

REPORTE

Año 2024 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Integración Social



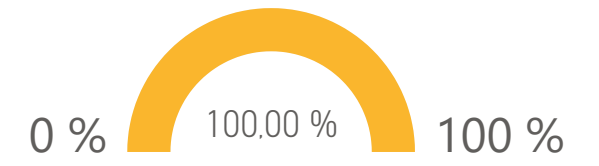
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Secretaría Distrital de Integración Social

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

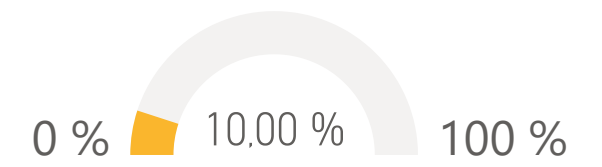
Para atender este lineamiento, se realiza la verificación del cumplimiento de los 7 productos reportados en el marco del plan de acción de la PPDSC. Como evidencia se presenta el reporte de la PPDSC cuarto trimestre de 2024.

Como evidencia aplica la matriz generada para la vigencia 2024, la cual se encuentra discriminada por trimestres.

Secretaría Distrital de Integración Social

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

La Entidad expidió la Resolución 1869 de 2024 "Por la cual se define el objeto, conformación y funciones de las Mesas Técnicas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría Distrital de Integración Social". Con lo anterior, logramos un avance que conllevará a la implementación del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Secretaría Distrital de Integración Social

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

De acuerdo con este lineamiento, la Secretaría Distrital de Integración Social ha apropiado dentro de su presupuesto los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía los cuales están programados para la ejecución de las metas del Plan Distrital de Desarrollo definidas en los proyectos de inversión de la Entidad, así:

Políticas de Gestión y Desempeño Servicio a la ciudadanía - Meta 05. Asesorar técnicamente al 100% de las áreas en la formulación y seguimiento de las políticas públicas, planes, programas, proyectos y gasto público.

Racionalización de trámites - Meta 06. Cumplir 100% del programa implementación y sostenibilidad del sistema de gestión de la Secretaría Distrital de Integración Social en cuanto a la racionalización de trámites.

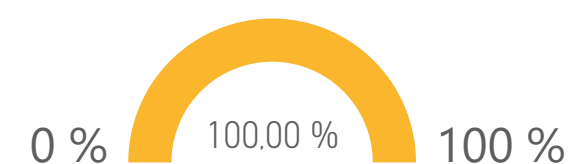
Transparencia, acceso a la información pública - Metas 02. Gestionar el 100% de las peticiones ciudadanas allegadas a través de los canales de interacción dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social.

Lucha contra la corrupción - Meta 03. Implementar el 100% de las acciones del plan de acción de la política pública de transparencia de la Secretaría Distrital de Integración Social

Secretaría Distrital de Integración Social

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre del 2024, la Entidad por medio del equipo de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, desarrolló actividades para el fortalecimiento del lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, así:

Lenguaje Claro: cumpliendo con las directrices establecidas en la circular 100-010-2021 del DAFP, desde el SIAC, se realizaron las siguientes actividades:

1. Participación como Entidad en laboratorios de simplicidad lideradas por la Veeduría Distrital con el propósito de traducir en lenguaje claro documentos como derechos de petición emitidos por las diferentes dependencias de la SDIS.
2. Seguimiento mensual a las respuestas de las peticiones ciudadanas allegadas a la SDIS. Resultado del seguimiento, se emitieron memorandos a las dependencias que incumplieron con los criterios de calidad.

Accesibilidad: la Secretaría Distrital de Integración Social en referencia a la implementación de las directrices de accesibilidad, ha dispuesto para la atención presencial a la ciudadanía, 21 puntos de atención SIAC, en cuanto a la atención por medio del canal telefónico, tiene la línea de atención ciudadana +57 (601) 3808330 y la línea gratuita 018000127007; la cual permite la atención bidireccional en tiempo real.

Así mismo, en el marco del Plan Mejoramiento de la Auditoría de la Veeduría Distrital "Evaluación de Accesibilidad Universal Punto de Servicio a la Ciudadanía Secretaría Distrital de Integración Social, se realizó la articulación entre la Subdirección de Plantas Físicas y el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC, con el objetivo de visitar los puntos SIAC-SLIS, para verificar la información contenida en el documento Diagnóstico del funcionamiento integral de los escenarios presenciales de los puntos SIAC acorde con la normatividad vigente elaborado por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC el cual fue presentado a la Subdirección de Plantas Físicas, con el propósito de realizar los ajustes necesarios para el acceso de los ciudadanos con Discapacidad que se acercan a realizar Trámites y solicitar Servicios que ofrece la SDIS, en los espacios de atención presencial (puntos SIAC) de la SDIS dando cumplimiento de la norma técnica NTC 6047.

De los cuales se realizaron visitas de inspección en todas las localidades.

Enfoque de Derechos: la Entidad realizó adecuaciones en la infraestructura de la página Web, tales como: herramienta que permite agrandar y disminuir el tamaño del texto e implementación de videos subtítulos con traducción en lenguaje de señas sobre toda la temática de la Entidad. Lo anterior se puede verificar en el siguiente link <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php>

Secretaría Distrital de Integración Social

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Para el IV trimestre no hubo modificaciones en las rutas de denuncia

En cumplimiento a este lineamiento, y en articulación con el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía y la Oficina Asesora de comunicaciones de la SDIS, se socializó a través de los canales virtuales de Atención para la Ciudadanía, como lo son las redes sociales Facebook, Instagram, X, los medios dispuestos para interponer denuncias por presuntos actos de corrupción.

De igual manera la página Web de la SDIS cuenta con:

* Documento "Ruta de denuncia" por medio del cual se orienta al ciudadano para que realice las denuncias por presuntos actos de corrupción, atendiendo los lineamientos contenidos en la Directiva Conjunta 005 de 2023 de asunto "Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante".

https://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2019transparencia/13122019_Ruta_Denuncia_Sub_Secretaria.pdf

* Botón "Denuncie actos de corrupción": este botón redirecciona al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, donde el ciudadano puede registrar las denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses.

<https://www.integracionsocial.gov.co/>

Secretaría Distrital de Integración Social

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Lineamiento 3

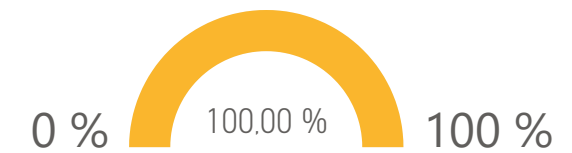


Observaciones Función 2 Lineamiento3

En articulación con el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, se realizó durante el segundo semestre del 2024 seguimiento y evaluación de las respuestas brindadas a la ciudadanía, atendiendo lo establecido en la 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.

La evaluación enunciada anteriormente se realiza a través de la aplicación EPI – INFO, la cual genera una muestra que permite revisar aleatoriamente las respuestas a los requerimientos formulados por la ciudadanía; resultado de este análisis, se formulan recomendaciones a las diferentes dependencias que incumplieron con los criterios establecidos en la guía antes enunciada.

Se realizaron dos sesiones los días 08 de noviembre y 12 de diciembre de 2024, en las cuales se desarrollaron las actividades denominadas Mesas de trabajo incumplimiento criterios de calidad de la respuesta.



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Observaciones Función 3 Lineamiento 1

En articulación con el equipo SIAC, se realizaron mesas de trabajo para el seguimiento y cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas brindadas a la ciudadanía, (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema).

Se realizaron mesas de trabajo denominadas Criterios de Calidad e incumplimientos.

El objetivo de estos espacios es realizar seguimiento de las Peticiones con gestión extemporánea y realizar inspección, vigilancia y control con aquellas dependencias que incumplieron con los criterios de calidad por lo cual desde el SIAC se realiza seguimiento (mensual) a las respuestas emitidas a la ciudadanía, por las dependencias que las tramitan de acuerdo a su competencia, este seguimiento se realiza aleatoriamente, por medio de la aplicación EPI – INFO, la cual genera una muestra que permite identificar aleatoriamente requerimientos para su verificación esto con el fin de proponer oportunidades de mejora por cada dependencia en la entrega de sus peticiones.

Las mesas de trabajo se realizaron los días 8 de noviembre y 12 de diciembre de 2024.

Secretaría Distrital de Integración Social

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital. Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Dando cumplimiento a este lineamiento y en articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones dentro del marco normativo contenido en capítulo II de la Ley 1437 del 2011, en el marco de la Política de Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Integración Social en la que se ha creado una estrategia general de comunicaciones, publicó por medio de las redes sociales y canales virtuales de atención al ciudadano dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social.

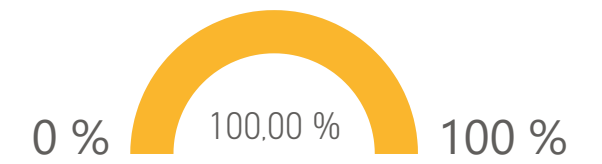
1. Se presenta Informe denominado "publicaciones canales de atención 2024 el cual detalla las piezas publicadas en las diferentes redes sociales así mismo los links de consulta"
2. Pieza denominada Comunicarnos claramente es clave dirigido a los jefes de Dependencias, Designados, Referentes Jurídicos y profesionales a cargo en la proyección de respuestas.

Es así, como a través de los canales internos y externos se han divulgado estas piezas para el cuarto trimestre de 2024.

Secretaría Distrital de Integración Social

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

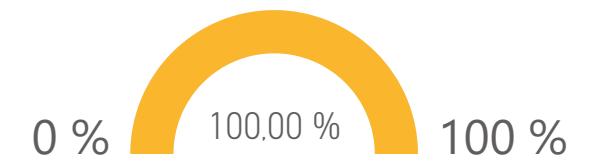
En articulación con el equipo de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC se desarrollaron jornadas de sensibilización cultura del servicio dirigidas a funcionarios y contratistas de la SDIS; jornadas de sensibilización y fortalecimiento dirigidas a referentes de atención de los puntos SIAC y Subdirecciones Locales.

Se desarrollaron jornadas de fortalecimiento SIAC desarrolladas en los meses de octubre y noviembre.

Secretaría Distrital de Integración Social

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



Observaciones Función 4 Lineamiento 3

En el cuarto trimestre se promovió dentro de la Entidad jornadas de sensibilización, desde SIAC en articulación con la Defensora de la Ciudadanía desde la cual se construyó una propuesta pedagógica basada en las necesidades de los diferentes equipos de trabajo, por lo cual se crearon metodologías y espacios de encuentro.

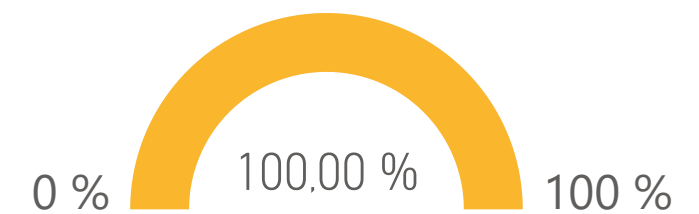
1. Cultura de servicio

Secretaría Distrital de Integración Social

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:**

Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Suma de Función 5
Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Atendiendo este lineamiento, la Secretaría Distrital de Integración Social tiene a disposición de la ciudadanía varios canales y medios de interacción para acceder a la información pública de manera fácil rápida y eficaz como lo dispone El Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Con lo anterior se identifican los siguientes canales y espacios:

1. Canales presenciales:

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

2. canales virtuales: se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

ww.integracionsocial.gov.co

integracion@sdis.gov.co

notificacionesjudiciales@sdis.gov.co

defensordelaciudadania@sdis.gov.co

www.bogota.gov.co/sdq.s

3. Línea de atención ciudadana: Canales telefónicos: que permiten la interacción en tiempo real entre la ciudadanía por medio de las redes de telefonía fija o móvil, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

(601) 3 80 83 30

Línea Gratuita de atención ciudadana 01 8000 127 007

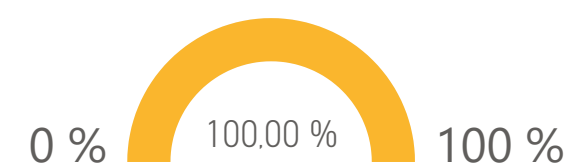
Denuncias actos de corrupción (601) 3308330 opción 3

Línea 195 Centro de Contacto Distrital.

Secretaría Distrital de Integración Social

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Procedimientos administrativos de racionalización en el cuarto trimestre de 2024 en virtud de la puesta en marcha la estrategia "Ferias a tu Servicio 2024", la cual, constituye una acción de racionalización de trámites al incorporar un nuevo canal o punto de atención para los usuarios.

Para esta estrategia se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Feria a tu servicio realizada en octubre de 2024 en la localidad de Bosa
2. Feria a tu servicio realizada en noviembre de 2024 en la localidad suba.
3. Feria a tu servicio realizada en diciembre de 2024 en el Parque Nacional.

Servicios que se ofrecen en las ferias:

-En las "Ferias a tu Servicio" se facilita el acceso a la información de los servicios ofertados por la SDIS orientados a satisfacer las necesidades de la población vulnerable y mejorar su calidad de vida.

Los servicios incluyen:

- Orientación y asesoría sobre los servicios disponibles (Ingreso Mínimo Garantizado - IMG, servicios Centros Crecer, Centros Intégrate Atención Externa e Interna, Centro de Atención para la Inclusión Social - CADIS, Centro de Protección Renacer y sobre Transferencias para personas con Discapacidad; Centros Amar. Abrazar, Jardines Infantiles y Creciendo Juntos. Programa Jóvenes con Oportunidades y sobre las Casas de la Juventud. Centro Día y sus modalidades. Casas LGTBI en la ciudad, Portafolio de servicios que desarrolla la subdirección, programa el Chuchu de la Cédula).
- Recepción y registro de peticiones, quejas y reclamos (PQRSD) en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".