

Secretaría Distrital de Integración Social  
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL



**INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE 2024**  
**SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SIAC**

MAYO 2024



SECRETARÍA DE  
INTEGRACIÓN SOCIAL



## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>	<b>3. ACCIONES DE FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....</b>	<b>39</b>
<b>CONCEPTOS CLAVES .....</b>	<b>6</b>	3.1. JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO.....	40
<b>1. TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS.....</b>	<b>9</b>	3.2. FORTALECIMIENTO TÉCNICO SIAC .....	40
1.1. PETICIONES POR CANALES DE INTERACCIÓN.....	10	3.3. SOCIALIZACIÓN PROCEDIMIENTO TRÁMITE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	41
1.2. PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....	11		
1.3. PETICIONES POR DEPENDENCIA .....	12	<b>4. MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>41</b>
1.4. SUBTEMAS .....	13	<b>5. GESTIONES Y ARTICULACIONES DEL SERVICIO SIAC. ....</b>	<b>43</b>
1.5. SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	15	5.1. ARTICULACIONES INTRAINSTITUCIONALES.....	43
1.6. DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN .....	16	5.2. ARTICULACIONES INTERINSTITUCIONAL .....	44
1.7. RECONOCIMIENTOS POSITIVOS.....	17	<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
1.8. SERVICIOS O DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS .....	17	<b>7. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>44</b>
1.9. SERVICIOS O DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMOS .....	18	<b>8. ANEXOS .....</b>	<b>46</b>
1.10. PRINCIPALES SUGERENCIAS .....	19		
1.11. TRASLADO POR NO COMPETENCIA .....	20		
1.12. SEGUIMIENTO A LA OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA .....	22		
1.13. ALERTAS PETICIONES PENDIENTES .....	23		
1.14. CRITERIOS DE CALIDAD EN LAS RESPUESTAS .....	24		
1.15. ESTADO DE LAS PETICIONES .....	25		
1.16. CORREO ELECTRÓNICO INTEGRACION@SDIS.GOV.CO .....	26		
1.17. ATENCIÓN CANAL SINPROC – PERSONERÍA.....	28		
<b>2. ATENCIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>29</b>		
2.1. DESCRIPCIÓN CANALES DE ATENCIÓN .....	29		
2.2. ANÁLISIS ATENCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL .....	30		
2.3. ANÁLISIS ATENCIÓN DEL CANAL VIRTUAL .....	32		
2.3.1. <i>Agendar atención – “Video Llamada”</i> .....	32		
2.3.2. <i>Agendar atención presencial “acudiendo al punto seleccionado”</i> .....	33		
2.4. ANÁLISIS ATENCIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO.....	35		
2.4.1. <i>Resultados encuesta atención telefónica</i> .....	37		
2.5. VISITAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO AL SIAC .....	38		

## TABLAS

TABLA 1. PETICIONES INGRESADAS I TRIMESTRE DE 2024. _____	9	TABLA 24. ATENCIÓN CIUDADANA DURANTE EL I TRIMESTRE 2024. _____	30
TABLA 2. DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES GESTIONADAS I TRIMESTRE. _____	10	TABLA 25. PUNTOS SIAC CON MAYOR NÚMERO DE ATENCIONES CIUDADANAS EN EL I TRIMESTRE 2024. _____	31
TABLA 3. CANALES DE INTERACCIÓN UTILIZADOS EN EL I TRIMESTRE 2024. _____	10	TABLA 26. PUNTOS SIAC CON MENOR NÚMERO DE ATENCIONES CIUDADANAS EN EL I TRIMESTRE 2024. _____	31
TABLA 4. REPORTE PETICIONES REDES SOCIALES EN EL I TRIMESTRE 2024. _____	11	TABLA 27. AGENDAMIENTO DE CITAS “VIDEO LLAMADAS” I TRIMESTRE DEL AÑO 2024. _____	32
TABLA 5. CLASIFICACIÓN PETICIONES INGRESADAS POR TIPOLOGÍA I TRIMESTRE 2024 _____	11	TABLA 28. AGENDAMIENTO DE CITA VIRTUAL “ACUDIENDO AL PUNTO SELECCIONADO” I TRIMESTRE DE 2024. _____	34
TABLA 6. NÚMERO DE PETICIONES INGRESADAS POR DEPENDENCIA DE LA SDIS I TRIMESTRE 2024. _____	12	TABLA 29. PUNTOS SIAC QUE ATENDIERON LAS CITAS AGENDADAS I TRIMESTRE DE 2024. _____	35
TABLA 7. CLASIFICACIÓN PETICIONES INGRESADAS POR SUBTEMA I TRIMESTRE 2024. _____	13	TABLA 30. ATENCIÓN AL CIUDADANO CANAL TELEFÓNICO I TRIMESTRE DEL AÑO 2024. _____	36
TABLA 8. SUBTEMA DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN I TRIMESTRE 2024. _____	15	TABLA 31. ATENCIONES EFECTIVAS CANAL TELEFÓNICO POR PUNTO SIAC I TRIMESTRE 2024. _____	36
TABLA 9. ESTADO DE LAS DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN I TRIMESTRE 2024. _____	16	TABLA 32. RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA I TRIMESTRE 2024. _____	37
TABLA 10. RECONOCIMIENTOS POSITIVOS I TRIMESTRE 2024. _____	17	TABLA 33. RELACIÓN VISITAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO I TRIMESTRE 2024. _____	39
TABLA 11. SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS I TRIMESTRE 2024. _____	18	TABLA 34. ACCIONES FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA I TRIMESTRE 2024. _____	39
TABLA 12. SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMOS I TRIMESTRE 2024. _____	18	TABLA 35. JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO I TRIMESTRES 2024. _____	40
TABLA 13. PRINCIPALES SUGERENCIAS INGRESADAS I TRIMESTRE 2024. _____	20	TABLA 36. JORNADAS DE FORTALECIMIENTO TÉCNICO SIAC I TRIMESTRE 2024. _____	40
TABLA 14. TRASLADO DE PETICIONES POR NO COMPETENCIA DE LA SDIS I TRIMESTRE 2024. _____	20	TABLA 37. SOCIALIZACIÓN PROCEDIMIENTO TRÁMITE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS I TRIMESTRE 2024. _____	41
TABLA 15. PETICIONES GESTIONADAS DE MANERA OPORTUNA DURANTE EL I TRIMESTRE 2024. _____	22	TABLA 38. ENCUESTA PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LOS SERVICIOS SOCIALES QUE OFRECE LA SDIS APLICADAS POR PUNTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SIAC. _____	42
TABLA 16. GESTIÓN DE ALERTAS PETICIONES PENDIENTES I TRIMESTRE 2024. _____	23	TABLA 39. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN CIUDADANA I TRIMESTRE 2024. _____	42
TABLA 17. NÚMERO DE ALERTAS PETICIONES PENDIENTES POR DEPENDENCIA I TRIMESTRE 2024. _____	23		
TABLA 18. EVALUACIÓN DE CALIDAD A RESPUESTAS CIUDADANAS I TRIMESTRE 2024. _____	24		
TABLA 19. ESTADO DE LAS PETICIONES I TRIMESTRE 2024. _____	25		
TABLA 20. SOLICITUDES INGRESADAS A TRAVÉS DEL CORREO INTEGRACION@SDIS.GOV.CO _____	26		
TABLA 21. DESAGREGADO POR ACCIÓN I TRIMESTRE DE 2024. _____	27		
TABLA 22. DESAGREGADO ATENCIONES CANAL VIRTUAL SINPROC I TRIMESTRE DE 2024. _____	28		
TABLA 23. SOLICITUDES RECIBIDAS POR PARTE DE PERSONERÍA I TRIMESTRE 2024. _____	28		

**TABLA DE GRAFICOS**

GRÁFICA 1. PETICIONES GESTIONADAS DURANTE EL I TRIMESTRE 2024. _____	9
GRÁFICO 2. PETICIONES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN INGRESADAS DURANTE EL I TRIMESTRE 2024. _____	15
GRÁFICO 3. PETICIONES GESTIONADAS OPORTUNAMENTE I TRIMESTRE 2024. _____	22
GRÁFICO 4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL SOBRE LA GESTIÓN DEL CORREO: INTEGRACION@SDIS.GOV.CO I TRIMESTRE 2024. _____	27
GRÁFICO 5. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DEL DESAGREGADO POR ACCIÓN EN LA GESTIÓN I TRIMESTRE 2024. _____	27
GRÁFICO 6. PORCENTAJE DE ATENCIÓN CIUDADANA REGISTRADA EN EL I TRIMESTRE DEL AÑO 2024. _____	31
GRÁFICO 7. VIDEOLLAMADAS EFECTIVAS I TRIMESTRE DE 2024. _____	32
GRÁFICO 8. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL VIDEOLLAMADAS EFECTIVAS Y NO EFECTIVAS I TRIMESTRE 2024. _____	33
GRÁFICO 9. AGENDAMIENTO PRESENCIAL “ACUDIENDO AL PUNTO SELECCIONADO” I TRIMESTRE DE 2024. _____	34
GRÁFICO 10. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL AGENDAMIENTO DE CITA VIRTUAL “ACUDIENDO AL PUNTO SELECCIONADO” I TRIMESTRE 2024. _____	35
GRÁFICO 11. ATENCIONES EFECTIVAS CANAL TELEFÓNICO I TRIMESTRE DE 2024. _____	36
GRÁFICO 12. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL LLAMADAS REGISTRADAS CANAL TELEFÓNICO I TRIMESTRE 2024. _____	37
GRÁFICO 13. CALIFICACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DEL CANAL TELEFÓNICO I TRIMESTRE DE 2024. _____	38

### INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como propósito dar a conocer los resultados alcanzados durante el primer trimestre de 2024 en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (En adelante SIAC). Las acciones incluidas corresponden al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2024, de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Decreto 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”, y en lo señalado en la Resolución 1340 del 29 de junio de 2022 “Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones”

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

**Trámite de requerimientos ciudadanos:** reporte del trámite de los requerimientos de la ciudadanía, en la Entidad; en relación con la recepción, registro y gestión de las peticiones<sup>1</sup> en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-, conforme con lo establecido en el procedimiento

---

<sup>1</sup> **Gestión de peticiones ciudadanas.** Eventos que tienen una petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a saber, solucionado por respuesta definitiva, en trámite por asignación, solucionado por traslado, registro con preclasificación, cerrado por no competencia, en trámite por asignar -trasladar, cerrado por respuesta consolidada, cerrado por desistimiento tácito, por ampliar -por solicitud de ampliación, cancelado – por no petición, cierre por desistimiento expreso, cerrado – sin recurso de reposición, con solicitud de cierre, en trámite por respuesta parcial, en trámite por traslado, en el numeral 1.11 de este informe se define cada uno de ellos. Adicionalmente, este numeral

definido por la Secretaría Distrital de Integración Social (en adelante SDIS) para tal fin, y en el marco de la normativa vigente.

Seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) de las respuestas a peticiones ciudadanas.

- **Atención ciudadana:** seguimiento a los canales de atención presencial, telefónica y virtual, estadísticas y análisis de la atención.
- **Fortalecimiento de la cultura del servicio:** avances en las jornadas de sensibilización en cultura del servicio; medición de percepción y satisfacción ciudadana.

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

se incluye, puesto que es el que permite evidenciar el cumplimiento de la meta del proyecto de inversión de la Subsecretaría 7733. Fortalecimiento institucional para una gestión pública efectiva y transparente en la ciudad de Bogotá. “Gestionar el 100% de las peticiones ciudadanas allegadas a través de los canales de interacción dispuestos por la SDIS y cargadas en Bogotá te escucha”

## CONCEPTOS CLAVES

A continuación, se referencian conceptos que se 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 MTL-ATC-001 y Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003.

**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 ciudadana<sup>2</sup>.

**Claridad:** hace referencia a que la respuesta emitida por la Entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía<sup>3</sup>.

**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 general<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> 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

<sup>3</sup> ibidem

<sup>4</sup> Manual de Servicio a la Ciudadanía Distrito Capital. Versión 2.

**Consulta:** solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata 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 connotación<sup>5</sup>.

**Derecho de petición de interés general:** solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la Entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> 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*”

<sup>6</sup> Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social Versión 1 – PCD-ATC-003

**Derecho de petición de interés particular:** solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno<sup>7</sup>.

**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<sup>8</sup>

**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 de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos,

sugerencias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, para que la Administración Distrital los atienda.

**Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC:** es un sistema de interacción ciudadana en el que la comunicación es directa, confiable, amable, digna y efectiva entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de Integración Social. Su fin es orientar acciones dirigidas a la implementación de la Política Pública 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.<sup>9</sup>

**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

---

<sup>7</sup> ibidem

<sup>8</sup> ibidem

<sup>9</sup> 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”

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.<sup>10</sup>

**Trámite:** conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar las personas, usuarios o grupos de interés ante una Entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley<sup>11</sup>.

**Registro:** peticiones que fueron creadas por un ciudadano y dirigidas directamente a alguna Entidad. También aplica para aquellas que fueron creadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, bien sea por un funcionario o por Web Service. No incluye peticiones recibidas por traslado<sup>12</sup>

**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"<sup>13</sup>.

---

<sup>10</sup> Procedimiento tramite de peticiones ciudadanas en la Secretaria Distrital de Integración Social PCD-ATC-003 Versión 1

<sup>11</sup> 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"

<sup>12</sup> Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas -Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

<sup>13</sup>Ibidem.



## 1. TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS

En el primer trimestre de la vigencia 2024 en la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS, ingresaron un total de 12.779 peticiones ciudadanas (recibidas y registradas) a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha. Esta información se representa en la Tabla 1.

Tabla 1. Peticiones ingresadas I Trimestre de 2024.

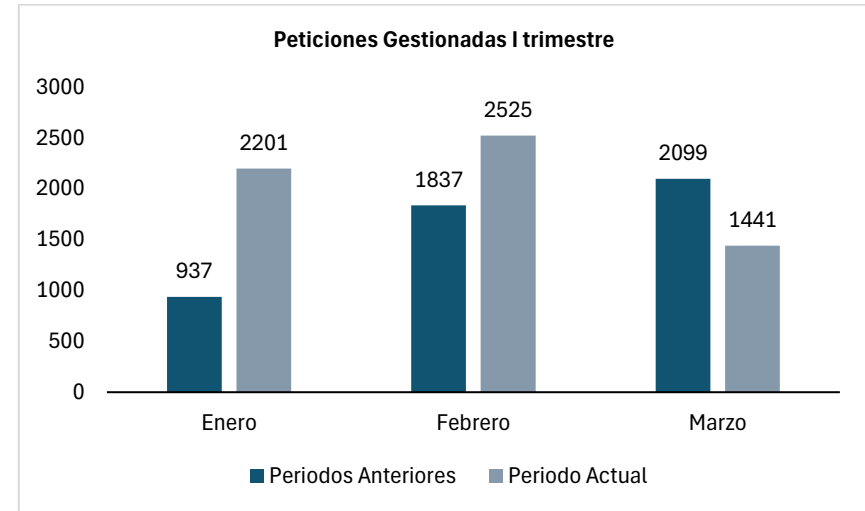
MES	RECIBIDA	REGISTRADA	TOTAL INGRESADAS
ENERO	951	3070	<b>4021</b>
FEBRERO	1150	3641	<b>4791</b>
MARZO	938	3029	<b>3967</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3039</b>	<b>9740</b>	<b>12779</b>

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

En la gráfica 1, para el I trimestre de 2024 se identifica que se gestionaron 11.040 peticiones, cabe resaltar que más del 50 % fueron ingresadas a la Entidad en el periodo actual y 4.782 las cuales fueron allegadas en periodos anteriores.

La prioridad que se le ha dado a la gestión de peticiones ingresadas en periodos anteriores ha permitido mantener un adecuado control en los tiempos de respuesta y a su vez minimizar el índice de peticiones pendientes vencidas.

Gráfica 1. Peticiones gestionadas durante el I Trimestre 2024.



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

En la tabla 2, se relacionan las dependencias que gestionaron el mayor número de peticiones durante el I trimestre del 2024, siendo la Dirección de Transferencias, la dependencia encargada de gestionar los recursos necesarios para el financiamiento de los pagos de las transferencias monetarias condicionadas y no condicionadas y la estrategia integral de Ingreso Mínimo Garantizado; estrategia liderada por la Secretaría de Integración Social.

De acuerdo con lo anterior se observa que esta estrategia continúa siendo el servicio en la Entidad con el mayor número de peticiones gestionadas relacionadas con temas de: pago mensual del apoyo, actualización de datos personales, dificultades con el operador bancario, estado de pagos e ingreso al apoyo.

Tabla 2. Dependencias con mayor número de peticiones gestionadas I Trimestre.

DEPENDENCIAS	PETICIONES GESTIONADAS
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS ECONÓMICAS IMG	3546
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	850
SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	742
SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA	624
SUBDIRECCIÓN PARA LA DISCAPACIDAD	617
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	494
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLIVAR	379
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	344









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

### 1.1. Peticiones por canales de interacción

En la tabla 3 se representan los canales de interacción utilizados por la ciudadanía mediante los cuales se recibieron 12.779 peticiones durante el primer trimestre del 2024.

De acuerdo con lo anterior, se observó que el canal virtual “correo electrónico”, fue el más utilizado por la ciudadanía durante el trimestre reportado, teniendo en cuenta que mediante el mismo se registraron un total de 5.268 peticiones, lo que equivale al 41,22% del total registrado en Bogotá Te Escucha. En segundo lugar, a través del medio de atención Web <https://bogota.gov.co/sdqs/>, se recibieron y registraron 3.516 peticiones, lo que corresponde al 27,51% y, en tercer lugar, a través del medio escrito, se recibieron 2.212 peticiones, lo que corresponde al 17,31% del total de peticiones registradas durante el periodo antes mencionado.

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

CANAL		CANTIDAD	%
	CORREO ELECTRÓNICO E-MAIL	5268	41,22%
	WEB	3516	27,51%
	ESCRITO	2212	17,31%
	PRESENCIAL	985	7,71%
	TELEFÓNICO	453	3,54%
	BUZÓN	328	2,57%
	REDES SOCIALES	16	0,13%
	VIDEO LLAMADA	1	0,01%
<b>TOTAL</b>		<b>12779</b>	<b>100,00%</b>

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

De igual manera, cabe resaltar la importancia del canal virtual “correo electrónico”, 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.

- **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 1737 de 2011, toda persona puede presentar peticiones ciudadanas respetuosas ante las autoridades bajo cualquier modalidad, incluso a través de los medios tecnológicos o electrónicos debidamente disponibles en las entidades.

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

De acuerdo con el proceso de gestión de peticiones desde la Oficina Asesora de Comunicaciones, encargada del trámite interno de dichos requerimientos, para el I trimestre del 2024 se gestionaron 1.482 peticiones, que en su mayoría corresponden a la red social Facebook e Instagram. Dichos requerimientos fueron atendidos en tiempo real y responden a la necesidad actual del uso de las Tecnologías y la nueva dinámica de interacción ciudadana y la SDIS. En la tabla 4 se puede evidenciar la cantidad de peticiones allegadas por redes sociales.

Tabla 4. Reporte peticiones redes sociales en el I Trimestre 2024.






REPORTE REDES SOCIALES 2024				
RED SOCIAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
FACEBOOK	532	433	81	1046
INSTAGRAM	133	46	31	210
X-TWITTER	12	2	3	17
TIKTOK	109	63	37	209
<b>TOTAL</b>	<b>786</b>	<b>544</b>	<b>152</b>	<b>1482</b>






Fuente: Reporte Respuestas en Redes I Trimestre Oficina Asesora de Comunicaciones

## 1.2. Peticiones por tipología

A continuación, se presenta la clasificación de las 12.779 peticiones ingresadas en Bogotá Te Escucha en el primer trimestre de 2024, según su tipología.

Tabla 5. Clasificación Peticiones Ingresadas por Tipología I Trimestre 2024

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
 DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	9925	77,67%
 DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	862	6,75%
 CONSULTA	524	4,10%
 QUEJA	501	3,92%
 RECLAMO	399	3,12%

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
 SUGERENCIA	206	1,61%
 FELICITACIÓN	194	1,52%
 SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	113	0,88%
 DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	41	0,32%
 SOLICITUD DE COPIA	14	0,11%
<b>TOTAL</b>	<b>12779</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha

En la Tabla 5, se observó que el tipo de petición recibido durante el periodo reportado en mayor cantidad fue el derecho de petición de interés particular, con 9.925, es decir un 77,67% del total de las peticiones ingresadas; en segundo lugar, derecho de petición de interés general, con 862, es decir un 6.65%, y en tercer lugar la consulta, con 524 peticiones ingresadas con una participación del 4.10%.

Igualmente, se registraron otros tipos de peticiones equivalentes al 11,48%, que son relevantes ya que expresan inquietudes o solicitudes de la ciudadana relacionadas con los proyectos y servicios de la Entidad.


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










### 1.3. Peticiones por dependencia

La Tabla 6 muestra el top 10 de las dependencias que más peticiones recibieron durante el periodo reportado, así: Dirección de Transferencias Económicas IMG, recibió el 37% (4.745 peticiones), Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía un 7% (916 peticiones), Subdirección para la Infancia un 6% (771 peticiones) y el restante de las peticiones ingresadas, es decir, el 24% corresponden a 3.355 peticiones dirigidas a otras dependencias.

Cabe resaltar, que la Dirección de Transferencias Económicas IMG, recibe un alto volumen de peticiones debido a su programa de transferencias monetarias Ingreso Mínimo Garantizado, que le ha brindado a la ciudadanía vulnerable obtener un auxilio económico para atender sus necesidades. En el ejercicio diario de atención a la ciudadanía se destacan las peticiones dirigidas a las Subdirecciones de Infancia, Vejez y Discapacidad como una población que exige y reclama por la atención prioritaria de sus necesidades, y el cumplimiento de la misionalidad de la Entidad.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
 DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS ECONÓMICAS IMG	4745	37%

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
 SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	916	7%
 SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA	771	6%
 SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	705	6%
 SUBDIRECCIÓN PARA LA DISCAPACIDAD	645	5%
 SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	572	4%
 SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLIVAR	400	3%
 SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	365	3%
 SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	340	3%
 SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	328	3%

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

#### 1.4. Subtemas

En la Tabla No. 7 se relacionan las peticiones ingresadas durante el primer trimestre de 2024, clasificadas por subtemas.

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

SUBTEMA	CANTIDAD	%
(EN BLANCO) <sup>14</sup>	6677	52,25%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	1509	11,81%
ENLACE SOCIAL	1287	10,07%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	519	4,06%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	468	3,66%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	335	2,62%
JARDÍN INFANTIL DIURNO	260	2,03%
COMEDORES COMUNITARIOS	252	1,97%
CRECIENDO EN FAMILIA	215	1,68%
CANASTAS Y BONOS	195	1,53%
CENTROS INTEGRARTE	194	1,52%
COMISARIAS DE FAMILIA	148	1,16%
CONTRATACIÓN	101	0,79%
CENTROS CRECER	84	0,66%
JARDINES INFANTILES Y CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR PRIVADOS	77	0,60%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	59	0,46%

<sup>14</sup> EN BLANCO: Esta categoría hace referencia a aquellas peticiones ciudadanas a que no fueron clasificadas por subtema en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones.

SUBTEMA	CANTIDAD	%
CENTROS DÍA PARA ADULTO MAYOR	57	0,45%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	56	0,44%
CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO	43	0,34%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	35	0,27%
CASAS DE LA JUVENTUD	28	0,22%
CENTROS NOCHE PARA ADULTO MAYOR	23	0,18%
ATENCIÓN INTEGRAL A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GÉNERO	23	0,18%
EMERGENCIA SOCIAL ANTRÓPICA	13	0,10%
INFRAESTRUCTURA Y ADECUACIONES	13	0,10%
ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR	12	0,09%
CONSUMIR EN SITIO DE TRABAJO SUSTANCIAS PROHIBIDAS QUE PRODUZCAN DEPENDENCIA FISICA O SIQUICA ASISTIR AL TRABAJO EN TRES O MAS OCASIONES EN ESTADO DE EMBRIAGUEZ O BAJO EL EFECTO DE ESTUPEFACIENTES.	10	0,08%
CENTROS AVANZAR	7	0,05%
PROGRAMA PARCEROS POR BOGOTÁ	6	0,05%
CENTROS PARA MENORES EN RIESGO O EN CONDICIÓN DE TRABAJO INFANTIL	6	0,05%
CENTRO DE FORMACIÓN PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	6	0,05%
INCIDENCIA DISCIPLINARIA	6	0,05%
JARDÍN INFANTIL NOCTURNO	5	0,04%
NUEVOS DATOS ABIERTOS	5	0,04%
APOYOS ECONÓMICOS PARA PERSONAS MAYORES	5	0,04%

SUBTEMA	CANTIDAD	%
CASA DE PENSAMIENTO INTERCULTURAL	4	0,03%
CENTROS PROTEGER	4	0,03%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	4	0,03%
CENTROS RENACER	4	0,03%
VEEDURIAS CIUDADANA	4	0,03%
TEMAS FINANCIEROS	3	0,02%
CONFLICTO DE INTERESES	2	0,02%
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	2	0,02%
COMPROMISO POR UNA ALIMENTACIÓN INTEGRAL EN BOGOTÁ	2	0,02%
CENTRO DE ATENCIÓN TRANSITORIA PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	2	0,02%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS ABIERTOS	2	0,02%
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	1	0,01%
SERVICIOS TERCERIZADOS	1	0,01%
USO INDEBIDO DE LOS BIENES DEL DISTRITO O CUANDO SE PERMITE HACERLO	1	0,01%
INTERÉS EN PROVECHO PROPIO O DE UN TERCERO EN CUALQUIER CLASE DE CONTRATO U OPERACIÓN EN QUE DEBA INTERVENIR (CONVENIOS PAGOS AUTORIZACIONES ETC.)	1	0,01%
NO CONTESTAR DE MANERA POCO CLARA DERECHOS DE PETICIÓN A SU CARGO	1	0,01%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	1	0,01%
UNIDAD CONTRA DISCRIMINACIÓN DE LOS SECTORES LGBTI	1	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>12779</b>	<b>100,00%</b>

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

Conforme a lo anterior, el mayor porcentaje de peticiones fueron clasificadas en blanco con un total de 6.677 equivalente al 52.25%, hace referencia este campo a que los peticionarios no relacionan las categorías que Bogotá Te Escucha ofrece relacionado con el tema que desean solicitar, por ende, al no seleccionarlo de manera correcta queda en blanco la categoría “subtema”. Sin embargo, en este tema se identifican variedad de solicitudes relacionadas con apoyos económicos de adulto mayor, solicitud de ingreso a los servicios de la entidad, información relacionada con pagos de los beneficios, entre otras temáticas.

En segundo lugar, el 11,81%, lo que quiere decir que 1.509 peticiones hacen referencia a *Ingreso Mínimo Garantizado*, ya que refieren a temas relacionados con: demoras en el desembolso del beneficio, acceso al apoyo monetario, y actualización de datos.

De igual forma, el 10,07% de las peticiones, se relacionan con el subtema de *Enlace Social*, relacionado con situaciones de emergencia social a nivel familiar, desplazamiento, desempleo y atención a población migrante.

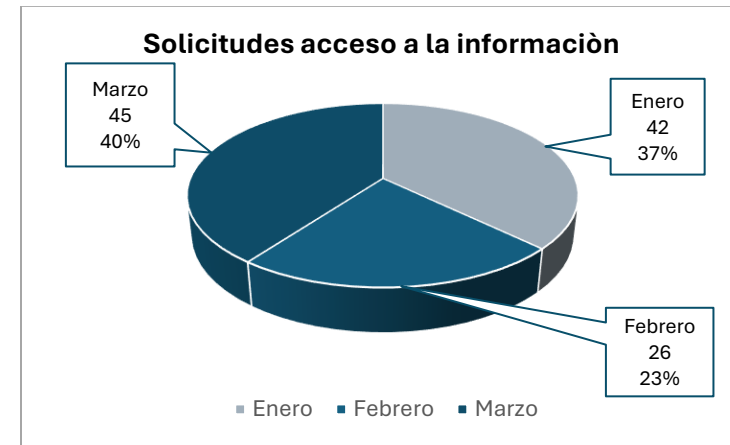
El restante de las peticiones ingresadas fueron 3.306 lo equivale a un 25,87%, fueron clasificadas en otros subtemas como se aprecia en la tabla anterior.

### 1.5. Solicitud de acceso a la información

Durante el período en mención, en la SDIS ingresaron 12.779 peticiones ciudadanas a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Entidad, de las cuales se registraron con las tipologías de solicitud de acceso a la información y solicitud de copia un total de 113 peticiones.

<sup>15</sup> EN BLANCO: Esta categoría hace referencia a aquellas peticiones ciudadanas a que no fueron clasificadas por subtema en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones.

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



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

Se destaca que la ciudadanía desea estar actualizada y obtener información particular relacionada con los servicios que ofrece la Entidad, accediendo a esta tipología como herramienta de consulta.

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

SUBTEMA	CANTIDAD	%
(EN BLANCO) <sup>15</sup>	69	61,06%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	15	13,27%
ENLACE SOCIAL	10	8,85%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	3	2,65%

SUBTEMA	CANTIDAD	%
JARDINES INFANTILES Y CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR PRIVADOS	3	2,65%
JARDÍN INFANTIL DIURNO	3	2,65%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	3	2,65%
NUEVOS DATOS ABIERTOS	2	1,77%
CANASTAS Y BONOS	1	0,88%
CRECIENDO EN FAMILIA	1	0,88%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS ABIERTOS	1	0,88%
CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO	1	0,88%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	0,88%
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

Según lo anterior, el mayor porcentaje de peticiones fueron las clasificadas en blanco con un total de 69 equivalentes al 61,06%, referencia a las solicitudes de información que de manera incorrecta no fueron relacionados, de acuerdo con las categorías que el Bogotá Te Escucha ofrece de acuerdo con la solicitud particular.

En segundo lugar, el 13,27%, lo que quiere decir que 15 peticiones hacen referencia a *Ingreso Mínimo Garantizado*, ya que refieren a temas relacionados con: información de pagos del apoyo económico, acceso al programa y relación mensual de las transferencias económicas a sus operadores bancarios.

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

### 1.6. Denuncias por presuntos actos de corrupción

Durante el periodo en mención, en la SDIS ingresaron 41 peticiones por presuntos actos de corrupción, algunas de las temáticas denunciadas más relevantes corresponden a: conductas indebidas por los funcionarios, irregularidades en procesos de contratación, y uso indebido de los bienes públicos.

De acuerdo con las denuncias recibidas a la fecha, 13 se encuentran en términos vigentes, y 28 han sido gestionadas por la entidad.

Tabla 9. Estado de las denuncias por presuntos actos de corrupción I Trimestre 2024.

ESTADO DE LA PETICIÓN		CANTIDAD	%
PENDIENTE EN TÉRMINOS	REGISTRO – CON PRECLASIFICACIÓN	9	21,95%
	EN TRÁMITE - POR ASIGNACIÓN	1	2,44%
	POR AMPLIAR – POR SOLICITUD AMPLIACIÓN	1	2,44%
	EN TRÁMITE - POR TRASLADO	1	2,44%
	EN TRÁMITE POR ASIGNAR-TRASLADAR	1	2,44%
	<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>31,71%</b>
GESTIONADAS	SOLUCIONADO – POR RESPUESTA DEFINITIVA	23	56,10%
	SOLUCIONADO – POR TRASLADO	4	9,76%
	CERRADO POR VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	1	2,44%



ESTADO DE LA PETICIÓN	CANTIDAD	%
TOTAL	28	68,29%
TOTAL	41	100,00%

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

### 1.7. Reconocimientos positivos

Durante el I Trimestre de 2024, mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá Te Escucha ingresaron 194 reconocimientos positivos, de parte de la ciudadanía, respecto de los servicios prestados por la Entidad a través de sus funcionarios y colaboradores, los cuales se presentan como felicitaciones a las diferentes dependencias, así.

Tabla 10. Reconocimientos Positivos I Trimestre 2024.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	91	46,91%
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLIVAR	26	13,40%
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	18	9,28%
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	16	8,25%
SUBDIRECCIÓN PARA LA DISCAPACIDAD	16	8,25%
SUBDIRECCIÓN LOCAL FONTIBÓN	5	2,58%
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	4	2,06%
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	4	2,06%
SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUEN	2	1,03%
SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	2	1,03%
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	2	1,03%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS ECONÓMICAS IMG	1	0,52%
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 1	1	0,52%
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	1	0,52%
COMISARIA DE FAMILIA TUNJUELITO	1	0,52%
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	1	0,52%
SUBDIRECCIÓN LOCAL TUNJUELITO	1	0,52%

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	1	0,52%
SUBDIRECCIÓN LOCAL MARTIRES	1	0,52%
TOTAL	194	100,00%

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

De conformidad con lo anterior, se puede evidenciar que la Subdirección para la Adultez, recibió 91 felicitaciones por las actividades desempeñadas en los centros de atención de habitantes de calle por parte los servidores y colaboradores de la Entidad.

Es de resaltar que la Subdirección Local de Ciudad Bolívar y Santa Fe Candelaria, han desempeñado labores que contribuyen al fortalecimiento de la población vulnerable mediante la oferta de servicios de la SDIS.

### 1.8. Servicios o dependencias con mayor número de quejas

Durante el I Trimestre de 2024, fueron recibidas 265 quejas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá Te Escucha, de las cuales se resaltan las dependencias que obtuvieron el mayor número de quejas entre las que se encuentra: en primer lugar el Servicio Integral de Atención a la ciudadanía –SIAC (equipo encargado de recepcionar el mayor número de quejas en la Entidad allegadas a través de Bogotá Te Escucha y asignar a las dependencias de acuerdo a su competencia ), en segundo lugar Inspección y Vigilancia, seguido de la Dirección de Transferencias IMG, Subdirección para la Adultez, Oficina de Control Disciplinario Interno y Subdirección Local Suba, relacionadas con inconformidades en cuanto a la atención brindada o trato

inadecuado por parte de algunos servidores o colaboradores de la SDIS.

Tabla 11. Servicios con mayor número de quejas I Trimestre 2024.

DEPENDENCIA	SUBTEMA	CANTIDAD
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	ENLACE SOCIAL	47
	TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1
	<b>TOTAL</b>	<b>48</b>
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	JARDINES INFANTILES Y CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR PRIVADOS	20
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS IMG	INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	20
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	20
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	CONTRATACIÓN	6
	COMISARIAS DE FAMILIA	3
	INCIDENCIA DISCIPLINARIA	2
	ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR	2
	INFRAESTRUCTURA Y ADECUACIONES	1
	USO INDEBIDO DE LOS BIENES DEL DISTRITO O CUANDO SE PERMITE HACERLO	1
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	JARDÍN INFANTIL DIURNO	5
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5
	CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	4
	CANASTAS Y BONOS	1

DEPENDENCIA	SUBTEMA	CANTIDAD
	ENLACE SOCIAL	1
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

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

### 1.9. Servicios o dependencias con mayor número de reclamos

Durante el I Trimestre de 2024, fueron recibidas 149 reclamos mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá Te Escucha, de las cuales se resaltan los 6 servicios que obtuvieron el mayor número de reclamos.

Según la información, la Dirección de Transferencias Económicas IMG presentaron 42 reclamos hacia el servicio de Ingreso Mínimo Garantizado, generado por la inconformidad sobre el tema de pagos pendientes o dificultades de acceso a las plataformas digitales.

Para el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC se registraron 17 reclamos (es de aclarar que el SIAC es la dependencia encargada de recibir y asignar las peticiones y quedan caracterizadas en Bogotá Te Escucha en la Dependencia), referentes al descontento por los servicios prestados desde Enlace social, en sus diferentes modalidades de atención.

Tabla 12. Servicios con mayor número de reclamos I Trimestre 2024.

DEPENDENCIA	SUBTEMA	CANTIDAD
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS ECONOMICAS IMG	INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	42
	<b>TOTAL</b>	<b>42</b>
	ENLACE SOCIAL	14

DEPENDENCIA	SUBTEMA	CANTIDAD
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1
	VEEDURÍAS CIUDADANA	1
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1
	<b>TOTAL</b>	<b>17</b>
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	JARDÍN INFANTIL DIURNO	3
	CANASTAS Y BONOS	3
	ENLACE SOCIAL	2
	APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	1
	COMEDORES COMUNITARIOS	1
	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>
SUBDIRECCIÓN PARA LA DISCAPACIDAD	CANASTAS Y BONOS	3
	CENTROS CRECER	2
	CENTROS INTEGRARTE	1
	APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	1
	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha

### 1.10. Principales sugerencias

En el marco de la implementación de un gobierno abierto y transparente en el Distrito Capital, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá desarrolló la **estrategia "Conoce, Propone y Prioriza"**, la cual tiene por objetivo establecer un proceso efectivo de discusión en los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño de las Entidades acerca de las sugerencias

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

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

En este sentido, durante el periodo comprendido entre 01 de enero al 31 de marzo del 2024 se encontraron 50 solicitudes tipificadas como sugerencias en Bogotá Te Escucha, de las cuales una vez revisadas, 10 correspondían a otra tipología y solo 40 cumplieron con el concepto de esta tipología "sugerencias" asociados a temas relacionados con jardines infantiles, capacitaciones y comedores comunitarios.

- Desarrollo de actividades recreativas, deportivas y físicas para las Personas Mayores en los Centros día de la Subdirección de Usme-Sumpaz, así como arreglos locativos en las instalaciones.
- Relacionado con el servicio de los comedores comunitarios, referente a la minuta de alimentos.
- Jornadas de autocuidado y escucha activa a los ciudadanos Habitantes de Calle en las diferentes Localidades.
- Mantenimiento y mejora en la infraestructura en los jardines de la SDIS.

- Ampliación de cobertura y servicios dirigidos a la población LGTBI, con énfasis en inclusión laboral y educativa.

Las peticiones tipificadas como sugerencias se presentaron a la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico-DADE el 17 de abril de 2024 por correo electrónico, para su análisis y presentación en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Tabla 13. Principales Sugerencias Ingresadas I Trimestre 2024.

DEPENDENCIA	SUBTEMA	CANTIDAD
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	CENTROS DÍA PARA ADULTO MAYOR	18
	INFRAESTRUCTURA Y ADECUACIONES	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLIVAR	COMEDORES COMUNITARIOS	5
SUBDIRECCIÓN LOCAL FONTIBÓN	COMEDORES COMUNITARIOS	5
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	2
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	COMEDORES COMUNITARIOS	2
	CENTROS RENACER	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	ENLACE SOCIAL	1
SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT	ATENCIÓN INTEGRAL A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GÉNERO	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	CENTROS PARA MENORES EN RIESGO O EN CONDICIÓN DE TRABAJO INFANTIL	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	JARDÍN INFANTIL DIURNO	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUÉN	COMEDORES COMUNITARIOS	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha

### 1.11. Traslado por no competencia

De las 12.779 peticiones ciudadanas ingresadas durante el I trimestre de 2024, se trasladaron un total de 391, por no ser de competencia de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS.

En la Tabla 14, se relacionan las Entidades a las cuales se trasladaron las peticiones en mención.

Tabla 14. Traslado de peticiones por no competencia de la SDIS I Trimestre 2024.

ENTIDAD QUE RECIBE	CANTIDAD	%
ENTIDAD NACIONAL	75	19,18%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	48	12,28%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	45	11,51%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	34	8,70%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD	30	7,67%
SECRETARIA DISTRITAL DE EDUCACIÓN	28	7,16%
SECRETARIA GENERAL	14	3,58%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	12	3,07%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD	11	2,81%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS	10	2,56%
SECRETARIA DEL HABITAT	9	2,30%
TRANSMILENIO	8	2,05%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	8	2,05%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL	7	1,79%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	7	1,79%
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	7	1,79%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PÚBLICO	6	1,53%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE	5	1,28%
SUBRED SUR	3	0,77%

ENTIDAD QUE RECIBE	CANTIDAD	%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	0,77%
CATASTRO	2	0,51%
INSTITUTO DISTRITAL DE BIENESTAR Y PROTECCIÓN ANIMAL	2	0,51%
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO	2	0,51%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	2	0,51%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	0,26%
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	1	0,26%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1	0,26%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	0,26%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1	0,26%
PERSONERIA DE BOGOTÁ	1	0,26%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0,26%
POLICÍA METROPOLITANA	1	0,26%
CAPITAL SALUD EPS	1	0,26%
JBB - JARDÍN BOTÁNICO	1	0,26%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	0,26%
FONCEP	1	0,26%
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	1	0,26%
<b>TOTAL</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>

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

De acuerdo con la información relacionada en la Tabla 14, el traslado de peticiones por no competencia de la SDIS fue del 19,18% del total de las peticiones ingresadas durante el I Trimestre de 2024, así:

- Entidades Nacionales (Departamento para la Prosperidad Social, ICBF y Planeación Nacional) un total de 75

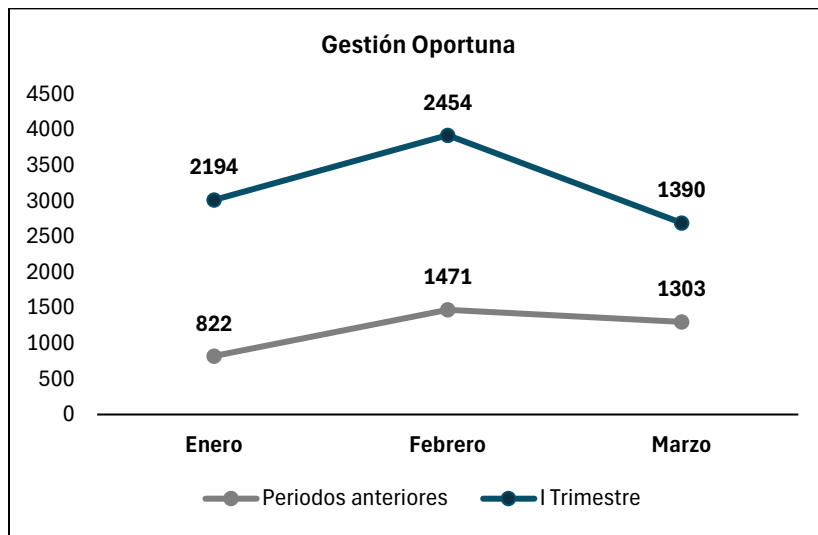
peticiones, lo que representa el 19% del total del registro de peticiones trasladadas.

- Secretaría Distrital de Gobierno, un total de 48 peticiones trasladadas, lo que representa el 12,28%. Su traslado se da por cuanto esta Entidad lidera y orienta programas y proyectos dirigidos a garantizar la convivencia en la ciudad.
- La Secretaría Distrital de Planeación, 45 peticiones trasladadas, un 11,51 %. Su traslado se da por cuanto esta Entidad es competente para liderar la planeación territorial, socioeconómica, información y estudios estratégicos, e inversión. Particularmente relacionada con manejo del SISBEN en el Distrito, dato requerido para la identificación de personas vulnerables que solicitan apoyos en la SDIS.
- Secretaría Distrital de Salud, un total de 34 peticiones trasladadas, representando un 9%, su traslado se da por cuanto esta Entidad es competente de realizar acciones de promoción de la salud, prevención, inspección, vigilancia y control.
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, un total de 30 peticiones trasladadas, representando un 8% del total de las peticiones trasladadas; las cuales indicaban temas relacionados temas de seguridad, convivencia, acceso a la justicia, emergencia, entre otras.

### 1.12. Seguimiento a la oportunidad de la respuesta

En la Gráfica 3 se presentan el total de peticiones ciudadanas gestionadas oportunamente durante el I trimestre de 2024, donde se evidencia que 6.038 fueron ingresadas durante el periodo mencionado anteriormente y 3.596 ingresaron en periodos anteriores.

Gráfico 3. Peticiones gestionadas oportunamente I Trimestre 2024.



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

A continuación, en la Tabla 15 se relacionan el top 10 de las dependencias con mayor número de peticiones gestionadas oportunamente en la SDIS.

Tabla 15. Peticiones gestionadas de manera oportuna durante el I Trimestre 2024.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS ECONÓMICAS IMG	2340	24,29%

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA	780	8,10%
SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	742	7,70%
SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA	623	6,47%
SUBDIRECCIÓN PARA LA DISCAPACIDAD	585	6,07%
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	494	5,13%
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLIVAR	377	3,91%
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	343	3,56%
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	330	3,43%
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	292	3,03%

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

Encabezando la lista se identifica la Dirección de Transferencias económicas IMG con 2.340 equivale a un 24,29%, evidencia que actualmente es la dependencia con mayor volumen de peticiones allegadas y gestionadas en la Entidad, dado bajo la estrategia de monetaria de Ingreso Mínimo Garantizado que ha sido de gran ayuda para la población vulnerable de la ciudad.

En segundo lugar, con 780 peticiones, equivalentes a un 8,10%, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC mediante atención y orientación en los canales habilitados en la Entidad, ha logrado gestionar oportunamente las diferentes solicitudes ciudadanas.

Y, en tercer lugar, se destaca la Subdirección para la Vejez con su política Envejecimiento Digno, Activo y Feliz, con 742 peticiones que representan un 7,70% de gestión oportuna, orientaron y atendieron los diferentes requerimientos ciudadanos que solicitan los servicios y modalidades de la dependencia.

Además, el equipo SIAC, del componente de trámite de requerimientos ciudadanos, 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 su competencia. Para el periodo reportado se informó mediante memorando interno I2024011093 de fecha 25 de abril 2024, el cual se presenta en los anexos 2 y 2.1 del presente informe.

### 1.13. Alertas peticiones pendientes

Tabla 16. Gestión de alertas peticiones pendientes I Trimestre 2024.

GESTIÓN DE ALERTAS 2024			
Fecha	Pendientes en términos	Pendientes vencidos	Total
29 DICIEMBRE AL 11 ENERO 2024	42	5	47
12 AL 25 DE ENERO 2024	53	3	56
26 ENERO AL 12 FEBRERO 2024	43	6	49
DEL 13 AL 27 FEBRERO	47	5	52
28 FEBRERO AL 11 MARZO 2024	51	7	58
12 AL 26 DE MARZO 2024	43	8	51
<b>TOTAL I TRIMESTRE</b>	<b>279</b>	<b>34</b>	<b>313</b>

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

Durante el primer trimestre del año 2024, se efectuaron un total de 313 alertas. Esto sugiere una actividad significativa que requiere atención y seguimiento por parte de cada una de las áreas de la secretaría de Integración social. De estas alertas, la gran mayoría, específicamente 279, estaban pendientes en términos. Esto puede indicar que se identificaron situaciones o problemas que requieren acción o resolución, pero que aún no se han abordado completamente.

Por otro lado, 34 alertas estaban clasificadas como pendientes vencidas. Este número relativamente bajo podría interpretarse de varias maneras. Por ejemplo, podría indicar una eficiencia en la resolución de problemas una vez que se identifican, o podría sugerir que algunas cuestiones no se están tratando de manera oportuna.

Tabla 17. Número de alertas peticiones pendientes por dependencia I Trimestre 2024.

DEPENDENCIA	PENDIENTES EN TÉRMINOS	PENDIENTES VENCIDOS	TOTAL
DIRECCION DE TRANSFERENCIAS ECONOMICAS IMG	2883	591	3474
SUBDIRECCION PARA LA INFANCIA	565	1	566
SUBDIRECCION PARA LA DISCAPACIDAD	466	3	469
SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ	382	0	382
SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	220	0	220
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	115	3	118
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	106	0	106

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

En la Tabla 17 se presenta las dependencias con el mayor número de peticiones, las cuales fueron alertadas para evitar el vencimiento de términos. Allí se observa que la dependencia de Transferencias Económicas fue la que generó la mayoría de las alertas durante este período. Esto podría señalar áreas específicas dentro de esa dependencia que requieren atención especial o mejoras en los procesos. La gran disparidad entre el número de alertas pendientes en términos (1187) y las pendientes vencidas (181) en la dependencia de transferencias económicas es notable.

La generación de alertas pendientes en términos como medida preventiva es una estrategia clave en la gestión de riesgos y la resolución proactiva de problemas. Cabe mencionar que destaca 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.

#### 1.14. Criterios de calidad en las respuestas<sup>16</sup>

Desde el equipo Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía se realiza seguimiento mensual a las peticiones ciudadanas, con el fin de identificar el cumplimiento de los atributos de calidad de las respuestas entregadas a la ciudadanía a partir de la definición de criterios de calidad de la respuesta en la cual se realiza seguimiento a los criterios de calidez atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana, coherencia en la cual es la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano, claridad hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano, por lo cual es informa que desde el SIAC.

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

Desde allí se genera una muestra que nos permite sacar aleatoriamente requerimientos para verificarlo y proponer oportunidades de mejora por cada dependencia en la entrega de sus peticiones cabe anotar que estas respuestas se brindan en lenguaje claro que debe tener una redacción clara, comprensible, 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 si se necesita interactuar con la ciudadanía.

Así las cosas, para el período reportado se contó con una muestra de 199 peticiones de las cuales 2 hacían 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.

En este orden de ideas, el análisis se realizó a 197 respuestas; en la tabla No. 17 se evidencian los resultados obtenidos:

Tabla 18. Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas I Trimestre 2024.

197 respuestas a peticiones			
Coherencia	SI	195	98.98%
	NO	2	1.01%
Claridad	SI	189	95.93%
	NO	8	4.06%
Calidez	SI	193	97.96%
	NO	4	2.03%

Fuente: Análisis propio a partir de las respuestas emitidas a la ciudadanía y cargadas en la plataforma “Bogotá te escucha”.

<sup>16</sup> Decreto 371 de 2010 artículo 3. Alcaldía Mayor de Bogotá.



Como se evidencia en la tabla, de las 197 respuestas evaluadas se encontró que 2 no cumplieron con el criterio de coherencia, 8 no cumplió con el criterio de claridad y 4 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 (subdirección para la adultez, subdirección local santa fe candelaria, subdirección local Fontibón, comisaria de familia Kennedy 1 turno 1, comisaria de familia candelaria cabe anotar que en las mesas de trabajo

Para el presente reporte se consolidaron los resultados obtenidos del total de respuestas analizadas en el I trimestre. Se adjunta a este informe el anexo 3 seguimiento a requerimientos de la calidad de la respuesta primer trimestre 2024.

### 1.15. Estado de las peticiones

La información reportada en el presente informe hace referencia a las peticiones tramitadas en la SDIS del 01 de enero al 31 de marzo del 2024. En la Tabla 18, se presenta el estado de los requerimientos ciudadanos para el período en mención.

Tabla 19. Estado de las peticiones I Trimestre 2024.

ESTADO FINAL	CANTIDAD	%
SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	8764	90,97%
SOLUCIONADO - POR TRASLADO	430	4,46%
CERRADO - POR NO COMPETENCIA	229	2,38%
CERRADO - POR RESPUESTA CONSOLIDADA	118	1,22%
CERRADO POR VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	69	0,72%

<sup>17</sup> Documento Diccionario de datos, "reporte gestión de peticiones". Alcaldía Mayor – Secretaría General.

CIERRE POR DESISTIMIENTO EXPRESO	12	0,12%
CANCELADO - POR NO PETICIÓN	11	0,11%
CERRADO - SIN RECURSO DE REPOSICIÓN	1	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>9634</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

Definición de eventos del estado de la petición<sup>17</sup>.

- **Solucionado por respuesta definitiva.** Este evento se genera cuando se emite respuesta de fondo al peticionario /a. Al generar éste, se da el cierre a la petición y es la respuesta enviada al ciudadano (peticionario).
- **Solucionado por traslado.** Este evento se genera cuando la petición debe ser atendida por otra/s Entidad/es por competencia, diferentes a quien la tiene en bandeja (externo).
- **En trámite – por asignación.** Este evento se genera cuando la petición debe ser atendida solo por la Entidad que la recibe, es decir, se asigna a una o varias dependencias de la misma Entidad (Interno).
- **Registro – con pre - clasificación.** Cuando se realiza el registro de la petición y se selecciona una Entidad de destino.
- **Cerrado – Por no competencia.** Cuando se realiza el cierre por que la petición debe ser atendida por la Entidad que le compete de acuerdo con el tema.

- **Asignar – Trasladar.** Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida por la misma Entidad que la recibe y por otra/s Entidad/es (Interno y Externo).
- **Respuesta consolidada.** Este evento se debe generar cuando la petición ha sido asignada a varias Entidades y/o dependencias y ya todas han generado la respuesta definitiva, este evento lo debe generar solo una dependencia la encargada de este proceso.
- **Cerrado – por desistimiento tácito.** Cuando se ha solicitado una ampliación y el peticionario supera el límite de tiempo que se tiene para dar la respuesta, en Bogotá Te Escucha genera un evento de cierre automático por desistimiento.
- **Por ampliar – por solicitud ampliación.** Este evento se debe generar como respuesta a lo solicitado por la Entidad, lo anterior con el fin de emitir una respuesta de fondo a la solicitud, se puede realizar tanto desde el usuario del peticionario, como desde la cuenta de un usuario funcionario.
- **Cierre por desistimiento expreso.** Cuando el peticionario informa que desiste de colocar la petición.
- **En trámite – Por traslado.** Este evento se genera cuando la petición debe ser atendida por otra/s Entidad/es por competencia, diferentes a quien la tiene en bandeja (externo).
- **Respuesta parcial.** Este evento se utiliza cuando excepcionalmente no fuera posible atender la solicitud en los plazos señalados en la ley, por lo tanto, se informa al

peticionario el motivo y el tiempo en que se emitirá la respuesta definitiva.

### 1.16. Correo electrónico [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)

En cuanto a la atención de las peticiones ciudadanas y/o de entidades recibidas a través del medio de contacto: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) durante el primer trimestre de 2024, el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la Subsecretaría de Gestión Institucional ha seguido implementando los lineamientos y parámetros establecidos en el procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003, para garantizar el procesamiento oportuno de las mismas.

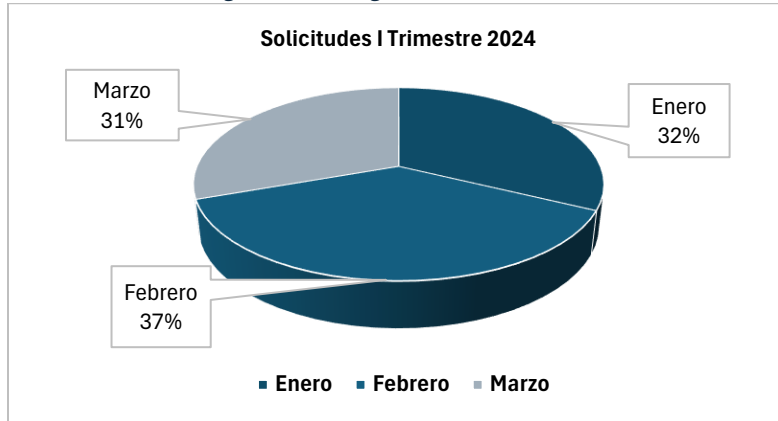
Tabla 20. Solicitudes ingresadas a través del correo [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)

MES	SOLICITUDES	VALOR PORCENTUAL
ENERO	3011	32%
FEBRERO	3497	37%
MARZO	2844	31%
<b>TOTAL</b>	<b>9352</b>	<b>100%</b>

Fuente: Correo electrónico [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)

En la Gráfica 4, observamos una dinámica que da cuenta que el medio de contacto es reconocido tanto por la ciudadanía como las entidades para la puesta en conocimiento de requerimientos de tipo ciudadano, así como solicitudes entre entidades, dándonos unas cifras mensuales importantes respecto de los demás medios de contactos de que dispone la SDIS.

Gráfico 4. Distribución porcentual sobre la gestión del correo: *integracion@sdis.gov.co* I trimestre 2024.



Fuente: Correo electrónico [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)

### Desagregado por acción en la gestión del correo: *integracion@sdis.gov.co* de la SDIS para el primer trimestre de 2024

A continuación, en la Tabla 18, se presenta el desagregado de las dos acciones principales que se realizan en la gestión de las distintas solicitudes que son allegadas al medio de contacto, una que da cuenta del registro en la plataforma del Sistema para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha, y otra relacionada con el trámite de aquellas consideradas como de carácter urgente.

Tabla 21. Desagregado por acción I Trimestre de 2024.

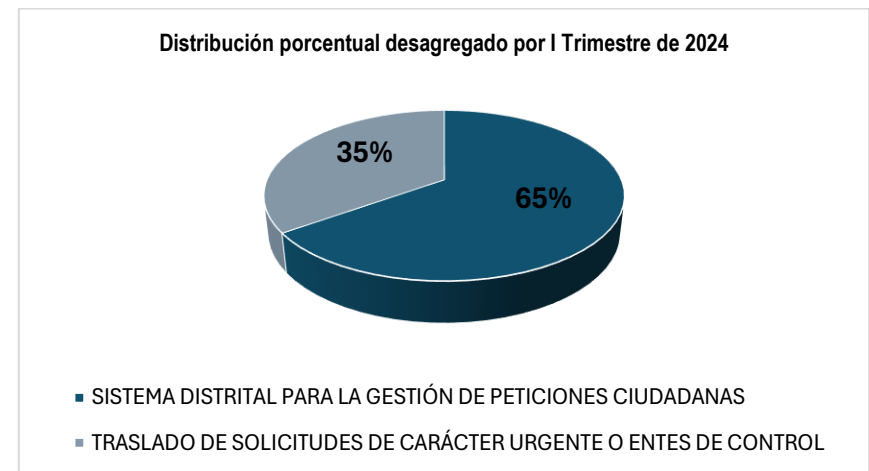
DIRECCIONAMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO
SISTEMA DISTRICTAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	2207	2202	1686
TRASLADO DE SOLICITUDES DE CARÁCTER URGENTE O ENTES DE CONTROL	804	1295	1158

TOTAL	3011	3497	2844
-------	------	------	------

Fuente: Correo electrónico [integracion@sdis.gov.co](mailto: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, y de igual manera sucede con las de carácter urgente, con la diferencia que este tipo de solicitudes no son sujetas de registro ya que presentan términos de tiempo distintos y casi inmediatos para la respuesta a las solicitudes, en esta categoría podemos encontrar, acciones de tutela, solicitudes de entes de control político o disciplinario y/o solicitudes entre entidades.

Gráfico 5. Distribución porcentual del desagregado por acción en la gestión I Trimestre 2024.



Fuente: Correo electrónico [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)

### 1.17. Atención canal SINPROC – Personería

Desde el canal de atención [buzonsinproc@sdis.govco](mailto:buzonsinproc@sdis.govco) se tramitaron para el período en mención un total de 770 solicitudes clasificadas así:

1. 425 del Ente de control Personería de Bogotá ([sirius2@personeriabogota.gov.co](mailto:sirius2@personeriabogota.gov.co)).
2. 31 corresponden a nuevos registros en Bogotá Te Escucha
3. 314 no fueron susceptibles de registro por previo cargue desde el correo [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) o por ser consideradas de carácter urgente.

Como se puede observar a continuación en la Tabla 21.

Tabla 22. Desagregado atenciones canal virtual SINPROC I Trimestre de 2024.

TRIMESTRE I	PERSONERIA	SDQS	OTROS	TOTAL
ENERO	87	12	117	<b>216</b>
FEBRERO	193	12	88	<b>293</b>
MARZO	145	7	109	<b>261</b>
<b>TOTAL</b>	<b>425</b>	<b>31</b>	<b>314</b>	<b>770</b>

Fuente: Correo electrónico [buzonsinproc@sdis.gov.co](mailto:buzonsinproc@sdis.gov.co)

En cuanto a las 425 solicitudes allegadas por parte de Personería de Bogotá se puede identificar que la dependencia con mayor número de requerimientos realizados es la Subdirección para la Vejez con un total de **83** peticiones equivalentes a **19.53%** del total.

En segundo lugar la Oficina de Control Disciplinario Interno con 63 peticiones (**14.82%**), seguido de Subdirección para la

Discapacidad con 28 peticiones (**6.59%**), Despacho con **22** (**5.18%**), Subdirección para la Adulthood con 20 peticiones (**4.71%**), Dirección Transferencias con 18 peticiones (**4.24%**), Subdirección local Ciudad Bolívar con 18 peticiones (**4.24%**), Subdirección local Usaquén con 12 peticiones (**2.82%**), Subdirección local Engativá con 11 peticiones (**2.59%**), Subdirección local Kennedy con 10 peticiones (**2.35%**) y **140** peticiones (**32.94%**) distribuidas entre las demás dependencias como se visualiza en la Tabla 22.

Tabla 23. Solicitudes recibidas por parte de Personería I Trimestre 2024.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	83	19,53%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	63	14,82%
SUBDIRECCIÓN PARA LA DISCAPACIDAD	28	6,59%
DESPACHO	22	5,18%
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	20	4,71%
DIRECCIÓN TRANSFERENCIAS	18	4,24%
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLIVAR	18	4,24%
SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUEN	12	2,82%
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVA	11	2,59%
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	10	2,35%

Fuente: Buzón SINPROC

## 2. ATENCIÓN CIUDADANA

### 2.1. Descripción canales de atención

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

- **Presencial:** Es el espacio físico - 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 SIAC en las Subdirecciones Locales
- Buzón de sugerencias: ubicados en Subdirecciones Locales y unidades operativas.
- Es posible realizar agendamiento de cita presencial a través del siguiente enlace. <https://outlook.office365.com/owa/calendar/AGENDAMIENTOPESENCIALSLIS@sdis.gov.co/bookings/>

- **Virtual:** Es 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 TIC<sup>18</sup> 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](http://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](mailto:integracion@sdis.gov.co)
  - Aplicativo Contáctanos <http://aplicativos.sdis.gov.co/contactenos/>
  - Para notificaciones judiciales: [notificacionesjudiciales@sdis.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@sdis.gov.co)

<sup>18</sup> 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"

- Para organismos de control: [buzonsinproc@sdis.gov.co](mailto:buzonsinproc@sdis.gov.co)
- Defensor del ciudadano: [defensordelaciudadania@sdis.gov.co](mailto:defensordelaciudadania@sdis.gov.co)
- Radicación de correspondencia: [correspondenciaexterna@sdis.gov.co](mailto:correspondenciaexterna@sdis.gov.co)

- Agentamiento virtual de citas

- Mediante el enlace: <https://outlook.office365.com/owa/calendar/AGENDAMIENTOPESENCIALSLIS@sdis.gov.co/bookings/>

- Agentamiento 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 (601) 3808330
- Opción 1: información de los servicios sociales de la SDIS
- Opción 2: PQRS
- Opción 3: presuntos hechos de corrupción.
- Opción 4: Comunicarse con una subdirección local
- Opción 5: Habitabilidad en calle
- Opción 6: Ingreso Mínimo Garantizado IMG

- Línea gratuita de atención ciudadana 01 8000 127 007
- Línea 195 Centro de Contacto Distrital.

## 2.2. Análisis atención del canal presencial

En el primer trimestre de 2024, se registraron 59.813 atenciones en los puntos SIAC. La información se obtuvo del Sistema de registro de beneficiarios SIRBE y 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 información correspondiente al periodo reportado.

Tabla 24. Atención ciudadana durante el I trimestre 2024.

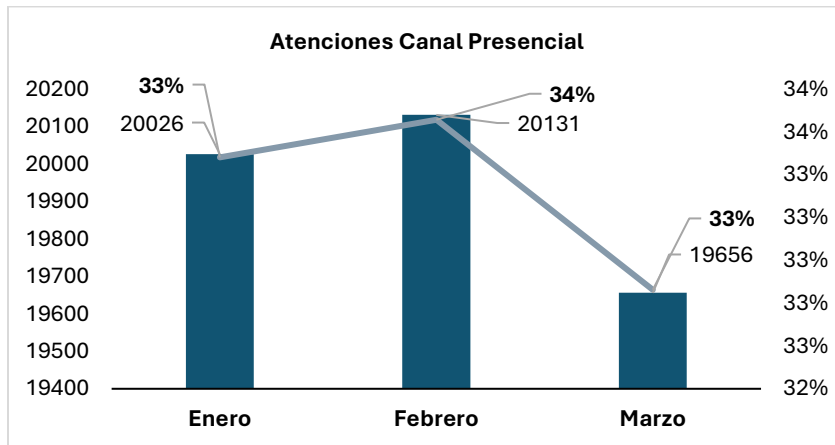
PUNTO SIAC	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SIAC - SLIS CIUDAD BOLIVAR	3988	3642	3307	10937
SIAC - SLIS BOSA	2231	3302	2687	8220
SIAC - SLIS USME_SUMAPAZ	1684	2210	2315	6209
SIAC - SLIS SAN CRISTOBAL	1997	1853	1640	5490
SIAC - SLIS KENNEDY	1398	1420	1298	4116
SIAC - SLIS TUNJUELITO	1376	1338	986	3700
SIAC - SLIS ENGATIVA	1777	593	1102	3472
SIAC - SLIS RAFAEL URIBE URIBE	797	1103	1135	3035
SIAC - SLIS PUENTE ARANDA ANTONIO NARIÑO	820	776	839	2435
SIAC - SLIS LOS MARTIRES	729	724	950	2403
SIAC - SLIS FONTIBON	764	566	795	2125
SIAC - SEDE CENTRAL	762	661	467	1890
SIAC - SLIS USAQUEN	276	645	281	1202
SIAC - SLIS SUBA	347	284	570	1201
SIAC - SLIS BARRIOS UNIDOS	354	286	258	898
SIAC - SLIS CHAPINERO	206	291	277	774
SIAC - SLIS SANTA FE_CANDELARIA	374	262	105	741

PUNTO SIAC	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SIAC - SLIS TEUSAQUILLO	141	175	129	445
SIAC - CDC KENNEDY BRITALIA	0	0	357	357
SIAC - CDC KENNEDY BELLAVISTA	1	0	155	156
SIAC - CDC BOSA	4	0	3	7
<b>TOTAL</b>	<b>20026</b>	<b>20131</b>	<b>19656</b>	<b>59813</b>

Fuente: Plataforma SIRBE WEB y formato FOR-ATC-012.

En la siguiente gráfica se evidencia que en el primer trimestre el mayor número de atención ciudadana del canal presencial se registró en febrero con 20.131 atenciones ciudadanas, un 34% respecto a enero que registra las 20.026 atenciones ciudadanas, un 33%, y con marzo que registra 19.656 atenciones ciudadanas, un 33%.

Gráfico 6. Porcentaje de atención ciudadana registrada en el I Trimestre del año 2024.



Fuente: Plataforma SIRBE WEB y formato FOR-ATC-012.

En la siguiente tabla se presenta los puntos con mayor número de registros de atención ciudadana en el canal presencial durante el primer trimestre del año 2024.

Tabla 25. Puntos SIAC con mayor número de atenciones ciudadanas en el I Trimestre 2024.

PUNTO SIAC CON MAYOR NÚMERO DE REGISTROS				
PUNTO SIAC	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SIAC - SLIS CIUDAD BOLIVAR	3988	3642	3307	10937
SIAC - SLIS BOSA	2231	3302	2687	8220
SIAC - SLIS USME_SUMAPAZ	1684	2210	2315	6209
SIAC - SLIS SAN CRISTOBAL	1997	1853	1640	5490
SIAC - SLIS KENNEDY	1398	1420	1298	4116

Fuente: Plataforma SIRBE WEB y formato FOR-ATC-012.

En la siguiente tabla se presenta los puntos con menor número de registros de atención ciudadana en el canal presencial durante el primer trimestre del año 2024.

Tabla 26. Puntos SIAC con menor número de atenciones ciudadanas en el I Trimestre 2024.

Puntos SIAC CON MENOR NÚMERO DE REGISTROS.				
PUNTO SIAC	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SIAC - SLIS TEUSAQUILLO	141	175	129	445
SIAC - CDC KENNEDY BRITALIA	0	0	357	357
SIAC - CDC KENNEDY BELLAVISTA	1	0	155	156
SIAC - CDC BOSA	4	0	3	7

Fuente: Plataforma SIRBE WEB y formato FOR-ATC-012.

En el primer trimestre del año 2024, los puntos SIAC Kennedy Britalia, Kennedy Bellavista y CDC Bosa Porvenir iniciaron atención a la ciudadanía a partir del mes de marzo de 2024 por temas de contratación de los Referentes asignados a estos puntos de atención.

En enero el punto SIAC Kennedy Bellavista y Bosa Porvenir registran atención en SIRBE WEB, porque se atendió a 5 ciudadanos con residencia en estas dos localidades desde los puntos SIAC Teusaquillo y Bosa.

### 2.3. Análisis atención del canal virtual

#### 2.3.1. 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/SecretaraDistritaldelIntegracinSocial@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](mailto: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 primer trimestre del año 2024, 538 ciudadanos solicitaron una cita por video llamada, de las cuales se registraron 242 atenciones ciudadanas efectivas y 296 citas agendadas no efectivas.

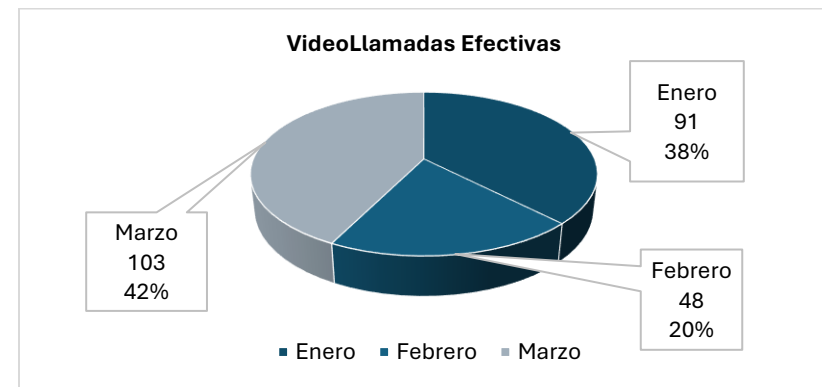
Tabla 27. Agendamiento de citas “Video llamadas” I Trimestre del año 2024.

VIDEO LLAMADA					
MES	EFFECTIVAS	%	NO EFFECTIVAS	%	TOTAL AGENDADAS
ENERO	91	49%	96	51%	187
FEBRERO	48	41%	69	59%	117
MARZO	103	44%	131	56%	234
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>	<b>45%</b>	<b>296</b>	<b>55%</b>	<b>538</b>

Fuente: Herramienta Bookings.

En la siguiente gráfica se evidencia que en el primer trimestre el mayor número de atención ciudadana por video llamada se registró en marzo con 103 atenciones ciudadanas, un 42% respecto a enero, que registra 91 atenciones ciudadanas, un 38%, y con febrero, 48 atenciones ciudadanas, un 20%.

Gráfico 7. Videollamadas efectivas I Trimestre de 2024.



Fuente: Herramienta Bookings

En la siguiente gráfica se evidencia que en el primer trimestre se registra que, de las 538 citas agendadas por video llamada, 242 con 55% fueron efectivas y 296 con 45% no fueron efectivas.



Gráfico 8. Distribución porcentual videollamadas efectivas y no efectivas / Trimestre 2024.



Fuente: Herramienta Bookings

A su vez, el equipo de agentes virtuales encargados de atender este medio del canal virtual, realizaron el seguimiento diario a los ciudadanos(as) que tenían programado su turno de atención y que no se conectaron por video llamada, evidenciando que las razones externas a la Entidad más frecuentes para su inasistencia son:

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
- Se les presentaron cruce con otras actividades de carácter personal

Además, hay razones internas de la Entidad que afectan la atención de este medio virtual, como las fallas en el servicio de internet y de las herramientas tecnológicas utilizadas en el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC (equipo de cómputo), por lo que los agentes realizan el seguimiento mediante comunicación telefónica con los ciudadanos que tienen cita programada para brindar una atención oportuna.

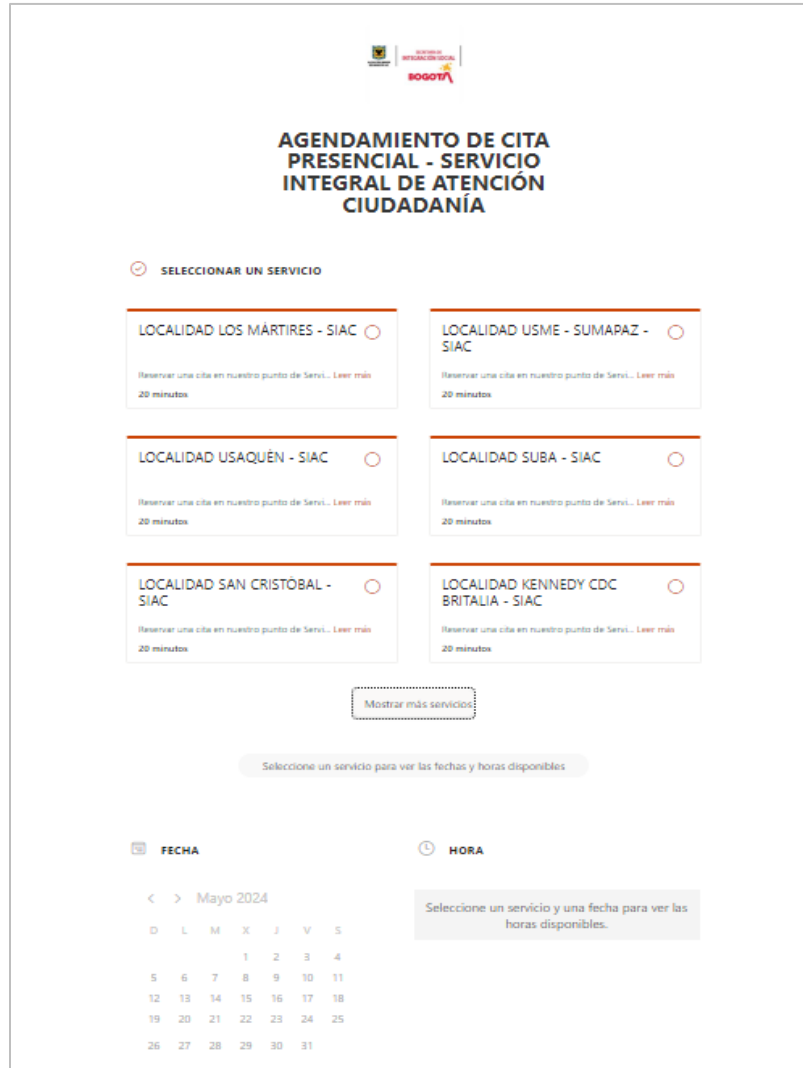
### 2.3.2. Agendar atención presencial “acudiendo al punto seleccionado”

En el primer trimestre del año 2024 se habilitaron los puntos SIAC ubicados en las Subdirecciones Locales y Centros de Desarrollo comunitario de la Secretaría de Integración Social para prestar el servicio de atención por este medio del canal virtual y ampliar la atención a la ciudadanía, facilitando así el desplazamiento y ahorro de tiempo para los ciudadanos que lo solicitan.

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/AGENDAMIEN TOPESENCIA LSLIS@sdis.gov.co/>

Este servicio es atendido por los referentes SIAC ubicados en los puntos de atención de: Ciudad Bolívar, Bosa, Usme Sumapaz, San Cristóbal, Kennedy, Tunjuelito, Engativá, Rafael Uribe Uribe, Puente Aranda Antonio Nariño, Los Mártires, Fontibón, Usaquén, Suba, Barrios Unidos, Chapinero, Santa Fe Candelaria, Teusaquillo, CDC Kennedy Britalia, CDC Kennedy Bellavista, CDC Bosa Porvenir y Sede Central de la SDIS local 101 del centro comercial San Martín ubicado en la carrera 7 No 32-12 .

Ilustración 1. Aplicativo para agendamiento de cita presencial.



Fuente:

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

En el primer trimestre de este año, el canal virtual agendamiento presencial registró 11 atenciones ciudadanas.

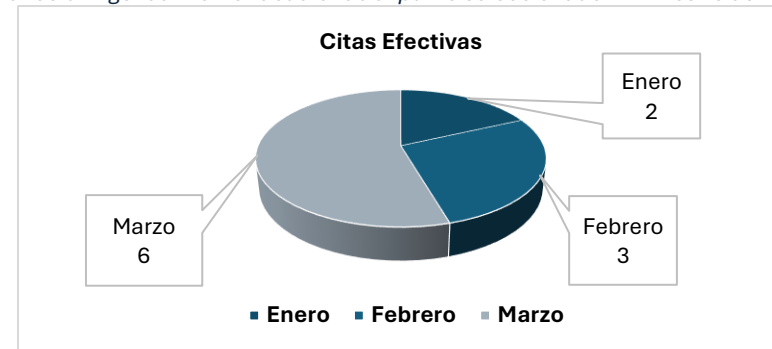
Tabla 28. Agendamiento de cita virtual “acudiendo al punto seleccionado” I Trimestre de 2024.

AGENDAMIENTO DE CITAS PARA ATENCIÓN PRESENCIAL					
MES	EFFECTIVAS	%	NO EFFECTIVAS	%	TOTAL AGENDADAS
ENERO	2	100%	0	0%	2
FEBRERO	3	100%	0	0%	3
MARZO	6	67%	3	33%	9
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>		<b>3</b>		<b>14</b>

Fuente: Herramienta Bookings

En la siguiente gráfica se evidencia que en el primer trimestre el mayor número de atención ciudadana en el canal agendar atención presencial se registró en marzo con 6 atenciones ciudadanas, un 55% respecto a febrero con 3 atenciones ciudadanas, un 18%, y con enero con 2 atenciones ciudadanas, un 27%.

Gráfico 9. Agendamiento “acudiendo al punto seleccionado” I Trimestre de 2024.



Fuente: Herramienta Bookings

En la siguiente tabla se presentan los puntos SIAC que registran atención en el canal virtual agendamiento de cita presencial durante el primer trimestre del 2024.

Tabla 29. Puntos SIAC que atendieron las citas agendadas I Trimestre de 2024.

PUNTO SIAC	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SIAC - SLIS KENNEDY	2	3	3	8
SIAC - SLIS TUNJUELITO	0	0	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>11</b>

Fuente: Aplicativo SIRBE y 20231221\_for\_atc\_012\_v1\_formato\_registro\_atencion\_diaria\_no\_registrada\_en\_sirbe

En la siguiente gráfica se evidencia que en el primer trimestre se registra que, de las 14 citas agendadas por video llamada, 11 con 79% fueron efectivas y 3 con 21% no fueron efectivas.

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



Fuente: Herramienta Bookings

Así mismo, el equipo de referentes de los puntos SIAC encargados de realizar la atención de este medio, realizaron el seguimiento diario a los ciudadanos(as) que tenían programado su turno de atención y que no llegaron a la cita presencial en el punto seleccionado, evidenciando que las razones externas a la Entidad más frecuentes para su inasistencia son:

- 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.

#### 2.4. Análisis atención del canal telefónico.

Durante el primer trimestre del presente año el canal telefónico registró 11.095 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 siguiente tabla se presenta el registro de atenciones ciudadanas del canal telefónico durante el periodo mencionado.

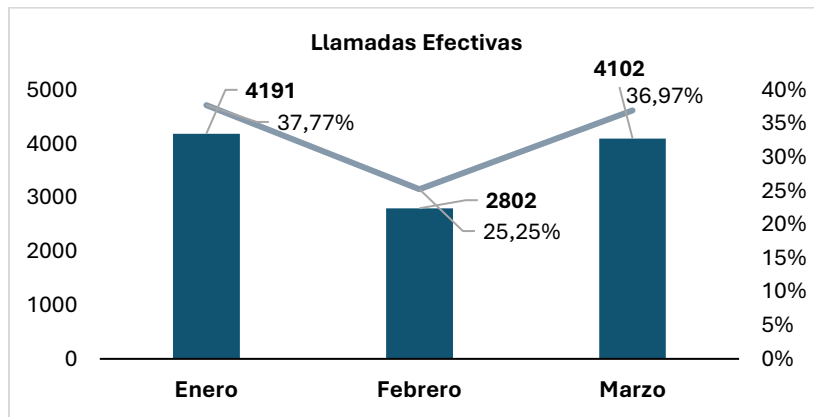
Tabla 30. Atención al ciudadano canal telefónico I Trimestre del año 2024.

LLAMADAS					
MES	EFFECTIVAS	%	NO EFFECTIVAS	%	TOTAL AGENDADAS
Enero	4191	24%	13368	76%	17559
Febrero	2802	16%	14775	84%	17577
Marzo	4102	30%	9524	70%	13626
<b>Total</b>	<b>11095</b>		<b>37667</b>		<b>48762</b>

Fuente: Herramienta Denwa.

En la siguiente gráfica se evidencia que en el primer trimestre el mayor número de atención ciudadana por medio del canal telefónico se registró en el mes de enero con 4.191 atenciones ciudadanas, un 37,77% respecto a febrero que registra las 2.802 atenciones ciudadanas, un 25,25 %, y con marzo que registro 4.102 atenciones ciudadanas, un 36,97%.

Gráfico 11. Atenciones efectivas canal telefónico I Trimestre de 2024.



Fuente: Herramienta Denwa.

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

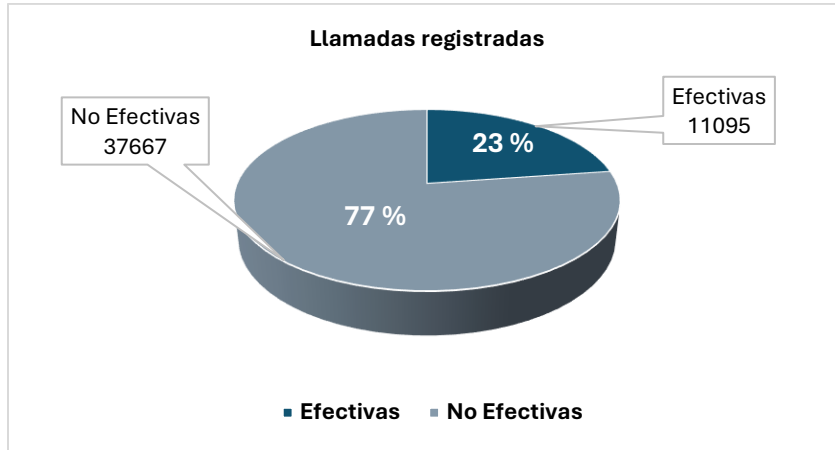
Tabla 31. Atenciones efectivas canal telefónico por punto SIAC I Trimestre 2024.

Punto SIAC	Enero	Febrero	Marzo	Total
SIAC - SLIS CHAPINERO	776	542	701	2019
SIAC - SLIS TEUSAQUILLO	742	581	602	1925
SIAC - SEDE CENTRAL	791	362	577	1730
SIAC - SEDE CENTRAL	353	360	211	924
SIAC - SLIS PUENTE ARANDA_ ANTONIO NARIÑO	246	229	431	906
SIAC - SLIS FONTIBON	249	34	398	681
SIAC - SLIS BARRIOS UNIDOS	150	213	284	647
SIAC - SLIS SANTA FE_CANDELARIA	257	196	151	604
SIAC - SEDE CENTRAL	182	94	216	492
SIAC - SEDE CENTRAL	134	55	193	382
SIAC - SLIS LOS MARTIRES	101	63	127	291
SIAC - SLIS TUNJUELITO	127	51	78	256
SIAC - SLIS KENNEDY	80	15	133	228
OTROS	3	7	0	10
<b>Total</b>	<b>4191</b>	<b>2802</b>	<b>4102</b>	<b>11095</b>

Fuente. Herramienta Denwa

En la siguiente gráfica se evidencia que en el primer trimestre se registra 11.095 llamadas de las cuales 4.191 llamadas un 23% fueron efectivas y 37.667 un 77% no fueron efectivas.

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



Fuente: Herramienta Denwa

El canal telefónico lo atienden dos agentes que alternan con la atención del video llamada, ubicado en el local 101 del Centro Comercial San Martín. Este canal lo apoyan 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 atender el canal telefónico, se evidencian las siguientes dificultades para brindar un apoyo 100% efectivo:

- Aumento de la atención presencial en el punto SIAC durante el periodo reportado.
- El referente debe dar prioridad a la atención presencial en el punto SIAC.

- Dificultades con el servicio de internet y plataforma DENWA del punto SIAC, las cuales son reportadas en Aranda Web, afectando la atención del canal telefónico desde los puntos SIAC.

Por lo anterior, se evidencia que para la atención del canal telefónico es necesario contar con recurso humano suficiente (agentes telefónicos), para brindar un servicio oportuno y eficiente del canal.

#### 2.4.1. Resultados encuesta atención telefónica.

Durante el trimestre reportado, los referentes SIAC transfirieron 4.529 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 32. Resultados encuesta de percepción y satisfacción de la atención telefónica I Trimestre 2024.

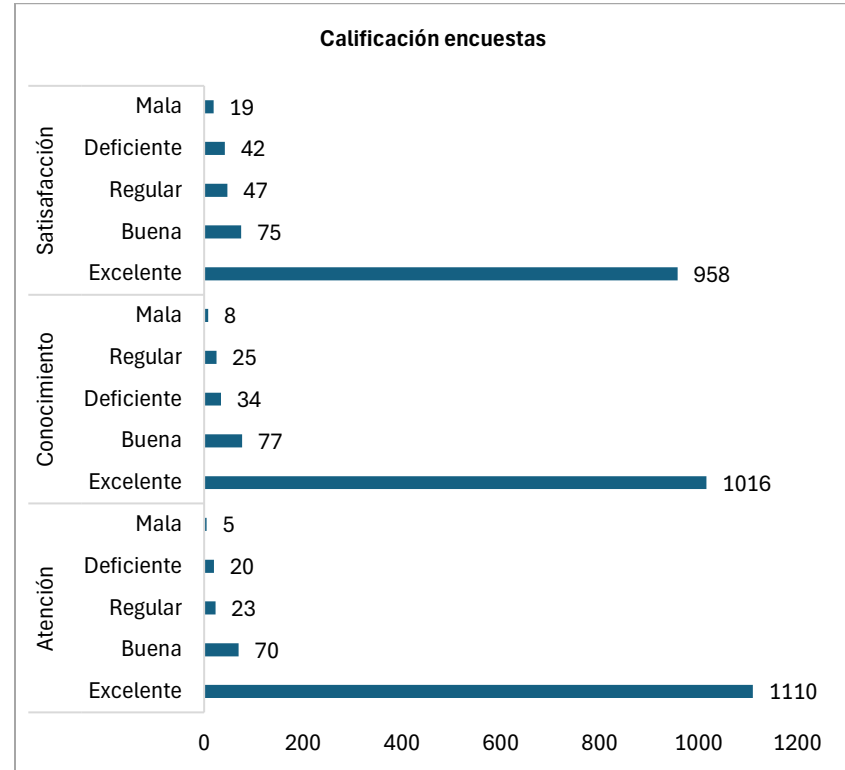
INDICADOR	CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
ATENCIÓN	EXCELENTE	1110	90,39%
	BUENA	70	5,70%
	REGULAR	23	1,87%
	DEFICIENTE	20	1,63%
	MALA	5	0,41%
	<b>TOTAL</b>	<b>1228</b>	<b>100,00%</b>
CONOCIMIENTO	EXCELENTE	1016	87,59%
	BUENA	77	6,64%
	REGULAR	34	2,93%
	DEFICIENTE	25	2,16%
	MALA	8	0,69%

INDICADOR	CALIFICACIÓN	ENCUESTAS	%
	<b>TOTAL</b>	<b>1160</b>	<b>100,00%</b>
<b>SATISFACCIÓN</b>	EXCELENTE	958	83,96%
	BUENA	75	6,57%
	REGULAR	47	4,12%
	DEFICIENTE	42	3,68%
	MALA	19	1,67%
	<b>TOTAL</b>	<b>1141</b>	<b>100,00%</b>
<b>TOTAL, ENCUESTAS 1 TRIMESTRE</b>		<b>3529</b>	

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 I Trimestre de 2024.



Fuente: Herramienta Denwa - CTMail.

## 2.5. Visitas de acompañamiento y seguimiento al 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 el cumplimiento de las instrucciones para la atención por tipo de canal establecidos en el

Manual de Servicio a la Ciudadanía Memo I2023039730 – 21/12/2023 Versión: 1.

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

Tabla 33. Relación visitas de acompañamiento y seguimiento I Trimestre 2024.

CRONOGRAMA DE VISITAS DE SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO A LOS RESPONSABLES DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN. SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SIAC				
No.	SUBDIRECCIONES LOCALIDADES	RESPONSABLE SIAC	CRONOGRAMA DE VISITAS 2024	
			MARZO	OBSERVACIONES
1	SIAC - SEDE CENTRAL	ANDERSON ANTONIO ARIZA MELO	22	SE REALIZÓ LA VISITA EN LA FECHA 22 DE MARZO COMO EVIDENCIA SE PRESENTA ACTA No 2 EN DONDE SE INCLUYE LISTA DE CHEQUEO APLICADA AL REFERENTE Y PUNTO SIAC
2	SIAC - SEDE CENTRAL	JEFERSON DAVID MENDEZ HERNÁNDEZ	22	SE REALIZÓ LA VISITA EN LA FECHA 22 DE MARZO COMO EVIDENCIA SE PRESENTA ACTA No 3 EN DONDE SE INCLUYE LISTA DE CHEQUEO APLICADA AL REFERENTE Y PUNTO SIAC
3	SIAC - SLIS CHAPINERO	JENNY PAOLA ARIAS GONZALEZ	22	SE REALIZÓ LA VISITA EN LA FECHA 22 DE MARZO COMO EVIDENCIA SE PRESENTA ACTA No 1 EN DONDE SE INCLUYE LISTA DE CHEQUEO APLICADA AL REFERENTE Y PUNTO SIAC

Fuente: Actas de visita

### 3. ACCIONES DE FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO 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.

En la Tabla 33 se presentan las acciones realizadas durante el periodo reportado para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía:

Tabla 34. Acciones fortalecimiento del Servicio de Atención a la Ciudadanía I Trimestre 2024.

SUBCOMPONENTE	NÚMERO DE JORNADAS	NÚMERO DE PARTICIPANTES
FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO SIAC	2	20
SENSIBILIZACIÓN CULTURA DEL SERVICIO	4	112
SOCIALIZACIÓN PROCEDIMIENTO TRAMITE DE PETICIONES CIUDADANAS.	10	87

Fuente: Actas de jornadas.

### 3.1. Jornadas de sensibilización en cultura del servicio

Durante el primer trimestre de 2024, se desarrollaron 4 jornadas de sensibilización en modalidad presencial, con la asistencia de 112 servidores públicos y/o contratistas de la SDIS.

Se implementaron dos 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.

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 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 34 se relacionan las dependencias y los temas abordados:

Tabla 35. Jornadas de sensibilización en cultura del servicio I Trimestres 2024.

No. JORNADAS	DEPENDENCIAS	TEMAS
1	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	SESIÓN 1. HERRAMIENTAS PARA LA ATENCIÓN CON CALIDAD Y CALIDEZ.
2	SUBDIRECCIÓN LOCAL DE SANTA FE CANDELARIA	SESIÓN 1. HERRAMIENTAS PARA LA ATENCIÓN CON CALIDAD Y CALIDEZ.
3	ESCUELA DESARROLLO DE CAPACIDADES PARA UNA CULTURA DEL SERVICIO, GRUPO 1	SESIÓN 1. CULTURA DEL SERVICIO.
4	ESCUELA DESARROLLO DE CAPACIDADES PARA UNA CULTURA DEL SERVICIO, GRUPO 2	SESIÓN 1. CULTURA DEL SERVICIO.

Fuente: Actas de jornadas.

### 3.2. Fortalecimiento técnico SIAC

En el primer trimestre de 2024, se desarrollaron 2 jornadas de fortalecimiento técnico al equipo SIAC, con la participación de 20 referentes locales de atención, como se relaciona a continuación:

Tabla 36. Jornadas de fortalecimiento técnico SIAC I Trimestre 2024.

No. JORNADAS	TEMAS
FEBRERO	1. PRESENTACIÓN HERRAMIENTA INCLUDATA – SERVICIOS SOCIALES, MODALIDADES Y ESTRATEGIAS DE LA SDIS. 2. ENTRENAMIENTO PROTOCOLOS DE ATENCIÓN – MANUAL SERVICIO A LA CIUDADANÍA 3. GESTIÓN SIAC 4. RETO LEY DE TRANSPARENCIA
MARZO	1. PRESENTACIÓN SERVICIO CRECIENDO JUNTOS 2. RUTA DE ATENCIÓN A VIOLENCIAS 3. CUALIFICACIÓN SECRETARÍA GENERAL - TRAMITE DE PETICIONES CIUDADANAS.

Fuente: Actas de jornadas.



### 3.3. Socialización Procedimiento Trámite Requerimientos Ciudadanos

Durante el primer trimestre de 2024 se desarrollaron 10 jornadas de socialización del Trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003, con la participación de 87 servidores públicos y/o contratistas.

Se abordó el conocimiento del Procedimiento detallando la clasificación de las peticiones ciudadanas; los tiempos de respuesta; normatividad relacionada y la creación; clasificación; asignación y manejo de las peticiones en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha. Participan los designados para la operación del sistema de las diferentes dependencias de la entidad.

Tabla 37. Socialización Procedimiento Trámite Requerimientos Ciudadanos I Trimestre 2024.

MES	DEPENDENCIAS ASISTENTES
FEBRERO	- SUBDIRECCIÓN DE INFANCIA
MARZO	- COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN - COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 2 T1 - SUBDIRECCIÓN DE DISCAPACIDAD, COMISARÍA CIUDAD BOLÍVAR 2, SUBDIRECCIÓN LOCAL DE SAN CRISTÓBAL, SUBDIRECCIÓN LOCAL DE ENGATIVÁ, SUBDIRECCIÓN LOCAL DE CHAPINERO, COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 2, COMISARIA DE FAMILIA BARRIOS UNIDOS, SUB-ICI, SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS - REFERENTES SIAC - DESIGNADOS DE LAS DEPENDENCIAS SDIS

Fuente: Actas de jornadas.

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

### 4. MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA

Durante el primer 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 I trimestre se aplicaron 509 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 24 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](mailto:integracion@sdis.gov.co). Durante el periodo reportado se contestaron 51 encuestas. En la misma se valora la calidad, calidez y efectividad de la respuesta brindada desde el correo electrónico de la SDIS.
- **Encuesta de percepción y satisfacción de la atención en el punto 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 56 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 2 encuestas.

En la Tabla 37, 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 aplicadas por punto de atención a la ciudadanía SIAC.

LOCALIDAD	NÚMERO DE ENCUESTAS
ANTONIO NARIÑO - PUENTE ARANDA	27
BARRIOS UNIDOS	18
BOSA	40
CHAPINERO	40
CIUDAD BOLÍVAR	48
ENGATIVÁ	31
FONTIBÓN	29
LAGO TIMIZA	40
LOS MÁRTIRES	79
RAFAEL URIBE	6

LOCALIDAD	NÚMERO DE ENCUESTAS
SAN CRISTÓBAL	79
SANTA FE – CANDELARIA	19
SUBA	1
TEUSAQUILLO	12
TUNJUELITO	44
NIVEL CENTRAL	11
USME SUMAPAZ	18
<b>TOTAL</b>	<b>509</b>

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

En la tabla 38, se observa, el porcentaje de satisfacción ciudadana con la atención recibida en los diferentes canales.

Tabla 39. Porcentaje de satisfacción ciudadana I Trimestre 2024.

ÍTEM ENCUESTADO	I TRIMESTRE
SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LOS SERVICIOS SOCIALES	93 %
SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN POR VIDEO LLAMADA	70.83
SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO	70%
SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN EN EL PUNTO SIAC	95 %

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

Durante el primer trimestre del 2024 se inicia la aplicación de la encuesta de satisfacción y percepción de la atención en el canal presencial y de videollamada.

Se observa una alta satisfacción en la atención brindada de forma presencial en los puntos de atención SIAC y los servicios sociales. Asociada esta valoración a indicadores de amabilidad, claridad y efectividad.

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

### 5. 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 y la Veeduría Distrital.

#### 5.1. Articulaciones Intrainstitucionales.

Para el período reportado, se articuló con las Direcciones y Subdirecciones Locales y Técnicas la inscripción y participación en la Escuela de Desarrollo de Capacidades para una cultura del servicio. Generándose las piezas comunicativas y difusión institucional.

En el periodo reportado, El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía realizó articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones OAC, para promover los canales de atención de la Secretaría Distrital de Integración Social, facilitando la divulgación interna y externa del canal presencial, virtual y telefónico.

Por los Canales internos de la entidad (Boletín, Engage, correo interno) se divulgaron las piezas comunicativas:

- Servicio integral de Atención a la Ciudadanía, gestión de las PQRS ley 1755/2015
- Canales y medios de interacción ciudadana de la SDIS

Por los Canales externos de la entidad Facebook, X (Antes Twitter), Instagram, LinkedIn se divulgaron los canales y medios de interacción ciudadana de la SDIS con las siguientes piezas comunicativas:

- Medios de atención Virtual
- Medios de atención Presencial
- Medios de atención Telefónico
- Código QR agendar atención por video llamada
- Código QR agendar atención presencial
- Código QR directorio de Subdirecciones Locales
- Medios de atención Web

También se trabajó junto a la Oficina de Comunicaciones el diseño y elaboración del video en lenguaje de señas colombiana para acceder a los canales de atención de la página web de la SDIS.

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 siguen 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.

## 5.2. Articulaciones Interinstitucional.

La Subsecretaría de Gestión Institucional y el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC en articulación con la Secretaría General da continuidad a la cualificación del nivel 1 modulo 4 Tramite de requerimientos, dirigido a las y los referentes SIAC.

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.

En articulación con la Veeduría Distrital, la Entidad participo en los espacios de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, dando cumplimiento a la entrega oportuna de los informes 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.

## 6. RECOMENDACIONES

- Implementar el modelo de relacionamiento con la ciudadanía, a partir de una mayor articulación con las Políticas de Servicio a la Ciudadanía, Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites y Transparencia.
- 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 la asignación de turnos en los puntos de atención SIAC, con el fin de optimizar la atención del canal presencial, buscando garantizar las respuestas a las solicitudes de información por parte 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.
  - Continuar fortaleciendo los indicadores asociados a la atención por video llamada y correo electrónico, dando a esta acción la importancia y relevancia requerida.
  - Fortalecer con talento humano y equipos tecnológicos, el canal telefónico tomando en cuenta la alta demanda de llamadas y, la dificultad de atenderlas en su totalidad.
  - Mejorar el servicio de internet para la integración social 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.
  - 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.
- Contar con un servicio de atención incluyente en los tres canales de atención, incorporando los apoyos técnicos de acuerdo con las diversas discapacidades y adaptaciones acústicas, teléfonos para sordos e intérpretes, entre otros, que permitan mejorar el servicio inclusivo de atención a esta población.
  - Realizar convenios con otras entidades públicas, como el Instituto Nacional para Ciegos –INCI– y el Instituto Nacional para Sordos –INSOR–, para acceder a ofertas de capacitación, lo mismo que a la asistencia técnica y asesoría para la atención de las personas con discapacidad visual y auditiva.
  - Poner en funcionamiento la interoperabilidad entre AZ Digital y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones-Bogotá Te Escucha para el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias solicitudes y felicitaciones por parte de la ciudadanía.
  - Generar un proceso de articulación entre la Secretaria General, Veeduría Distrital y la Secretaria Distrital de Integración Social, sensibilizando a las y los servidores, en el cumplimiento de los criterios de claridad, calidez, coherencia y oportunidad en las respuestas ciudadanas.
  - Creación de un Call Center - con la asignación suficiente de recursos financieros, tecnológicos y humano - para el adecuado funcionamiento del canal telefónico.
  - 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 optimizar la gestión y el control a las respuestas de las peticiones ciudadanas, para garantizar los términos y la calidad requerida en las respuestas entregadas a la ciudadanía.

## 7. ANEXOS

Anexo 1. Peticiones por dependencia, subtema y tipología - I Trimestre 2024.

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

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








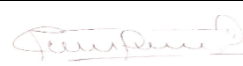

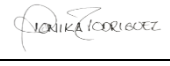

Anexo 3. Seguimiento a Requerimientos de la calidad de la respuesta - I Trimestre 2024.

Anexo 4. Reporte solicitudes de información pública - I Trimestre 2024.

Anexo 5. Reporte atención canal telefónico - I Trimestre 2024.

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

Anexo 7. Reporte fortalecimiento de capacidades para la atención a la ciudadanía - I trimestre 2024.

	Responsable	Cargo	Firma
Elaboró	Robinson Fernando Cavanzo Obando	Profesional-contratista SIAC	
	Claudia Ximena Mateus Prada	Profesional-contratista SIAC	
	Luisa María Hernández León	Profesional-contratista SIAC	
	Yaly Victoria Norato Ávila	Profesional SIAC	
	Angélica María Cifuentes Poveda	Profesional SIAC	
	Christian Geovanny Farfan Bohorquez	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	
	Revisión	Marcela María Medina Avella	Líder - SIAC
Mónica Rodríguez		Gestora SG Proceso	
Aprobación	Lina María Sánchez Romero	Subsecretaria de Gestión Institucional	
Fecha de elaboración		6 de mayo de 2024	