida, confiable y de fácil acceso, utilizada en el proceso de interacción entre el ciudadano y la Entidad, para atender sus solicitudes particulares.

3.2. Peticiones por redes sociales

De conformidad con el artículo 23 de la constitución Política y lo dispuesto en los artículos 5 y 13 de la Ley 1437 de 2011, toda persona puede presentar peticiones ciudadanas respetuosas ante las autoridades bajo cualquier modalidad, incluso a través de los medios tecnológicos o electrónicos disponibles en las Entidades.

A su vez, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., mediante Directiva 004 de 2021, estableció “*lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de las redes sociales*”, los cuales se han venido implementando en la gestión las solicitudes ciudadanas recibidas a través de este medio.

De acuerdo con el Procedimiento de trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social, desde la Oficina Asesora de Comunicaciones, encargada del trámite interno de dichos requerimientos, durante el tercer trimestre del 2024 se gestionaron peticiones, en su mayoría allegadas mediante las redes sociales tales como, Facebook, Instagram, X-Twitter y Tiktok; estos requerimientos 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 peticiones redes sociales III Trimestre 2024.

Red Social	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Facebook	528	327	1132	1987
Instagram	93	93	168	354
X-Twitter	71	27	63	161
Tiktok	306	196	310	812
Total	998	643	1673	3314





Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones SDIS




En la Tabla 4 se relaciona un total de 3.314 peticiones ingresadas durante el tercer trimestre.

3.3. Peticiones por tipología

A continuación, se presenta la clasificación por tipología de las 13.445 peticiones ciudadanas ingresadas en el sistema “Bogotá te Escucha”, en el tercer trimestre de 2024, así:

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

Tipo De Petición	Cantidad	%
 Derecho de Petición de Interés Particular	10898	81,06%
 Derecho de Petición de Interés General	762	5,67%
 Queja	538	4,00%
 Reclamo	429	3,19%
 Felicitación	353	2,63%
 Consulta	283	2,10%
 Sugerencia	64	0,48%

Tipo De Petición		Cantidad	%
	Solicitud de Acceso a la Información	61	0,45%
	Denuncia por Actos de Corrupción	36	0,27%
	Solicitud De Copia	21	0,16%
Total		13445	100%

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

De acuerdo con lo anterior, la Tabla 5 relaciona el “Derecho de Petición de Interés Particular” como la tipología más utilizada y representa el 81,06% del total de peticiones registradas en la SDIS, con un total de 10.898 peticiones, del total de las peticiones; en segundo lugar, se observa el derecho de petición de interés general con 762, es decir un 5,67% y en tercer lugar, la queja con 538 peticiones con un porcentaje de 4,00%, del total de las peticiones recibidas.

Igualmente, se registraron otros tipos de peticiones equivalentes al 9,27%, las cuales hacen referencia a otras tipologías relacionadas con requerimientos ciudadanos proyectos y servicios de la Entidad.

Cabe resaltar el papel que tiene el derecho de petición de interés particular en la Entidad, siendo el más utilizado por los ciudadanos para resolver inquietudes en nombre propio, y atender sus necesidades particulares.

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 36,43% (4.898 peticiones), Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía un 7,98% (1.073 peticiones) y Subdirección para la Vejez un 5,29% (711 peticiones) y el restante de las peticiones ingresadas, es decir, el 50,30% corresponden a 6.763 peticiones dirigidas a otras dependencias.

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

En el ejercicio diario de atención a la ciudadanía se destacan las peticiones dirigidas a la Subdirección para la Vejez, Subdirección Local Rafael Uribe Uribe y a la Subdirección para la Infancia, siendo estas las que atienden población vulnerable de acuerdo con la misionalidad de la Entidad.

Tabla 6. Número de peticiones ingresadas por dependencia de la SDIS III Trimestre 2024.

Dependencia	Cantidad	%
Dirección Transferencias	4898	36,43%
Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	1073	7,98%
Subdirección para la Vejez	711	5,29%
Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	665	4,95%

Dependencia	Cantidad	%
Subdirección para la Infancia	587	4,37%
Subdirección Local Ciudad Bolívar	493	3,67%
Subdirección para la Discapacidad	491	3,65%
Subdirección Local Bosa	438	3,26%
Subdirección para la Aduldez	358	2,66%
Subdirección Local Kennedy	292	2,17%
Otras	3439	25,58%
Total	13445	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 en el tercer trimestre.

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

Subtema	Cantidad	%
Ingreso Mínimo Garantizado	2337	17,38%
Enlace Social	1184	8,81%
Contacto y Atención en Calle a los Ciudadanos Habitantes de Calle	607	4,51%
Apoyos Económicos Adulto Mayor	548	4,08%

Subtema	Cantidad	%
Creciendo en Familia	433	3,22%
Centros de Protección para Adulto Mayor	355	2,64%
Jardín Infantil Diurno	328	2,44%
Comedores Comunitarios	298	2,22%
Comisarías de Familia	288	2,14%
Centros Integrarte	222	1,65%
Canastas y Bonos	210	1,56%
Incidencia Disciplinaria	110	0,82%
Jardines Infantiles y Centros de Protección para Adulto Mayor Privados	99	0,74%
Contratación	70	0,52%
Centros Dia para Adulto Mayor	69	0,51%
Otros	6287	46,76%
Total	13445	100%

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

Según lo anterior, el mayor porcentaje de peticiones se clasificó en el subtema Ingreso Mínimo Garantizado, con un total de 2.337 equivalentes al 17,38%, haciendo referencia a temas relacionados con: requisitos para ser beneficiario del programa, valores entregados, validación de beneficiario y cambio de operador.

En segundo lugar, el 8,81%, lo que equivale a 1.184 peticiones hacen referencia a Enlace Social relacionado con situaciones de emergencia social a nivel familiar, desplazamiento, desempleo y atención a población migrante. El tercer lugar, el 4,51%, lo que equivale a 607 peticiones hacen referencia a contacto y atención

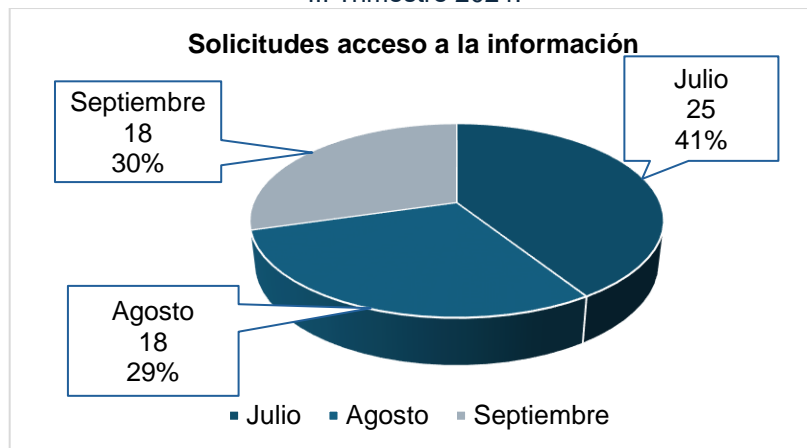
en calle a los ciudadanos habitantes de calle, relacionado con temas de salubridad, seguridad y convivencia.

Los demás temas e encuentran detallados en el “Anexo 1 Peticiones por dependencia subtema y tipología III Trimestre 2024”.

3.6. Solicitud de acceso a la información

Teniendo en cuenta que, durante el período en mención, en la SDIS ingresaron 13.445 peticiones ciudadanas a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Entidad, es preciso resaltar que se registraron 61 peticiones con la tipología solicitud de acceso a la información.

Gráfico 2. Peticiones de acceso a la información ingresadas durante el III Trimestre 2024.



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

Se destaca que la ciudadanía desea conocer de primera mano la información actualizada relacionada con la oferta de servicios que ofrece la Entidad, mediante esta tipología como herramienta de consulta.

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

Subtema	Cantidad	%
Enlace Social	10	16,39%
Ingreso Mínimo Garantizado	9	14,75%
Jardín Infantil Diurno	4	6,56%
Contacto y Atención en Calle a los Ciudadanos Habitantes de Calle	4	6,56%
Centros Noche Para Adulto Mayor	2	3,28%
Casas de la Juventud	2	3,28%
Traslado a Entidades Distritales	2	3,28%
Centros de Protección Para Adulto Mayor	1	1,64%
Canasta y Bonos	1	1,64%
Centro de Formación para Ciudadanos Habitantes de Calle	1	1,64%
Infraestructura y Adecuaciones	1	1,64%
Contratación	1	1,64%
(En Blanco) ¹⁷	23	37,70%
Total	61	100,00%

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

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.

Según la Tabla 8 se puede observar que el subtema con mayor número de peticiones corresponde a Enlace Social lo que equivale al 16,39%, seguido del subtema Ingreso Mínimo Garantizado con un 14.75%.

Se adjunta a este informe el anexo 4 “Reporte de solicitudes de información pública III-Trimestre_2024”, que amplía la información de las peticiones con esta tipología.

3.7. Denuncias por presuntos actos de corrupción

Durante el periodo en mención, en la SDIS ingresaron 36 peticiones por presuntos actos de corrupción, como se relaciona en la Tabla 9, donde tiene relevancia la denuncia por “Abuso de Autoridad por Acto Arbitrario e Injusto por parte de un Servidor” siendo el 41, 67% del total de las denuncias recibidas.

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

Subtema	Cantidad	%
Abuso de Autoridad por Acto Arbitrario e Injusto por parte de un Servidor	15	41,67%
Denuncias Ciudadanas	10	27.77%
Otros	5	13,89%
Presuntas Irregularidades en Comedores Comunitarios	3	8,33%
Conflicto de Intereses	2	5,56%
Presuntos Hechos de Corrupción en Hogares de Paso.	1	2,78%
Total	36	100%

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

Todas las peticiones por presuntos hechos de corrupción que se reciben a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” automáticamente son asignadas a la Oficina de Asuntos Disciplinarios. Cuando este tipo de peticiones son allegadas por otro medio, igualmente son asignadas a la Oficina de Asuntos Disciplinarios en el marco de la Directiva 001 del 3 de marzo de 2021 de la Secretaría General.

3.8. Reconocimientos positivos o felicitaciones

Durante el tercer trimestre de 2024, mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, ingresaron 353 reconocimientos positivos o “felicitaciones” los cuales hacen referencia a los servicios prestados por la Entidad a través de sus “Servidores y/o Contratistas”, de las diferentes dependencias de la SDIS, así:

Tabla 10. Reconocimientos Positivos III Trimestre 2024.

Dependencia	Cantidad	%
Subdirección para la Adultez	166	47,03%
Subdirección Local Ciudad Bolívar	56	15,86%
Subdirección para la Discapacidad	19	5,38%
Subdirección Local Santa Fe Candelaria	16	4,53%
Subdirección Local Barrios Unidos Teusaquillo	14	3,97%
Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	14	3,97%
Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	14	3,97%
Subdirección para la Vejez	11	3,12%
Subdirección Local San Cristóbal	9	2,55%
Subdirección Local Chapinero	9	2,55%
Subdirección Local Fontibón	8	2,27%
Subdirección Local Usme -Sumapaz	4	1,13%

Dependencia	Cantidad	%
Subdirección Local Suba	4	1,13%
Subdirección Local Mártires	3	0,85%
Subdirección Local Antonio Nariño – Puente Aranda	2	0,57%
Subdirección Local Bosa	2	0,57%
Subdirección Local Engativá	1	0,28%
Subdirección Local Tunjuelito	1	0,28%
Total	353	100 %

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

De acuerdo con lo relacionado en la Tabla 10, se puede evidenciar que la Subdirección para la Adulthood repunta con el 47,03% de las felicitaciones recibidas, como resultado de las actividades, jornadas y espacios de fortalecimiento desarrollados en los centros de atención para Población Habitante de Calle y en Alto Riesgo de estarlo.

Cabe resaltar que la Subdirección Local Ciudad Bolívar y la Subdirección para la Discapacidad han implementado estrategias fortaleciendo las diferentes estrategias y servicios sociales para la atención de la población objetivo, las cuales han sido reconocidas por los participantes.

3.9. Servicios y/o dependencias con mayor número de quejas

Durante el tercer trimestre de 2024 se recibieron 538 quejas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, de las cuales resalta el servicio “Enlace Social” con el 16,17% del total de quejas.

Tabla 11. Servicios y/o dependencias con mayor número de quejas III Trimestre 2024.

Subtema	Cantidad	%
Enlace Social	87	16,17%
Incidencia Disciplinaria	65	12,08%
Ingreso Mínimo Garantizado	35	6,51%
Contacto y Atención en Calle a los Ciudadanos Habitantes de Calle	30	5,58%
Comisarías de Familia	16	2,97%
Jardín Infantil Diurno	15	2,79%
Jardines Infantiles y Centros de Protección para Adulto Mayor Privados	12	2,23%
Comedores Comunitarios	10	1,86%
Traslado a Entidades Distritales	9	1,67%
Centros Día para Adulto Mayor	5	0,93%
Otros	254	47,21%
Total	538	100%

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

3.10. Servicios y/o dependencias con mayor número de reclamos

Durante tercer Trimestre de 2024, fueron recibidos 429 reclamos mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” de las cuales se resaltan los dos subtemas que obtuvieron el mayor número de reclamos.

Según la información obtenida para el periodo reportado, la Dirección Transferencias, recibió un total de 77 reclamos

referentes al servicio de Ingreso Mínimo Garantizado, por la inconformidad sobre temas como cambio en los operadores bancarios y pagos pendientes.

En segundo lugar, se encuentra Apoyos Económicos Adulto Mayor, el cual está dirigido a personas mayores que viven en pobreza y vulnerabilidad económica con 30 reclamos, que refieren a insatisfacción en los pagos con los operadores bancarios.

Tabla 12. Servicio / Dependencia con mayor número de reclamos III Trimestre 2024.

Subtema	Cantidad	%
Ingreso Mínimo Garantizado	77	17,95%
Apoyos Económicos Adulto Mayor	30	6,99%
Enlace Social	29	6,76%
Contacto y Atención en Calle a los Ciudadanos Habitantes de Calle	16	3,73%
Comedores Comunitarios	14	3,26%
Comisarías de Familia	11	2,56%
Canastas y Bonos	8	1,86%
Centros Integrarte	6	1,40%
Centros de Protección para Adulto Mayor	6	1,40%
Jardín Infantil Diurno	6	1,40%
Otros	226	52,68%
Total	429	100%

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

3.11. Principales 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 julio al 30 de septiembre del 2024 se encontraron 70 solicitudes tipificadas como sugerencias en “Bogotá te Escucha”, de las cuales una vez revisadas, correspondían a otra tipología y solo 33 cumplieron con el concepto de esta tipología “sugerencias”.

Las peticiones tipificadas como sugerencias se presentaron a la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico - DADE el 06 de octubre 2024 por correo electrónico para su análisis y presentación en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Los principales temas identificados en las sugerencias se presentan a continuación:

- Realizar actividades culturales y deportivas en los hogares.
- Habilitar pagos en todas las plataformas digitales
- Sugerencia en la convocatoria de comisarías de familia, que cumplan con el perfil y experiencia.
- Sugerencia en los alimentos proporcionados en el menú.
- Estrategias que fortalezcan el aprendizaje en los niños.
- Fortalecer los medios tecnológicos para la atención a la ciudadanía.
- Sugerencia en la sanción de beneficiarios que no cumplan el reglamento interno del hogar de paso.

3.12. Traslado por no competencia

De las 13.445 peticiones ciudadanas ingresadas durante el tercer trimestre de 2024, se realizó el traslado a diferentes Entidades de 844 derechos de petición por no ser de competencia de la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS de acuerdo con la norma vigente.

En la Tabla 13, se relacionan las Entidades a las cuales se trasladaron las peticiones en mención.

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

Entidad Que Recibe	Cantidad	%
Entidad Nacional	486	57,58%
Secretaría Distrital de Gobierno	63	7,46%
Secretaría Distrital de Salud	47	5,57%
Secretaría Distrital de Planeación	46	5,45%
Secretaría Distrital de Seguridad	45	5,33%
Secretaría Distrital de Educación	23	2,73%
Secretaría General	17	2,01%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y Juventud	12	1,42%
Unidad Administrativa de Servicios Públicos	11	1,30%
Secretaría Distrital de la Mujer	11	1,30%
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	11	1,30%
Instituto para la Economía Social	10	1,18%
Instituto Distrital para la Recreación y el Deporte	10	1,18%
Secretaría Distrital del Hábitat	8	0,95%
Secretaría Distrital de Movilidad	7	0,83%

Entidad Que Recibe	Cantidad	%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	7	0,83%
Capital Salud Eps	6	0,71%
Transmilenio	5	0,59%
Secretaria Distrital de Hacienda	3	0,36%
Acueducto - EAAB-ESP	3	0,36%
Secretaria Distrital de Ambiente	3	0,36%
Instituto de Desarrollo Urbano	3	0,36%
Ministerio Salud Pública	2	0,24%
Personería de Bogotá D.C.	2	0,24%
Condensa	1	0,12%
Policía Metropolitana	1	0,12%
Subred Sur Occidente	1	0,12%
Total	844	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 del 6,28% del total de las peticiones ingresadas durante el tercer trimestre de 2024 a diferentes entidades como se relaciona a continuación:

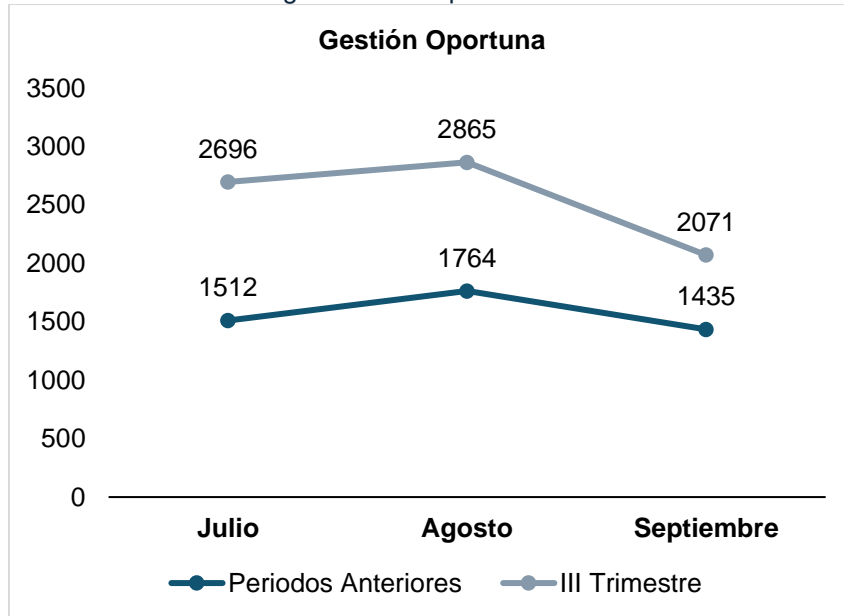
- Entidades Nacionales (Departamento para la Prosperidad Social, ICBF y Planeación Nacional) un total de 486 peticiones, lo que representa el 57,58% del total del registro de peticiones trasladadas.
- La Secretaría Distrital de Gobierno ha trasladado 63 peticiones, un 7,46%. Su traslado se da por cuanto esta Entidad lidera y orienta programas y proyectos dirigidos a garantizar la convivencia en la ciudad

- Secretaría Distrital de Salud, un total de 47 peticiones trasladadas, representando un 5,57%, su traslado se da por cuanto esta Entidad es competente de realizar acciones de Inspección, vigilancia y control en salud.

3.13. Seguimiento a la oportunidad de la respuesta

En la Gráfica 3, se presenta el total de peticiones ciudadanas gestionadas oportunamente durante el tercer trimestre de 2024, donde se evidencia que 7.632 fueron ingresadas durante el periodo reportado y 4.711 ingresaron en periodos anteriores.

Gráfico 3. Peticiones gestionadas oportunamente III 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 III Trimestre 2024.

Dependencia	Cantidad De Peticiones
Dirección Transferencias	3909
Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	875
Subdirección para la Vejez	743
Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	705
Subdirección para la Infancia	612
Subdirección Local Ciudad Bolívar	544
Subdirección para la Discapacidad	491
Subdirección Local Bosa	429
Subdirección para la Adulthood	302
Subdirección Local Kennedy	302
Subdirección Local Engativá	273
Subdirección Local Suba	267
Subdirección Local Usme - Sumapaz	222
Subdirección Local Chapinero	205
Oficina De Control Disciplinario Interno	202

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

Encabezando la lista se identifica la Dirección Transferencias con 3.909, actualmente es la dependencia con mayor volumen de peticiones allegadas y gestionadas en la Entidad, lo anterior, debido al rediseño de su estrategia en los criterios del Sisbén para ser beneficiario.

En segundo lugar, con 875 peticiones aparece el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, atendiendo 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 tercer lugar, con 743 peticiones se destaca la Subdirección para la Vejez atendiendo las peticiones allegadas referente a cupos en Centros día y noche, ausencia de red de apoyo y bonos de adulto mayor.

Además, como parte del seguimiento realizado por el equipo SIAC, se genera un reporte de las respuestas a peticiones ciudadanas emitidas fuera términos, que se remite a la Oficina de Control Disciplinario Interno y a la Oficina de Control Interno para tramitar dentro de su competencia. Para el periodo reportado se informó mediante memorando interno I2024029427 de fecha 11 de octubre de 2024, el cual se presenta en los anexos 2 y 2.1 del presente informe.

3.14. Alertas peticiones pendientes

Tabla 15. Gestión de alertas peticiones pendientes III Trimestre 2024.

Mes	Pendientes en Términos	Pendientes Vencidas	Total Alertas
Julio	136	1	137
Agosto	97	8	105
Septiembre	94	2	96
Total	327	11	338

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

Durante el tercer trimestre del año 2024, se efectuaron por parte del equipo SIAC un total de 338 alertas a las diferentes dependencias de la SDIS, lo que sugiere una actividad significativa que requiere atención y seguimiento por parte de cada una de las dependencias de la Entidad.

De estas alertas enviadas, un total de 327 corresponden a peticiones pendientes en términos y 11 alertas correspondientes a peticiones pendientes vencidas.

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

Dependencia	Pendientes en Términos	Pendientes Vencidos	Total Peticiones
Dirección Transferencias	734	1	735
Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	358	5	363
Subdirección para la Vejez	271	0	271
Subdirección Local Ciudad Bolívar	266	0	266
Subdirección para la Discapacidad	261	0	261
Subdirección Local Bosa	176	0	176
Inspección y Vigilancia	126	0	126
Subdirección Local Usme - Sumapaz	106	1	107
Subdirección Local Kennedy	96	0	96
Subdirección para la Infancia	93	0	93

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

En la Tabla 16 se presenta el Top 10 de las dependencias con el mayor número de peticiones, las cuales fueron alertadas para

evitar el vencimiento de términos. En esta se observa que la Dirección Transferencias fue la que generó la mayoría de las alertas durante este período.

La generación de alertas pendientes en términos como medida preventiva es una estrategia clave en la gestión, dada la importancia de monitorear de cerca las alertas generadas, identificar tendencias y áreas de enfoque prioritario, y mantener sistemas efectivos para la gestión y prevención de situaciones críticas.

3.15. Criterios de calidad en las respuestas¹⁸

Desde el equipo Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC se realiza seguimiento mensual a las peticiones ciudadanas, con el fin de identificar el cumplimiento de los atributos de calidad, para garantizar a la ciudadanía un servicio efectivo y transparente en la atención a las peticiones que se reciben a través de los diferentes canales presenciales, telefónicos y virtuales, teniendo en cuenta la normatividad vigente.

Criterio de calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana,

Criterio de coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva Entidad y el requerimiento ciudadano.

Criterio de claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la Entidad se brinde en un lenguaje claro y comprensible para el ciudadano.

Manejo del Sistema: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

De acuerdo con lo anterior, se realiza el seguimiento mensual al cumplimiento de criterios, a través del aplicativo Epi Info (software adaptado por la oficina de Control Interno y avalada por la Subdirección de Investigación e Información).

Desde el aplicativo se genera una muestra que permite sacar aleatoriamente respuestas para la evaluación y seguimiento, con el fin de obtener un análisis que permita proponer acciones de mejora por cada dependencia en la emisión de respuestas ciudadanas; cabe anotar que estas respuestas deben brindarse en lenguaje claro, con redacción entendible, comprensible y de fácil acceso, evitando tecnicismos y términos complejos, utilizando párrafos cortos en los que se requiere usar negritas o resaltados para enfatizarla y comunicación clara.

Así las cosas, para el período reportado se contó con una muestra de 199 peticiones de las cuales, 2 son reconocimientos positivos y 9 hacen referencia a peticiones que fueron cerradas con el evento de cierre con respuesta definitiva, sin embargo, no tenían respuesta formal cargada en el sistema de “Bogotá te Escucha” o se utilizaron documentos que no permitieron realizar el análisis.

Consecuencia de lo anterior se procedió a realizar el análisis a 188 respuestas, para ello se relaciona la Tabla 17 en donde se evidencian los resultados obtenidos:

¹⁸ Decreto 371 de 2010 artículo 3. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

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

Criterios de Calidad	Sí cumple	No cumple
Coherencia	184	4
	97.87%	2.12%
Claridad	178	10
	94.68%	5.31%
Calidez	183	5
	97.34%	2.65%

Fuente: Equipo SIAC

Como se evidencia en la tabla, de las 188 respuestas evaluadas se encontró que 4 no cumplieron con el criterio de coherencia, 10 no cumplieron con el criterio de claridad y 5 respuestas no cumplieron con el criterio de calidez.

Cabe aclarar que cuando se detecta incumplimiento en alguno de los criterios, se remite memorando a la dependencia responsable; este trimestre se remitió memorando por incumplimiento a las siguientes dependencias:

Julio

- Comisaria de Familia Kennedy 2
- Comisaria de Familia Santafé
- Dirección Poblacional
- Inspección y Vigilancia
- Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración
- Subdirección Local Barrios Unidos Teusaquillo
- Subdirección Local Kennedy
- Subdirección Local Rafael Uribe Uribe
- Subdirección Local Suba
- Subdirección Local Suba

- Subdirección para la Vejez
- Subdirección Rafael Uribe

Agosto

- Comisaria de Familia Usaqué 2
- Subdirección Rafael Uribe

Septiembre

- Subdirección Engativá
- Comisaria de Familia Suba 1 Turno 1

Como resultado a lo anterior se realizaron 3 mesas de trabajo en los meses de Julio, agosto y septiembre con las dependencias que incumplieron alguno de los criterios de calidad.

Se realizó la primera sesión del laboratorio de lenguaje claro con las siguientes: dependencias Subdirección Local Rafael Uribe Uribe, Subdirección Local Kennedy, Subdirección para la Juventud, Inspección y Vigilancia y Subdirección para la Familia.

Para el presente reporte se consolidaron los resultados obtenidos del total de respuestas analizadas en el III trimestre, para ello se adjunta como evidencia a este informe el anexo 3 seguimientos a requerimientos de la calidad de la respuesta III trimestre 2024.

3.16. Estado de las peticiones

La información reportada en el presente informe hace referencia al estado de a las peticiones tramitadas allegadas en la SDIS del 01 de Julio al 30 de septiembre del 2024.

En la Tabla 18, se presenta el estado de los requerimientos ciudadanos para el período en mención.

Tabla 18. Estado de las peticiones III Trimestre 2024.

Estado Final	Cantidad	%
Solucionado - Por respuesta definitiva	11207	89,15%
Solucionado - Por traslado	923	7,34%
Cerrado - Por no competencia	200	1,59%
Cerrado - Sin recurso de reposición	128	1,02%
Cerrado - Por respuesta consolidada	50	0,40%
Cerrado por vencimiento de términos	29	0,23%
Cancelado - Por no petición	24	0,19%
Cierre por desistimiento expreso	10	0,08%
Total	12571	100%

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

Definición de eventos del estado de la petición¹⁹.

- **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).
- **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 - Sin recurso de reposición** cuando el peticionario no presenta recurso de reposición, el sistema genera este evento.
- **Cerrado - Por respuesta consolidada** Al generar el evento Consolidación de respuesta, el sistema genera este estado
- **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.
- **Cerrado por no petición.** Al generar el evento Cierre por no petición, el sistema genera este estado.
- **Cierre por desistimiento expreso.** Cuando el peticionario informa que desiste de colocar la petición.

3.17. Correo electrónico 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 tercer trimestre de 2024 desde el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC de la Subsecretaría de Gestión Institucional se continúa con la implementación de los lineamientos y parámetros establecidos en el procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003, en aras de garantizar el trámite oportuno de las mismas, presentado las estadísticas a continuación:

¹⁹ 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. octubre de 2020. <https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf>.

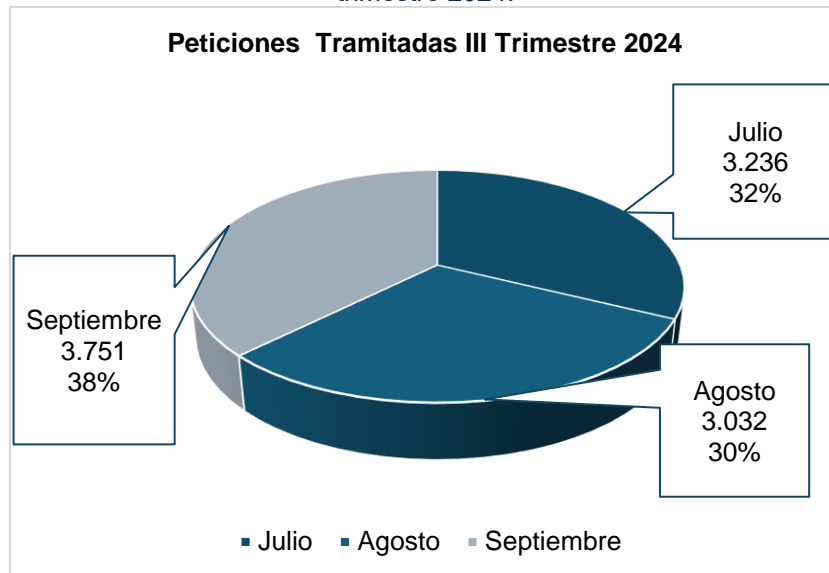
Tabla 19. Peticiones ingresadas a través del correo integracion@sdis.gov.co

Mes	Peticiones	Valor Porcentual
Julio	3.236	32%
Agosto	3.032	30%
Septiembre	3.751	38%
Total	10.019	100%

Fuente: Correo electrónico integracion@sdis.gov.co

En la Gráfica 4, se registra la dinámica que da cuenta que el medio de contacto es reconocido tanto por la ciudadanía como las entidades para la puesta en conocimiento de peticiones de tipo ciudadano, así como solicitudes entre entidades.

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



Fuente: Correo electrónico integracion@sdis.gov.co

A continuación, en la Tabla 20, se presenta el desagregado de las dos acciones principales que se realizan en la gestión de las distintas peticiones ciudadanas que son allegadas al medio de contacto, una que da cuenta del registro en la plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, y otra relacionada con el trámite de aquellas consideradas de carácter urgente.

Tabla 20. Desagregado por acción III Trimestre de 2024.

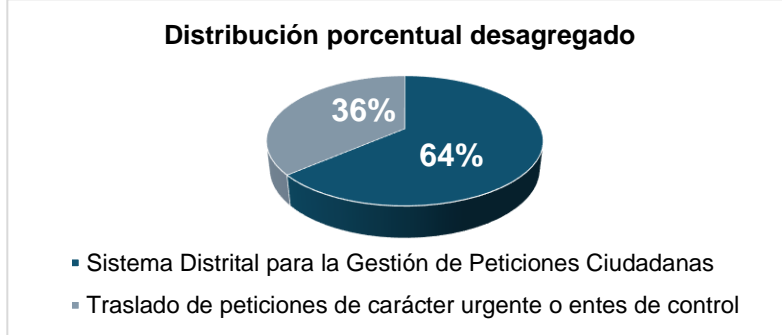
Direccionamiento	Julio	Agosto	Septiembre
Sistema Distrital para la Gestión De Peticiones Ciudadanas	2078	1927	2382
Traslado de Peticiones de Carácter Urgente o Entes de Control	1158	1105	1369
Total	3236	3032	3751

Fuente: Correo electrónico integracion@sdis.gov.co

La grafica 5 representa en términos porcentuales y comparativos la gestión realizada de una acción respecto de la otra; 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.

Gráfico 5. Desagregado por acción en la gestión III 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.govco se tramitaron para el período en mención un total de 1.156 entre peticiones y solicitudes clasificadas, así como se observa en la Tabla 21:

Tabla 21. Desagregado de atenciones canal virtual SINPROC III Trimestre de 2024.

Mes	Personería de Bogotá D.C.	Plataforma “Bogotá te Escucha”	Otros ²⁰	Total
Julio	176	14	195	384
Agosto	208	5	173	386
Septiembre	193	10	182	385
Total	576	29	550	1.155

Fuente: Correo electrónico buzonsinproc@sdis.gov.co

²⁰ Otros: Solicitudes allegadas desde correos ciudadanos, entidades del Distrito, entidades de Orden Nacional que no requieren ser cargados en plataforma “Bogotá te escucha”.

1. Un total de 576 solicitudes, allegadas del Ente de control Personería de Bogotá D.C., (sirius2@personeriabogota.gov.co).
2. Un total de 29 peticiones ciudadanas corresponden a nuevos registros en plataforma “Bogotá te Escucha”.
3. Un total de 550 peticiones que 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.

Tabla 22. Solicitudes recibidas por parte de Personería de Bogotá D.C., III Trimestre 2024.

Dependencia	Cantidad	%
Subdirección para la Vejez	136	23.61%
Oficina de Control Disciplinario Interno	113	19.62%
Subdirección para la Discapacidad	50	8.68%
Subdirección para la Adultez	27	4.69%
Despacho	20	3.47%
Subdirección Local de Bosa	16	2.78%
Oficina Jurídica	15	2.60%
Otras	199	34.55%
Total	576	100%

Fuente: Buzón SINPROC

En la Tabla 22, se muestra que los principales temas fueron competencia de la Subdirección para la Vejez con un 23.61%.

4. COMPONENTE DE ATENCIÓN CIUDADANA

4.1. Descripción canales de atención

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

- **Presencial:** Es el espacio físico - Puntos de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – donde la ciudadanía puede acudir de forma presencial para solicitar atención e información de los servicios que presta la Secretaría Distrital de Integración Social, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones.
 - ✓ Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía: Carrera 7 No. 32-12 Local 101 Ciudadela San Martín.
 - ✓ Radicación Correspondencia: Carrera 7 No. 32-12 Local 103 Ciudadela San Martín. Código postal 1103
 - ✓ Puntos 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 TIC²¹ en particular de Internet, permite que el 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, a través de las líneas telefónicas dispuestas por la SDIS.

En la SDIS se disponen:

- Página web:
 - ✓ SDIS Página web de la SDIS.
www.integracionsocial.gov.co
 - ✓ Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”:
<https://bogota.gov.co/sdqs/>
 - ✓ Aplicativo "Contáctenos":
<http://aplicativos.sdis.gov.co/contactenos/>
- Correos electrónicos
 - ✓ SDIS. integracion@sdis.gov.co
 - ✓ Para notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@sdis.gov.co
 - ✓ Para organismos de control: buzonsinproc@sdis.gov.co
 - ✓ Defensor del ciudadano:
defensordelaciudadania@sdis.gov.co
 - ✓ Radicación de correspondencia:
correspondenciaexterna@sdis.gov.co

21 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

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
 - ✓ Mediante el enlace:
<https://outlook.office365.com/owa/calendar/AGENDAMIENTOPESENCIALSLIS@sdis.gov.co/bookings/>
- Agendamiento de cita virtual para la atención presencial, acudiendo al punto seleccionado
 - ✓ Mediante el enlace:
<https://outlook.office365.com/owa/calendar/AGENDAMIENTOPESENCIALSLIS@sdis.gov.co/bookings/>
- **Telefónico:** 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 tercer trimestre de 2024, se registraron 84.116 atenciones en los puntos SIAC. La información se extrae del Sistema de

registro de beneficiarios SIRBE y del formato de registro de atención diaria no registrada en SIRBE 20231221_for_atc_012_v1_formato_registro_atencion_diaria_no_registrada_en_sirbe.

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

Tabla 23. Atención ciudadana durante el III trimestre 2024

Puntos de Atención	Julio	Agosto	Septiembre	Total
SIAC - SLIS Bosa	4188	3734	4292	12214
SIAC - SLIS Usme Sumapaz	4039	3288	3460	10787
SIAC - SLIS San Cristóbal	3034	1881	1972	6887
SIAC - SLIS Ciudad Bolívar	2098	2393	2069	6560
SIAC - CDC Kennedy Britalia	1476	1410	1725	4611
SIAC - SLIS Tunjuelito	1607	1270	1504	4381
SIAC - SLIS Engativá	1677	1197	1487	4361
SIAC - SLIS Puente Aranda Antonio Nariño	1293	1178	1354	3825
SIAC - SLIS Kennedy	1268	1108	1092	3468
SIAC - SLIS Los Mártires	1212	1099	994	3305
SIAC - SLIS Fontibón	1219	899	1039	3157
SIAC - SLIS Suba	1539	847	748	3134
SIAC - CDC Kennedy Bellavista	471	684	1847	3002
SIAC - SLIS Barrios Unidos	1208	938	777	2923
SIAC - CDC Bosa	918	1081	636	2635
SIAC - SLIS Rafael Uribe Uribe	976	891	712	2579
SIAC - SLIS Usaquén	864	772	723	2359
SIAC - Sede Central	680	632	636	1948

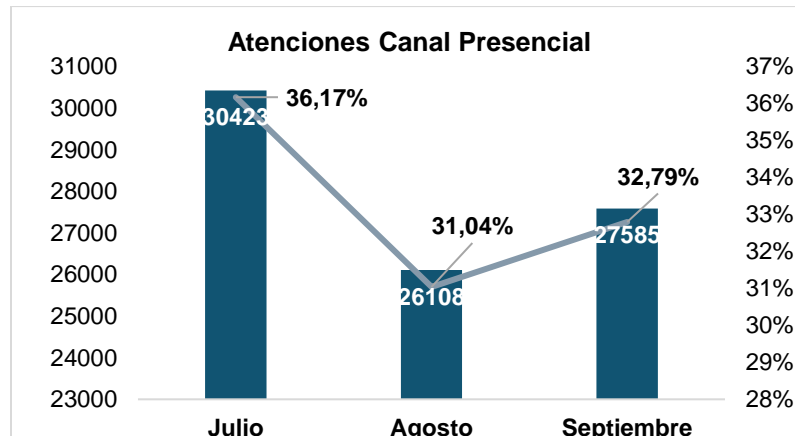
Puntos de Atención	Julio	Agosto	Septiembre	Total
SIAC - SLIS Santa Fe Candelaria	385	571	376	1332
SIAC - SLIS Teusaquillo	184	167	109	460
SIAC - SLIS Chapinero	87	68	33	188
Total	30423	26108	27585	84116

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

En la siguiente gráfica se observa que en el tercer trimestre el mayor número de atenciones ciudadana del canal presencial se registró en el mes de julio, con 30.423 atenciones ciudadanas correspondiente a un 36,17 % del total de la atención durante el periodo reportado.

Agosto registra 26.108 atenciones ciudadanas, con un 31,04%, y septiembre registra 27.585 atenciones ciudadana con un 32,79%.

Gráfico 6. Porcentaje de atención ciudadana registrada en el III Trimestre.



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

En la tabla 24, se presenta los puntos de atención a la ciudadanía SIAC, con mayor número de registros de atención ciudadana, en el canal presencial durante el tercer trimestre de 2024.

Tabla 24. Puntos SIAC con mayor número de atenciones ciudadanas en el III Trimestre 2024.

Punto de Atención	Julio	Agosto	Septiembre	Total
SIAC - SLIS Bosa	4188	3734	4292	12214
SIAC - SLIS Usme Sumapaz	4039	3288	3460	10787
SIAC - SLIS San Cristóbal	3034	1881	1972	6887
SIAC - SLIS Ciudad Bolívar	2098	2393	2069	6560

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

La tabla 25, relaciona los puntos con menor número de registros de atención ciudadana en el canal presencial durante el tercer trimestre del año 2024.

Tabla 25. Puntos SIAC con menor número de atenciones ciudadanas en el III Trimestre 2024.

Punto de Atención	Julio	Agosto	Septiembre	Total
SIAC - SLIS Santa Fe Candelaria	385	571	376	1332
SIAC - SLIS Teusaquillo	184	167	109	460
SIAC - SLIS Chapinero	87	68	33	188

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

Los puntos de atención a la ciudadanía SIAC de Chapinero, Teusaquillo y Santa Fe Candelaria, en el periodo reportado presentan el número más bajo de atención presencial, sin

embargo, estos puntos apoyan el canal telefónico evidenciando un alto volumen de llamadas atendidas

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/SecretariaDistritaldeIntegracionSocial@sdis.gov.co/s/eIJT0dSR3kSRKS681CHaGq2>

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 tercer trimestre del año 2024, 562 ciudadanos utilizaron el agendamiento de citas por video llamada, de las cuales se registraron 215 atenciones ciudadanas atendidas y 347 citas agendadas no atendidas.

Tabla 26. Agendamiento de citas “Video Llamadas” III Trimestre del año 2024.

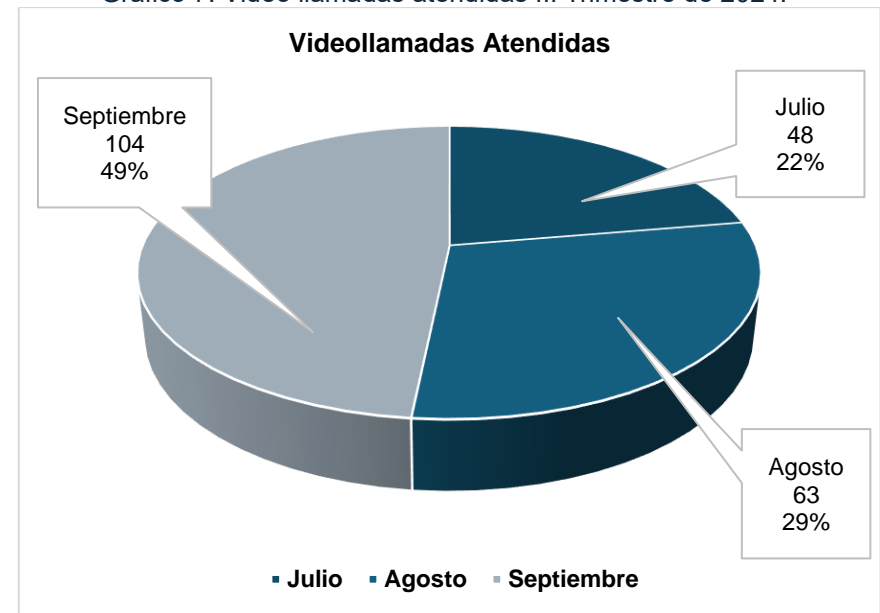
Mes	Atendidas	%	No Atendidas	%	Total Registradas
Julio	48	22%	63	18%	111
Agosto	63	29%	105	30%	168
Septiembre	104	49%	179	52%	283
Total	215	100%	347	100%	562

Fuente: Herramienta Bookings.

En la siguiente gráfica se evidencia que, en el tercer trimestre de 2024, el mayor número de atención ciudadana por medio de video llamada se registró en septiembre con 104 atenciones ciudadanas correspondiente al 49% del total de Video Llamadas atendidas.

De igual manera, durante el mes de julio se atendieron 48 video llamadas y en agosto 63 video llamadas.

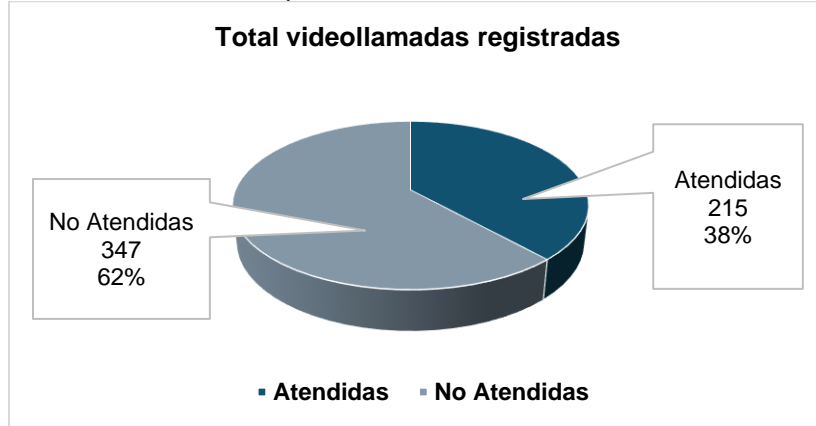
Gráfico 7. Video Llamadas atendidas III Trimestre de 2024.



Fuente: Herramienta Bookings

En la siguiente gráfica se evidencia que en el tercer trimestre se registraron 562 citas agendadas por video llamada de las cuales 215 equivalentes al 38% fueron atendidas y 347 equivalentes al 62% no fueron atendidas.

Gráfico 8. Distribución porcentual Video Llamadas III Trimestre 2024.



Fuente: Herramienta Bookings

En el periodo reportado, 347 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 tercer 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.

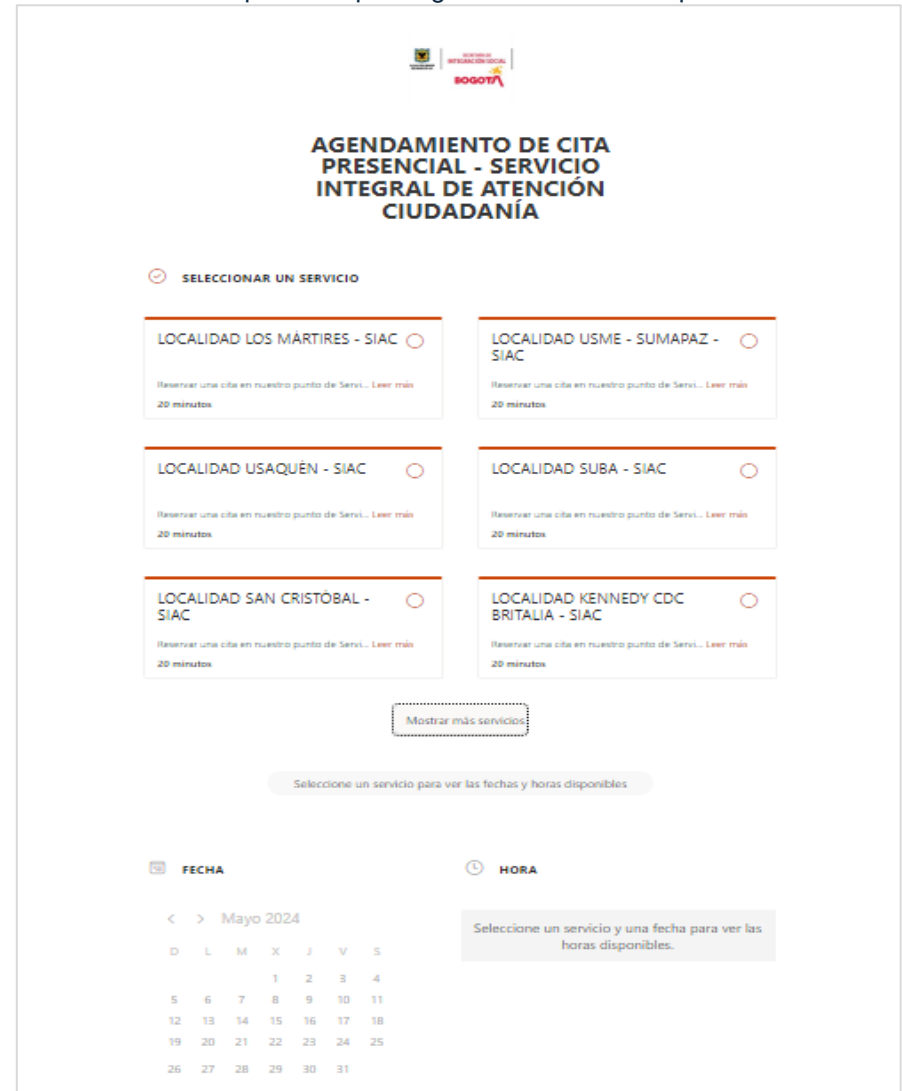
A través de la página web los ciudadanos encuentran la sección atención ciudadana - canales de atención - agendar atención presencial – “Acudiendo al punto seleccionado” mediante el link https://outlook.office365.com/book/AGENDAMIENTOPESENCIA_LSLIS@sdis.gov.co/

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 tercer trimestre de este año el canal virtual registró 25 citas por agendamiento presencial.

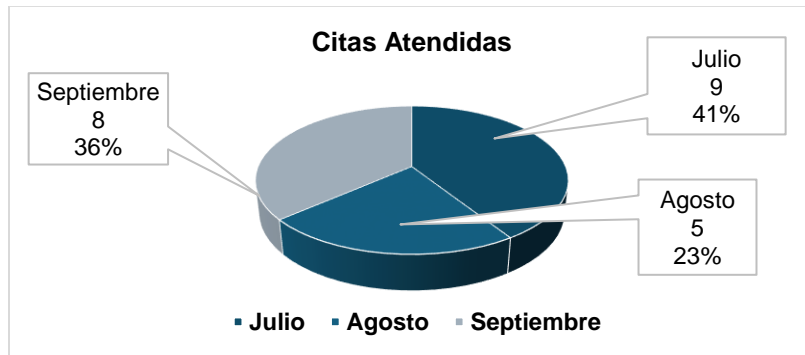
Tabla 27. Agendamiento de cita virtual “acudiendo al punto seleccionado” III Trimestre de 2024.

Mes	Atendidas	%	No Atendidas	%	Total Registradas
Julio	9	41%	3	100%	12
Agosto	5	23%	0	0%	5
Septiembre	8	36%	0	0%	8
Total	22	100%	3	100%	25

Fuente: Herramienta Bookings

En la siguiente gráfica se evidencia que en el tercer trimestre el mayor número de atención ciudadana en el canal agendar atención presencial se registró en julio con 9 atenciones ciudadanas con un 41% respecto al mes de agosto que registro 5 atenciones ciudadanas con un 23% y en el mes de septiembre con 8 atenciones ciudadanas un 36 %.

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



Fuente: Herramienta Bookings

En la Tabla 28 se presentan los puntos SIAC que registran atención en el canal virtual agendamiento de cita presencial durante el tercer trimestre del 2024.

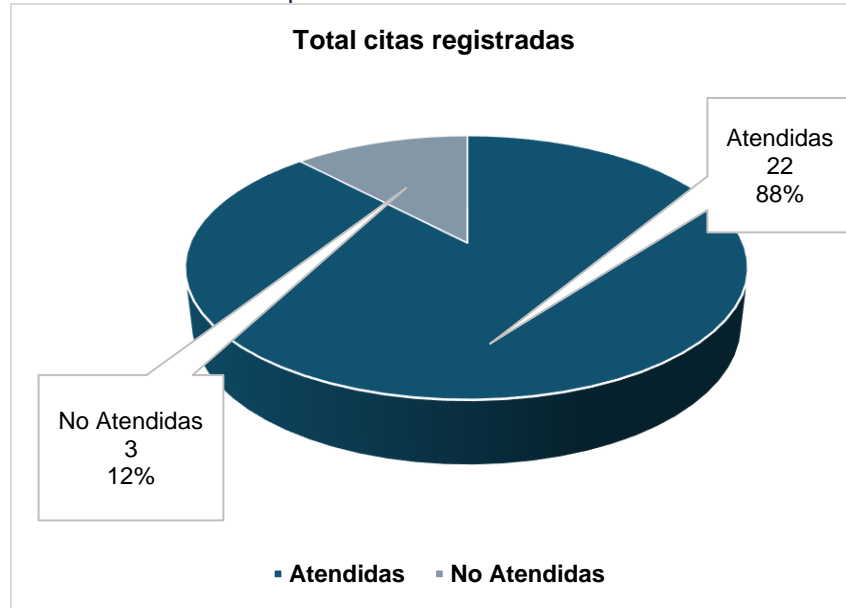
Tabla 28. Puntos SIAC que atendieron las citas agendadas III Trimestre de 2024.

Punto de Atención	Atendidas	No Atendidas	Total Registradas
SIAC - CDC Bosa	2	0	2
SIAC - CDC Kennedy Britalia	3	0	3
SIAC - SLIS Bosa	3	0	3
SIAC - SLIS Chapinero	1	0	1
SIAC - SLIS Ciudad Bolívar	6	0	6
SIAC - SLIS Engativá	1	0	1
SIAC - SLIS Kennedy	2	2	4
SIAC - SLIS San Cristóbal	1	0	1
SIAC - SLIS Tunjuelito	0	1	1
SIAC - SLIS Usaquén	3	0	3
Total	22	3	25

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 tercer trimestre se registró que de las 25 citas agendadas por video llamada 22 fueron atendidas y 3 no fueron atendidas.

Gráfico 10. Distribución porcentual Agendamiento de cita virtual “acudiendo al punto seleccionado” III 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 tercer trimestre del presente año el canal telefónico registró 18.204 atenciones ciudadanas a través de la línea de atención ciudadana de la Secretaría Distrital de Integración Social (601) 3808330.

- Opción 1: información de los servicios sociales de la SDIS
- Opción 2: PQRS (peticiones quejas reclamos sugerencias)
- Opción 3: (Denuncias por presuntos hechos de corrupción.
- Opción 4: Comunicarse con una subdirección local

En la tabla 29 se presenta el registro de atenciones ciudadanas del canal telefónico durante el periodo reportado.

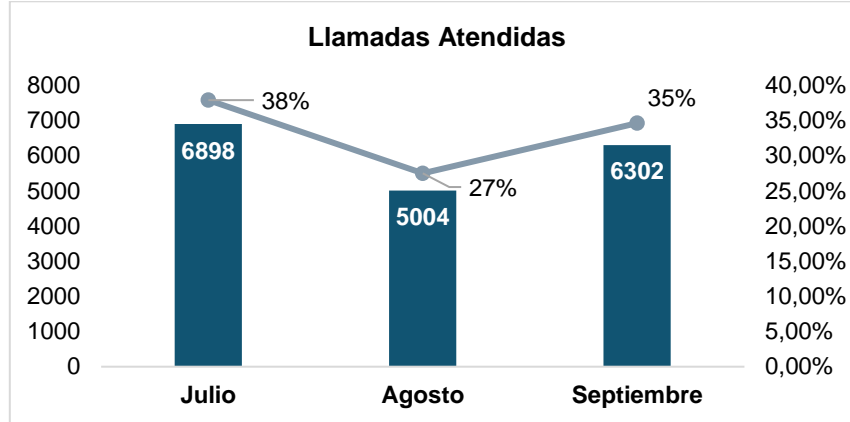
Tabla 29. Atención al ciudadano canal telefónico III Trimestre del año 2024.

Mes	Atendidas	%	No Atendidas	%	Total Registradas
Julio	6898	38%	6426	24%	13324
Agosto	5004	27%	8850	33%	13854
Septiembre	6302	35%	11293	43%	17595
Total	18204	100%	26569	100%	44773

Fuente: Herramienta Denwa.

En la siguiente gráfica se evidencia que en el tercer trimestre el mayor número de atenciones por el canal telefónico se registró en julio con 6.898 atenciones ciudadanas representado en un 38% respecto de agosto que registró 5.004 atenciones ciudadanas con un 27 % y de septiembre que registró 6.302 atenciones ciudadanas con un 35 %.

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



Fuente: Herramienta Denwa.

En la tabla 30, se presenta el registro de atenciones ciudadanas del canal telefónico durante el periodo mencionado por punto de atención SIAC.

Tabla 30. Llamadas atendidas canal telefónico por punto de atención SIAC III Trimestre 2024.

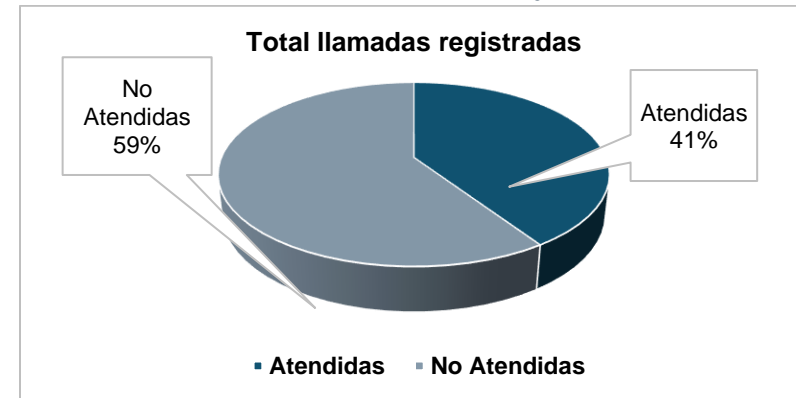
Punto de Atención	Julio	Agosto	Septiembre	Total
SIAC - Sede Central	2460	2045	2412	6917
SIAC - SLIS Teusaquillo	1054	595	844	2493
SIAC - CDC Bosa	557	611	508	1676
SIAC - SLIS Chapinero	557	417	479	1453
SIAC - SLIS Fontibón	517	175	491	1183
SIAC - SLIS Los Mártires	300	299	292	891
SIAC - SLIS Puente Aranda Antonio Nariño	396	193	131	720

Punto de Atención	Julio	Agosto	Septiembre	Total
SIAC - SLIS Kennedy Timiza	268	186	241	695
SIAC - SLIS Barrios Unidos	222	104	176	502
SIAC - SLIS Tunjuelito	197	91	139	427
SIAC - CDC Kennedy Britalia	223	149	28	400
SIAC - SLIS Santa Fe Candelaria	0	45	345	390
SIAC - SLIS Usaquén	133	47	191	371
SIAC - SLIS Rafael Uribe Uribe	14	47	25	86
Total	6898	5004	6302	18204

Fuente: Herramienta Denwa

En la siguiente gráfica se evidencia que en el tercer trimestre se registraron 44.773 llamadas de las cuales el 41% (18.204) fueron atendidas y el 59% (26.569) no fueron atendidas.

Gráfico 12. Distribución porcentual llamadas registradas canal telefónico III 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 que se cuenta con los referentes de atención presencial para apoyar la atención del canal telefónico se sigue presentando en el tercer trimestre dificultades para brindar un apoyo 100% efectivo por las siguientes razones:

- Aumento de la atención presencial en el punto de atención SIAC durante el periodo reportado.
- El referente debe dar prioridad a la atención presencial en el punto de atención SIAC.
- Dificultades con el servicio de internet y plataforma DENWA del punto de atención SIAC
- Dificultades con el servicio eléctrico en algunas subdirecciones locales durante este periodo

4.4.1. Resultados encuesta atención telefónica.

Durante el trimestre reportado los referentes SIAC transfirieron 4.392 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:

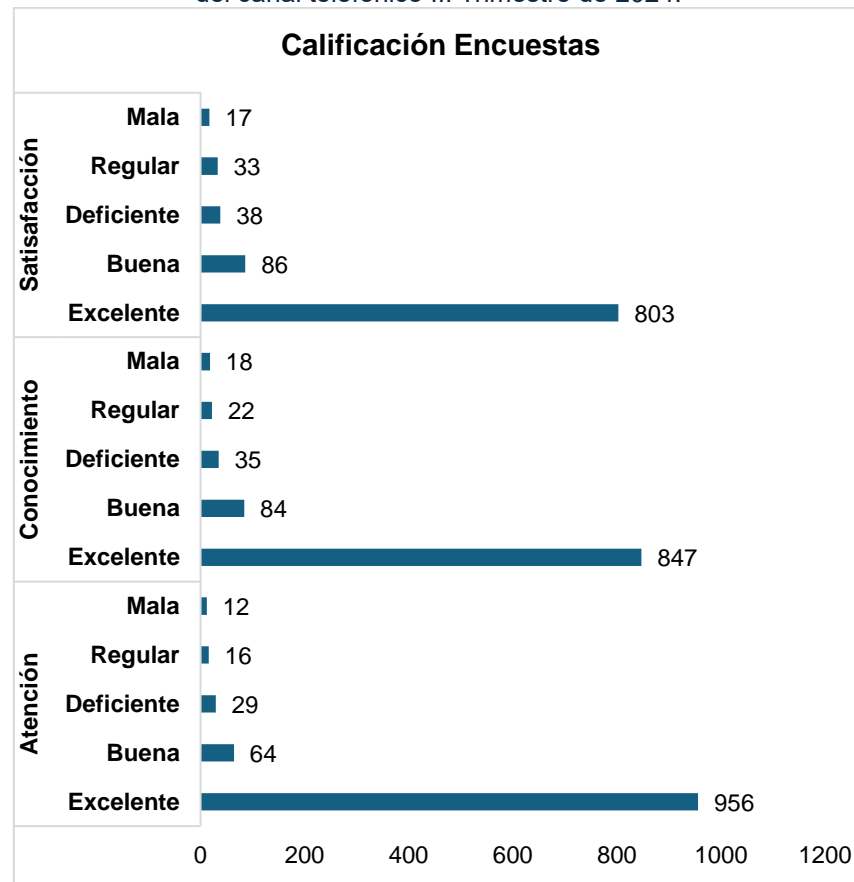
Tabla 31. Resultados encuesta de percepción y satisfacción de la atención telefónica III Trimestre 2024.

Indicador	Calificación	Encuestas	%
Atención	Excelente	956	88,77%
	Buena	64	5,94%
	Deficiente	29	2,69%
	Regular	16	1,49%
	Mala	12	1,11%
	Total	1077	100%
Conocimiento	Excelente	847	84,19%
	Buena	84	8,35%
	Deficiente	35	3,48%
	Regular	22	2,19%
	Mala	18	1,79%
	Total	1006	100%
Satisfacción	Excelente	803	82,19%
	Buena	86	8,80%
	Deficiente	38	3,89%
	Regular	33	3,38%
	Mala	17	1,74%
	Total	977	100%
Total encuestas III Trimestre		3060	

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 III 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 32, se relacionan los puntos SIAC visitados en el periodo mencionado.

Tabla 32. Relación visitas de acompañamiento y seguimiento III Trimestre 2024.

No. Acta	Punto de Atención	Fecha de Visita	Observación
10	SIAC - SLIS San Cristóbal	18/07/2024	Se reprograma la visita y se realizó el 18 de julio de 2024 como evidencia se presenta acta No. 10 en donde se incluye lista de chequeo aplicada al referente y punto SIAC.
11	SIAC - SLIS Santa Fe Candelaria	26/07/2024	Se reprograma la visita y se realizó el 26 de julio de 2024 como evidencia se presenta acta No. 11 en donde se incluye lista de chequeo aplicada al referente y punto SIAC.
12	SIAC - SLIS Ciudad Bolívar	10/09/2024	Se reprograma la visita y se realizó el 10 de septiembre de 2024 como evidencia se presenta acta No. 12 en donde se incluye lista de chequeo aplicada al referente y punto SIAC.
13	SIAC - SLIS Ciudad Bolívar	10/09/2024	Se reprograma la visita y se realizó el 10 de septiembre de 2024 como evidencia se presenta acta No. 13 en donde se incluye lista de chequeo aplicada al referente y punto SIAC.

No. Acta	Punto de Atención	Fecha de Visita	Observación
14	SIAC - SLIS Tunjuelito	10/09/2024	Se reprograma la visita y se realizó el 10 de septiembre de 2024 como evidencia se presenta acta No. 14 en donde se incluye lista de chequeo aplicada al referente y punto SIAC.
15	SIAC - SLIS Los Mártires	10/09/2024	Se reprograma la visita y se realizó el 10 de septiembre de 2024 como evidencia se presenta acta No.15 en donde se incluye lista de chequeo aplicada al referente y punto SIAC.
16	SIAC - CDC Kennedy Bellavista	13/09/2024	Se reprograma la visita y se realizó el 13 de septiembre de 2024 como evidencia se presenta acta No.16 en donde se incluye lista de chequeo aplicada al referente y punto SIAC.
17	SIAC - CDC Bosa	13/09/2024	Se reprograma la visita y se realizó el 13 de septiembre de 2024 como evidencia se presenta acta No.17 en donde se incluye lista de chequeo aplicada al referente y punto SIAC.
18	SIAC - SLIS Bosa	13/09/2024	Se reprograma la visita y se realizó el 13 de septiembre de 2024 como evidencia se presenta acta No.18 en donde se incluye lista de chequeo aplicada al referente y punto SIAC.
19	SIAC - CDC Kennedy Britalia	13/09/2024	Se reprograma la visita y se realizó el 13 de septiembre de 2024 como evidencia se presenta acta No.19 en donde se incluye lista de chequeo aplicada al referente y punto SIAC.
20	SIAC - SLIS Engativá	18/09/2024	Se reprograma la visita y se realizó el 18 de septiembre de 2024 como evidencia se presenta acta No.20 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 participo en tres 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 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 33. Participación en Ferias de Servicios Distritales III Trimestre 2024.

Fecha	Localidad	No Ciudadanos(as) Atendidas
22/08/2024	Ciudad Bolívar	80
18/09/2024	Usaquén	65
02/10/2024	Bosa	116
Total		261

Fuente: Registro en Microsoft Forms

5. COMPONENTE DE ACCIONES DE FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

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

Tabla 34. Acciones fortalecimiento SIAC III Trimestre 2024.

Subcomponente	Número Jornadas	Número de participantes
Fortalecimiento Del Equipo Referentes SIAC	3	25
Fortalecimiento Del Equipo Nivel Central SIAC	3	15

Subcomponente	Número Jornadas	Número de participantes
Sensibilización Cultura del Servicio	3	65
Socialización Procedimiento Tramite de Peticiones Ciudadanas.	9	98

Fuente: Equipo SIAC - Actas de jornadas.

5.1. Jornadas de sensibilización en cultura del servicio

Durante el tercer trimestre de 2024 se desarrollaron 3 jornadas de sensibilización en modalidad presencial en donde se contó con la asistencia de 65 servidores públicos y/o contratistas de la SDIS.

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

1. Jornadas de sensibilización: Taller presencial 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 avanza en 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 35 se relacionan las dependencias y los temas abordados:

Tabla 35. Jornadas de sensibilización en cultura del servicio III Trimestre 2024.

No. Jornadas	Descripción	Temas
1	Escuela desarrollo de capacidades para una cultura del servicio grupo 1	Sesión 1. Cultura Del Servicio
2	Escuela desarrollo de capacidades para una cultura del servicio grupo 2	Sesión 1. Cultura Del Servicio
3	Escuela desarrollo de capacidades para una cultura del servicio grupo 3	Sesión 1. Cultura Del Servicio.

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 14 sesiones con 113 asistencias de colaboradores públicos.

5.2. Fortalecimiento técnico SIAC

En el tercer trimestre de 2024 se desarrollaron 3 jornadas de fortalecimiento técnico a referentes SIAC y al equipo de nivel central.

Tabla 35. Jornadas de fortalecimiento técnico SIAC III Trimestre 2024.

Mes	Temas Referentes SIAC	Temas Equipo Nivel Central
Julio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Subdirección Adultez 2. Subdirección para la Vejez. 3. Gestión SIAC. 4. Cualificación habilidades para el servicio Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Subdirección para la Vejez. 2. Seguridad y salud en el trabajo. 3. CDC manzanas del cuidado
Agosto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Re- inducción servicio integral de atención a la ciudadanía. 2. Gestión SIAC instrumentos de registro de información. 3. Cualificación lenguaje claro y comunicación asertiva Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión territorial subdirecciones locales. 2. Subdirección para la vejez. 3. Comunicación y autocuidado emocional
Septiembre	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retroalimentación evaluaciones test de seguimiento SIAC refuerzo conocimientos. 2. Presentación estrategia IMG. 3. Presentación Subdirección de Gestión Integral local – servicio CDC. 4. Gestión SIAC 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proyectos de inversión DADE. 2. Sistema integrado de gestión y elaboración de documentos institucionales al interior del SIAC.

Fuente: Equipo SIAC - Actas de jornadas.

5.3. Socialización Procedimiento Trámite Requerimientos Ciudadanos

Durante el tercer 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 98 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 36. Socialización Procedimiento Trámite Requerimientos Ciudadanos III Trimestre 2024.

Mes	Dependencias Asistentes
Julio	<ul style="list-style-type: none"> - Subdirección de Gestión y Desarrollo de Talento Humano - Designados dependencia
Agosto	<ul style="list-style-type: none"> - Designadas dependencias - Oficina Control Interno - Subdirección para la Discapacidad - Subdirección para la Adultez
Septiembre	<ul style="list-style-type: none"> - Comisaría de Familia Kennedy 5 - Subsecretaría Técnica - Subdirección Local Fontibón

Fuente: Equipo SIAC - Actas de jornadas.

5.4. Laboratorio Lenguaje Claro

Durante el tercer trimestre se inició 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 ha avanzado en la realización del primer encuentro presencial con la asistencia de 34 colaboradores públicos.

Tabla 37. Laboratorios Lenguaje Claro III Trimestre 2024

Mes	Dependencias Asistentes
Septiembre	<ul style="list-style-type: none"> - 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 tercer 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 tercer trimestre se aplicaron 1474 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 27 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 no se contestaron 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 644 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 29 encuestas.

En la Tabla 38 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 38. Encuesta Percepción y Satisfacción Ciudadana frente a los servicios sociales que ofrece la SDIS.

Localidad	No. de encuestas
Antonio Nariño Pte. Aranda	59
Barrios Unidos	50
Bosa	113
Bosa Porvenir	66
CDC Bellavista (Kennedy)	73
CDC Kennedy Britalia	51
Chapinero	39
Ciudad Bolívar	104
Engativá	62
Fontibón	33
Kennedy (Timiza)	74
Los Mártires	78
SIAC - Sede Central	68
Rafael Uribe Uribe	72
San Cristóbal	94
Santa Fe Candelaria	63
Suba	55
Teusaquillo	40
Tunjuelito	83
Usaquén	66
Usme Sumapaz	131
Total	1474

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

En la tabla 39 se observa el porcentaje de satisfacción ciudadana con la atención recibida en los diferentes canales.

Tabla 39. Porcentaje de satisfacción ciudadana III Trimestre 2024.

Ítem Encuestado	III Trimestre
Satisfacción con la atención recibida en los servicios sociales	92 %
Satisfacción con la atención por video llamada	91 %
Satisfacción con la atención en el punto de atención SIAC	98 %
Satisfacción frente al trámite de su requerimiento	63 %

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 tercer trimestre 2024” se encuentra el análisis de las encuestas aplicadas.

7. GESTIONES Y ARTICULACIONES DEL SERVICIO SIAC.

Para el desarrollo del servicio se establecen acciones al interior de la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS con las Subdirecciones Técnicas y a nivel transectorial con Entidades como la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 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 logrando el inicio de la segunda versión del proceso de cualificación.

Así mismo el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC continuó la articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones OAC en donde promovió los canales de atención de la Secretaría Distrital de Integración Social facilitando la divulgación interna y externa del canal presencial virtual y telefónico.

Adicionalmente desde el componente de Tramite de peticiones Ciudadanas se generó articulación con el equipo de Redes Sociales y la gestión de requerimientos ciudadanos desde todas las dependencias de la Entidad se incluyó en la página Web de la SDIS un banner para ingreso al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”.

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., la continuidad de la cualificación del nivel 2 Herramientas para la atención a la ciudadanía dirigido a las y los referentes SIAC y a los colaboradores públicos en la modalidad virtual sincrónica.

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 realizó en el marco de los Nodos Sectoriales jornada de socialización de las funciones y competencias de la Secretaría Distrital de Integración Social SDIS con las Entidades Distritales que hacen parte de la Red.

En articulación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se generaron 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

- Implementar el modelo de relacionamiento con la ciudadanía a partir de una mayor articulación con dependencias que lideran las Políticas de Gestión y Desempeño; atendiendo lo establecido en la Resolución 001 del 2 de enero de 2024 *“Por la cual se adopta el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral 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 las personas usuarias de los servicios.
- Fortalecer estrategias que permitan incrementar la participación ciudadana en las encuestas de satisfacción y percepción frente al trámite de requerimientos y sobre la atención recibida a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la SDIS.
- 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.

- Implementar una herramienta para asignar turnos en los puntos de atención SIAC para optimizar la atención del canal presencial buscando garantizar las respuestas a las solicitudes de información de la ciudadanía en tiempos específicos.
- Realizar los ajustes razonables establecidos por la Norma Técnica NTC 6047 para que las unidades operativas de la SDIS - donde se presta el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC – cuenten con las normas mínimas que permitan brindar una atención oportuna y de calidad a la ciudadanía como accesibilidad en rampas baños señalización sala de espera mapa de ubicación en alto relieve entre otros.
- Cambiar y/o actualizar la licencia del software de comunicación unificada de la herramienta DENWA para una mejor interoperabilidad seguridad y control de calidad requerida para la conexión a la red de Internet mediante el protocolo SIP 3808330.
- Fortalecer el canal virtual con una herramienta tecnológica eficiente que permita mejorar los medios de atención a la ciudadanía: agendamiento de citas correo electrónico y contar con CahtBot dando a este canal la importancia y relevancia requerida.
- Creación de un Call Center - con la asignación suficiente de recursos financieros tecnológicos y humanos - para el adecuado funcionamiento del canal telefónico.
- Fortalecer con talento humano y equipos tecnológicos para el canal presencial tomando en cuenta la alta demanda de atención así mismo contar con la herramienta digiturnos para mejorar la prestación del servicio.
- Mejorar el servicio de internet en los diferentes puntos SIAC - ubicados en las Subdirecciones Locales con el fin de tener una herramienta óptima que permita el registro de todos los ciudadanos atendidos en el sistema de información misional SIBRE WEB de la Entidad para evitar que se presenten fallas constantes del servicio
- Vincular como mínimo dos personas que cuenten con experiencia habilidades y competencias en el manejo de lengua de señas colombianas para la atención del canal presencial y virtual “video llamada”; logrando de esta manera contar con un medio de accesibilidad a la información para las personas no oyentes.
- Tener un servicio de atención incluyente en los tres canales incorporando apoyos técnicos según las diversas discapacidades y adaptaciones acústicas teléfonos para sordos e intérpretes entre otros que permitan mejorar el servicio inclusivo de atención a esta población.
- Generar un proceso de articulación entre la Secretaria General Veeduría Distrital y la Secretaria Distrital de Integración Social sensibilizando a los servidores en el cumplimiento de los criterios de claridad calidez coherencia y oportunidad en las respuestas ciudadanas.
- 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.

- 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.
- Avanzar en la actualización del Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social así como los documentos asociados.
- Promover el cumplimiento de las responsabilidades de los designado de acuerdo a 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.
- 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.

9. ANEXOS

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

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

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


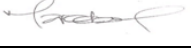
Anexo 3. Seguimiento a Requerimientos de la calidad de la respuesta III Trimestre 2024.



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

Anexo 5. Reporte atención canal telefónico III Trimestre 2024.

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

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

	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		Noviembre de 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	María Alejandra Organista Herrera.