INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL

SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SIAC

PRIMER TRIMESTRE

2025

BOGOTÁ D.C., MAYO 2025

TABLA DE CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN 7
2 CONCEPTOS CLAVES 8
3 SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 13
4 COMPONENTE DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS 14
4.1 Peticiones Ingresadas 14
4.1.1 Consolidado peticiones ingresadas en la SDIS 14
4.1.2 Tipo de peticiones ingresadas 15
4.1.3 Canales de atención 15
4.2 Gestión de peticiones ingresadas 21
4.2.1 Peticiones gestionadas por dependencia 23
4.2.2 Tiempos de respuesta 23
4.2.3 Subtemas principales 25
4.3 Traslado por no competencia 31
4.4 Alertas tempranas para la gestión oportuna de las peticiones 32
4.5 Criterios de calidad en las respuestas 33
5 COMPONENTE DE ATENCIÓN CIUDADANA 35
5.1 Descripción canales de atención 35
5.2 Análisis atención del canal presencial 37
5.3 Análisis atención del canal telefónico. 38
5.3.1 Resultados encuesta atención telefónica. 40
5.4 Análisis atención del canal virtual 42
5.4.1 Agendar atención – “Video Llamada”. 42
5.4.2 Agendar atención presencial “Acudiendo al punto seleccionado” 44
5.5 Atenciones registradas Red CADE 46
5.6 Visitas de acompañamiento y seguimiento al punto SIAC 47
5.7 Participación en ferias de servicios distritales 48
6 COMPONENTE DE FORTALECIMIENTO 49
6.1 Jornadas de sensibilización en cultura del servicio 50
6.2 Fortalecimiento técnico SIAC 50
6.3 Socialización procedimiento trámite requerimientos ciudadanos 51
6.4 Laboratorio Lenguaje Claro 51

7 MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA. 53

7.1 Encuesta de percepción y satisfacción de la atención en el punto de atención SIAC 53

7.2 Encuesta Percepción y Satisfacción Ciudadana frente a los servicios sociales que ofrece la SDIS 54

7.3 Encuesta de percepción y satisfacción de la atención por videollamada 56

7.4 Encuesta de percepción y satisfacción de la atención del correo electrónico 58

7.5 Encuesta de percepción y satisfacción frente al trámite de su requerimiento 60

8 GESTIONES Y ARTICULACIONES DEL SERVICIO SIAC. 64

8.1 Articulaciones Intrainstitucionales 64

8.2 Articulaciones Interinstitucional 64

9 RECOMENDACIONES 66

11 ANEXOS 68

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Peticiones tramitadas SIAC - I Trimestre 2025 13
Tabla 2: Peticiones ingresadas durante el I trimestre 2025 14
Tabla 3: Tipo de peticiones ingresadas I trimestre 2025. 15
Tabla 4: Peticiones ingresadas por canales de atención I trimestre 2025. 16
Tabla 5: Desagregado por acción I Trimestre de 2025. 17
Tabla 6: Desagregado de atenciones canal Web SINPROC I Trimestre de 2025. 18
Tabla 7: Solicitudes recibidas por parte de Personería de Bogotá D.C., I Trimestre 2025 18
Tabla 8: Interacciones redes sociales I trimestre 2025. 20
Tabla 9: Tipo de cierre peticiones gestionadas I trimestre 2025. 22
Tabla 10: Tipología peticiones gestionadas I trimestre 2025. 22
Tabla 11: Peticiones gestionadas por dependencia I trimestre 2025. 23
Tabla 12: Peticiones clasificadas por tipo de gestión I trimestre 2025 24
Tabla 13: Dependencias con gestión oportuna I trimestre 2025 24
Tabla 14: Dependencias con gestión extemporánea I trimestre 2025. 24
Tabla 15: Días de gestión por tipo petición. 25
Tabla 16: Cinco principales subtemas de “Consulta”. 26
Tabla 17: Cinco principales subtemas de "Denuncias por actos de corrupción". 27
Tabla 18: Cinco principales subtemas de "Derechos de petición de interés general". 27
Tabla 19: Cinco principales subtemas de "Derechos de petición de interés particular". 27
Tabla 20: Cinco principales subtemas de "Felicitaciones". 28
Tabla 21: Dependencias que recibieron Felicitaciones. 28
Tabla 22: Cinco principales subtemas de "Quejas". 29
Tabla 23: Cinco principales subtemas de "Reclamos" 29
Tabla 24: Cinco principales subtemas de "Solicitudes de acceso a la información". 30
Tabla 25: Cinco principales subtemas de "Solicitudes de copia". 30
Tabla 26: Cinco principales subtemas de "Sugerencias”. 31
Tabla 27: Cantidad de peticiones trasladadas a otras entidades. 31
Tabla 28: Alertas tempranas I Trimestre 2025. 32
Tabla 29: Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas I trimestre 2025. 33
Tabla 30: Atención ciudadana canal presencial I trimestre 2025 37
Tabla 31: Registro de llamadas I trimestre 2025 38
Tabla 32: Llamadas efectivas canal telefónico por punto de atención SIAC I Trimestre 2025. 39
Tabla 33: Resultados encuesta de percepción y satisfacción de la atención telefónica I Trimestre 2025. 40
Tabla 34: Video llamadas registradas canal virtual I trimestre del año 2025 43
Tabla 35: Total, citas agendadas “acudiendo al punto seleccionado” I trimestre de 2025. 45
Tabla 36: Puntos SIAC que atendieron el agendamiento de cita virtual “acudiendo al punto seleccionado” 45
Tabla 37: Turnos atendidos en los puntos la Red CADE I Trimestre 2025 47
Tabla 38: Relación visitas de acompañamiento y seguimiento I Trimestre 2025. 48

Tabla 39: Participación en Ferias de Servicios Distritales I Trimestre 2025. 48
Tabla 40: Acciones fortalecimiento SIAC I Trimestre 2025. 49
Tabla 41: Jornadas de sensibilización en cultura del servicio I Trimestre 2025. 50
Tabla 42: Jornadas de fortalecimiento técnico SIAC I Trimestre 2025 50
Tabla 43: Socialización Procedimiento Trámite Requerimientos Ciudadanos I Trimestre 2025. 51
Tabla 44: Laboratorios Lenguaje Claro I Trimestre 2025 52
Tabla 45: Porcentaje de satisfacción ciudadana I Trimestre 2024. 62

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribución porcentual sobre la gestión de las peticiones I trimestre 2025..... 17
Gráfico 2. Peticiones gestionadas I trimestre 2025 21
Gráfico 3. Subtemas principales del I trimestre 2025 26
Gráfico 4. Comparativo criterios de Calidad en las respuestas ciudadanas I trimestre 2025..... 34
Gráfico 5. Distribución porcentual llamadas registradas canal telefónico I Trimestre 2025..... 40
Gráfico 6. Resultados encuesta de percepción y satisfacción de la atención telefónica I Trimestre 2025..... 42
Gráfico 7. Distribución porcentual Agendamiento de cita virtual “acudiendo al punto seleccionado” I Trimestre 2025. 46
Gráfico 8. Distribución porcentual Agendamiento de cita virtual “acudiendo al punto seleccionado” I Trimestre 2025 47
Gráfico 9. Nivel de satisfacción con la atención recibida en el punto de atención SIAC” I Trimestre 2025..... 53
Gráfico 10. Nivel de satisfacción con la atención recibida en los servicios sociales” I Trimestre 2025 54
Gráfico 11. Nivel de satisfacción con la atención recibida por videollamada” I Trimestre 2025.. 57
Gráfico 12. Nivel de satisfacción con la atención recibida por correo electrónico” I Trimestre 2025 59
Gráfico 13. Nivel de satisfacción frente al trámite de su requerimiento” I Trimestre 2025..... 61

1 INTRODUCCIÓN

Conforme lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, adoptada mediante Decreto 197 de 2014[1] y lo dispuesto en la Resolución 1340 del 29 de junio de 2022[2] *"Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones",* con el fin de lograr una dinámica estandarizada en su prestación, a efectos de que resulte efectiva, sistemática y coherente con las necesidades de la ciudadanía, la Entidad pone a disposición de la Ciudadanía el SIAC como sistema de interacción ciudadana en el que la comunicación es directa, confiable, amable, digna y efectiva entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de Integración Social.

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

1. **Componente de Trámite de Requerimientos Ciudadanos:** Es el encargado de realizar la recepción, registro, gestión y seguimiento de las peticiones allegadas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha", conforme con lo establecido en el procedimiento definido por la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS para tal fin y en el marco de la normativa vigente; y seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad (Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y manejo del sistema BTE) de las respuestas a peticiones ciudadanas.

2. **Componente de Atención Ciudadana:** mediante el cual se realiza seguimiento a los canales de atención presencial, telefónica y virtual, estadísticas y análisis de la atención.

3. **Componente Fortalecimiento del Servicio de Atención a la Ciudadanía:** Se detallan los avances logrados en las jornadas de sensibilización en cultura del servicio; medición de percepción y satisfacción ciudadana.

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

1 **Decreto 197 de 2014** "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
2 **Resolución 1340 del 29 de junio de 2022** "Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones"

2 CONCEPTOS CLAVES

Los conceptos que se describen en este informe se basan 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", de igual forma se complementan con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Integración Social MNL-ATC-001 y el Procedimiento de Trámite de Peticiones Ciudadanas PCD-ATC-003.

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

- **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[3]

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

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

- **Claridad**: Hace referencia a que la respuesta emitida por la Entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía[4]

- **Coherencia**: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva Entidad y la petición ciudadana[5].

- **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.

---

3 Gestión de peticiones ciudadanas. Eventos que tienen una petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a saber, solucionado por respuesta definitiva, en trámite por asignación, solucionado por traslado, registro con preclasificación, cerrado por no competencia, en trámite por asignar -trasladar, cerrado por respuesta consolidada, cerrado por desistimiento tácito, por ampliar -por solicitud de ampliación, cancelado – por no petición, cierre por desistimiento expreso, cerrado – sin recurso de reposición, con solicitud de cierre, en trámite por respuesta parcial, en trámite por traslado, en el numeral 1.11 de este informe se define cada uno de ellos. Adicionalmente, este numeral se incluye, puesto que es el que permite evidenciar el cumplimiento de la meta del proyecto de inversión de la Subsecretaría 7733. Fortalecimiento institucional para una gestión pública efectiva y transparente en la ciudad de Bogotá. "Gestionar el 100% de las peticiones ciudadanas allegadas a través de los canales de interacción dispuestos por la SDIS y cargadas en Bogotá te Escucha"

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

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

- **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.

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

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

- **Derecho de petición de interés particular**: Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogantes, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno[7.]

- **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.

- **Incidencia disciplinaria:** Hace referencia a todas las denuncias relacionadas con acciones, intervenciones o medidas adoptadas para corregir, regular o sancionar comportamientos, prácticas o incumplimientos que afectan negativamente los procesos de inclusión, convivencia y respeto en contextos sociales de la entidad y que puede ser interpuesta por cualquier persona.

- **Llamadas efectivas:** Se entiende como toda interacción telefónica en la que se establece contacto con el ciudadano para orientar satisfactoriamente la solicitud, requerimiento o información requerida.

6 Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social – PCD-ATC-003.
7 Manual de Servicio a la Ciudadanía Distrito Capital Versión 2.

- **Llamadas no efectivas:** Son las llamadas no contestadas durante el tiempo del servicio o fuera se este, así como las abandonadas por el ciudadano

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

- **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[8.]

- **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.

- **Recibidas por traslado:** Peticiones recibidas de otras Entidades mediante la opción "Trasladar" o "Asignar-trasladar a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas[9].

- **Reclamo:** Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

- **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[10]

- **Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC**: es el medio de interacción por el cual, la Secretaría Distrital de Integración Social mantiene comunicación con la ciudadanía, garantizando que los servicios respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, ofreciendo una atención oportuna y con calidad, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia"; en armonía con los principios de transparencia y prevención y lucha contra la corrupción; siendo su objetivo orientar acciones dirigidas a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio

8 Decreto 293 de 2021 "*Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"*
9 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"
10 Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas -Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

a la Ciudadanía, buscando así garantizar a la ciudadanía el derecho de acceder a la oferta de servicios sociales, generar bienestar y mejorar su calidad de vida.[11]

- **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha":** Es el Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía o registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual), ante cualquier entidad u organismo del Distrito".[12]

- **Solicitud de acceso a la información[13]:** 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[14]:** Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el/la solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas de la persona solicitante, según los costos de reproducción de cada Entidad.

- **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.[15]

- **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[16]

---

11 Resolución No. 0856 del 27 de marzo de 2025"Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones."
12 Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas -Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
13 Resolución No. 0856 del 27 de marzo de 2025"Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones."
14 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. (2021, 11 de agosto). 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. Bogotá, D.C.: Secretaría General. Recuperado de https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=115821
15 Procedimiento tramite de peticiones ciudadanas en la Secretaria Distrital de Integración Social PCD-ATC-003 Versión 1.
16 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"

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

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

3 SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El SIAC es el medio de interacción por el cual la Secretaría Distrital de Integración Social "SDIS" mantiene comunicación con la ciudadanía, garantizando que los servicios que se prestan respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos ofreciendo atención oportuna con calidad bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia; en armonía con los criterios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción. La cual tiene como objetivo orientar acciones dirigidas a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, lo que garantiza a la ciudadanía el derecho de acceder a la oferta de servicios sociales, generar bienestar y mejorar su calidad de vida.

Su función principal es orientar y brindar lineamientos y directrices para el eficiente funcionamiento y operación del esquema de prestación del servicio de Atención a la Ciudadanía y la atención del Sistema de Peticiones, quejas y reclamos PQRS y promover el adecuado manejo y operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social. Atendiendo de manera oportuna la asignación de las peticiones allegadas a la entidad a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha", a las diferentes dependencias de acuerdo con su competencia para que sean atendidas de fondo, así como otras gestiones tales como: "Solucionado- por asignación", "Solucionado-Registro preclasificación", "Solucionado-Por Traslado" y "Solucionado por asignar-Trasladar".

Por esta razón, para el primer trimestre del año 2025 el SIAC tramitó un total de 7.765 solicitudes, tal como se detalla en la tabla 1:

Tabla 1: Peticiones tramitadas SIAC - I Trimestre 2025

Mes	Cantidad Peticiones
Enero	2215
Febrero	2817
Marzo	2733
Total	**7765**

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

4 COMPONENTE DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

El Componente de trámites de requerimientos ciudadanos es el encargado del trámite de las peticiones ciudadanas en la Entidad, en relación con la recepción, registro y gestión en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha", conforme con lo establecido en el procedimiento definido por la Secretaría Distrital de Integración Social, para tal fin, y en el marco de la normativa vigente, dando el seguimiento necesario para el cumplimiento de los criterios de calidad (Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del Sistema) de las respuestas a peticiones ciudadanas.

4.1 Peticiones Ingresadas

Las peticiones ingresadas corresponden a la suma de las peticiones registradas y recibidas en la Entidad, de acuerdo con lo anterior, entiéndase como peticiones registradas todas aquellas peticiones que ingresan a la Entidad por parte del solicitante o funcionario a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha". A su vez, peticiones recibidas aquellas que se originan en otra entidad, ya sean de orden Nacional, Distrital o Privado, y que son recibidas por el SIAC.

4.1.1 Consolidado peticiones ingresadas en la SDIS

La tabla 2, representa un total de 15.514 peticiones ingresadas durante el primer trimestre del año 2025, en la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad, las cuales fueron debidamente registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha".

Tabla 2: Peticiones ingresadas durante el I trimestre 2025

Mes	Registradas	Recibidas	Total Ingresadas
Enero	3697	713	4410
Febrero	4820	1089	5909
Marzo	4099	1096	5195
Total	**12616**	**2898**	**15514**

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

4.1.2 Tipo de peticiones ingresadas

Durante el primer trimestre del año 2025, fueron ingresadas un total de 15.514 peticiones, de las cuales "Derecho de Petición de Interés Particular" con un total de 12.982 peticiones, fue la tipología más utilizada y representa el 83.68% del total de peticiones ingresadas, así mismo, en segundo lugar, se observa la tipología "Derecho de Petición de Interés General" con 1.194 peticiones, correspondiente a un 7.70% del total; y en tercer lugar, se ubica la tipología de "Quejas" con 533 peticiones, lo que corresponde al 3.44%, del total de las peticiones ingresadas en la Entidad, tal como se detalla en la tabla número 3.

Tabla 3: Tipo de peticiones ingresadas I trimestre 2025.

Tipología	Ingresadas	% Participación
Derechos de petición de interés particular	12982	83,68%
Derechos de petición de interés general	1194	7,70%
Quejas	533	3,44%
Reclamos	275	1,77%
Felicitaciones	220	1,42%
Consultas	185	1,19%
Solicitudes de acceso a la información	43	0,28%
Sugerencias	42	0,27%
Denuncias por actos de corrupción	33	0,21%
Solicitudes de copia	7	0,05%
Total	**15514**	**100%**

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

4.1.3 Canales de atención

Durante el primer trimestre del año 2025, mediante los canales de interacción dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social, ingresaron 15.514 peticiones entre registradas y recibidas, donde se observa que el canal "correo electrónico" es el más utilizado por la ciudadanía, canal por el cual ingresaron 5.126 peticiones, lo que representa un 33,04% del total de peticiones ingresadas en "Bogotá te Escucha"; en segundo lugar, se encuentra el canal presencial a través del cual se registraron 4.004 peticiones que corresponde al 25.81% del total, finalmente, en tercer lugar, mediante el canal Web, "Bogotá te Escucha" https://bogota.gov.co/sdqs/, se recibieron y registraron 3.229 peticiones, lo que corresponde al 20,81% del total de peticiones registradas durante el periodo antes mencionado.

Tabla 4: Peticiones ingresadas por canales de atención I trimestre 2025.

Canal	Ingresadas	% Participación
Correo electrónico	5126	33,04%
Presencial	4004	25,81%
Web	3229	20,81%
Escrito	2399	15,46%
Buzón	456	2,94%
Telefónico	260	1,68%
Redes sociales	25	0,16%
Videollamada	15	0,10%
Total	**15514**	**100%**

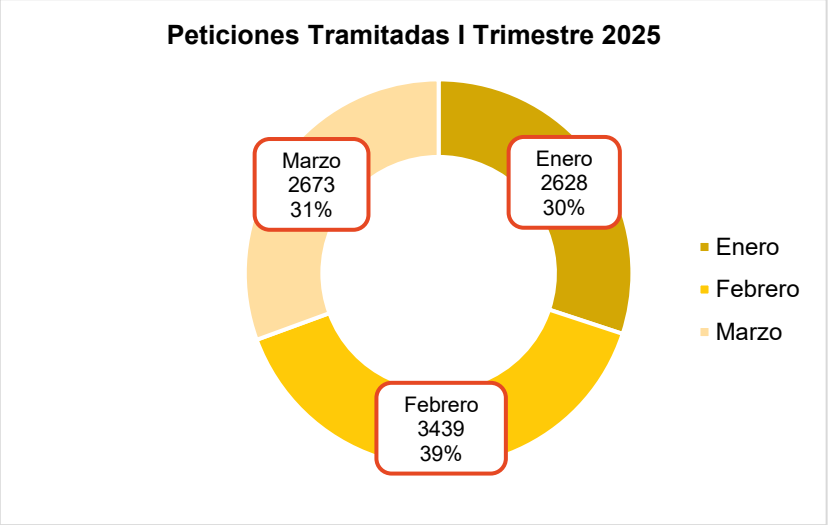
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”

a) Correo electrónico

A través del canal de atención "correo electrónico", se registraron un total de 5.126 peticiones mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones “Bogotá te Escucha”, de las cuales, 3.461 fueron recibidas a través del correo electrónico de contacto integracion@sdis.gov.co, el cual está habilitado por la SDIS como medio directo para la recepción de solicitudes ciudadanas. Por otra parte, se registraron 16 peticiones que fueron recibidas a través del correo electrónico buzonsinrproc@sdis.gov.co, canal habilitado exclusivamente para la Personería de Bogotá

- **Correo integración social**: En lo que respecta a la gestión de las peticiones ciudadanas y/o solicitudes entre entidades que son consideradas de carácter urgente, y que fueron recibidas a través del medio de contacto integracion@sdis.gov.co, durante el primer trimestre del año 2025, desde el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, se presenta la gráfica 1 que muestra la dinámica de este medio de contacto el cual goza de alto reconocimiento y uso por parte de la ciudadanía, así como por las distintas entidades.

Gráfico 1. Distribución porcentual sobre la gestión de las peticiones I trimestre 2025



Fuente: Correo integracion@sdis.gov.co

A continuación, en la Tabla 5, se presenta el desagregado de las acciones que se realizan con las peticiones ciudadanas y/o solicitudes entre entidades (carácter urgente) allegadas al correo electrónico integracion@sdis.gov.co, mismo que da cuenta del registro y/o actualización de peticiones en la plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" (siguiendo los parámetros establecidos en los respectivos manuales, basándose en la lectura, análisis, registro y clasificación según competencia) y las solicitudes entre entidades (carácter urgente) que no están sujetas al registro en la plataforma antes mencionada, tomando en consideración los tiempos de respuesta y que por tal motivo se da traslado de manera inmediata al competente.

Tabla 5: Desagregado por acción I Trimestre de 2025.

Tipo de Gestión	Enero	Febrero	Marzo	Total
Registros de peticiones en "Bogotá te Escucha"	1058	1407	996	3461
Alcances a registros de peticiones en "Bogotá te Escucha"	498	630	493	1621
Traslado de solicitudes de carácter urgente	1072	1402	1184	3658
Total	**2628**	**3439**	**2673**	**8740**

Fuente: Correo integracion@sdis.gov.co

- **Correo Buzón Sinproc:** Durante el primer trimestre del año 2025, la gestión del canal de atención del correo buzonsinrproc@sdis.gov.co atendió un total de 1.095 peticiones, donde su clasificación se realiza en: Personería de Bogotá D.C., Varios (NO susceptibles de registro en "Bogotá te Escucha" por previo cargue desde el correo integracion@sdis.gov.co o por ser consideradas solicitudes para atender de carácter urgente) y Plataforma "Bogotá te Escucha"), así como se observa en la Tabla 6.

Tabla 6: Desagregado de atenciones canal Web SINPROC I Trimestre de 2025.

Tipo de Gestión	Enero	Febrero	Marzo	Total
Personería de Bogotá D.C.	187	262	164	**613**
Varios	163	164	139	**466**
Plataforma "Bogotá te Escucha"	8	5	3	**16**
Total	**358**	**431**	**306**	**1095**

Fuente: Correo electrónico buzonsinproc@sdis.gov.co

Durante el periodo reportado, se gestionaron un total de 613 solicitudes remitidas y tramitadas con cada dependencia competente frente a lo requerido por la Personería de Bogotá D.C. Para el tipo de gestión en "Varios" y "Plataforma "Bogotá te Escucha" se gestionaron 482 solicitudes de las cuales 16 correspondieron a peticiones ciudadanas, las cuales fueron registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones "Bogotá te Escucha", lo cual representa que 466 solicitudes no fueron susceptibles de nuevo registro, dado que ya habían sido cargadas previamente en la plataforma desde el correo integracion@sdis.gov.co o se trataban de requerimientos clasificados como "carácter urgente".

El detalle de las dependencias que atendieron las solicitudes de Personería de Bogotá D.C se presenta a continuación en la tabla 7.

Tabla 7: Solicitudes recibidas por parte de Personería de Bogotá D.C., I Trimestre 2025

Dependencia	Cantidad	% Participación
Oficina de Control Disciplinario Interno	105	17,13%
Subdirección para la Vejez	96	15,66%
Subdirección para la Discapacidad	56	9,14%
Dirección Transferencias	51	8,32%
Comisaría de Familia de Bosa 2	22	3,59%
Subdirección para la Adultez	19	3,10%
Subdirección Local Antonio Nariño - Puente Aranda	17	2,77%
Subdirección Local Ciudad Bolívar	15	2,45%
Dirección Poblacional	14	2,28%

Dependencia	Cantidad	% Participación
Despacho	13	2,12%
Otras dependencias	205	33,44%
Total	**613**	**100%**

Fuente: Elaboración equipo SIAC, Correo electrónico buzonsinproc@sdis.gov.co

En la Tabla 7, se muestra que la dependencia con mayor número de requerimientos recibidos fue la Oficina de Control Disciplinario Interno con un total de 105 peticiones equivalentes a 17,13%;, en segundo lugar, se encuentra la Subdirección para la Vejez con 96 peticiones, correspondiente al 15.66% y en tercer lugar la Subdirección para la Discapacidad con 56 peticiones con el 9.14%; le sigue la Dirección Transferencias con 51 peticiones, la Comisaria de Familia de Bosa 2 con 22 peticiones; Subdirección para la Adultez con 19 peticiones; Subdirección Local Antonio Nariño - Puente Aranda con 17 peticiones; la Subdirección Local Ciudad Bolívar con 14 peticiones; Dirección Poblacional con 14 peticiones; el Despacho de la SDIS con 21 peticiones y finalmente 205 peticiones que corresponden al 33.44% del total de solicitudes recibidas, las cuales fueron distribuidas en otras dependencias de la Entidad.

b) Canal Presencial:

Incluye los diferentes puntos de atención a través de los cuales los servidores interactúan con la ciudadanía, para el primer trimestre del 2025 ingresaron 4.004 peticiones lo que corresponde al 25.81% del total de peticiones.

c) Canal Web:

Es el sitio que dispone la entidad para el acceso a la ciudadanía, en el cual pueden realizar consultas, acceder a información, realizar trámites y solicitar servicios en línea, para el primer trimestre del 2025, ingresaron 3.229 peticiones lo que corresponde al 20.81% del total de peticiones.

d) Canal Escrito:

Es el medio por el cual la ciudadanía radica documentos en los puntos de correspondencia, para el primer trimestre del año 2025, ingresaron 2.399 peticiones lo que corresponde al 15.46% del total de peticiones.

e) Buzón:

Recurso de comunicación dispuesto por la Entidad para dar voz a la ciudadanía dando a conocer sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones e iniciativas que puedan aportar a la mejora de los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS, para

el primer trimestre del año 2025, ingresaron 456 peticiones lo que corresponde al 2.94% del total de peticiones.

f) Telefónico:

Es el canal dispuesto por la Entidad la ciudadanía para brindar información acerca de los trámites, servicios, horarios, campañas y eventos, para el primer trimestre del año 2025, ingresaron 60 peticiones lo que corresponde al 1.681% del total de peticiones.

g) Redes Sociales:

La SDIS cuenta con seis redes sociales, las cuales están dispuesta por la Entidad, para la comunicación e interacción con la ciudadanía, con el fin de realizar intercambio de información y recepcionar mensajes en tiempo real. La tabla número ocho, evidencia la cantidad de interacciones que se dieron en las diferentes redes sociales, donde se evidenció que para el primer trimestre del 2025 ingresaron 25 peticiones lo que corresponde al 0,16% del total de peticiones.

- **Interacciones redes sociales:** Las interacciones son aquel contacto que establece la audiencia en redes sociales con las cuentas institucionales en las diferentes plataformas (Facebook, Instagram, X, TikTok, LinkedIn y YouTube). Este contacto o participación puede darse a través de reacciones (expresión de emociones o sentimientos en respuesta al contenido a través de símbolos) o comentarios (los usuarios expresan su opinión o inician conversaciones o debates en la sección visible al público general).

Tabla 8: Interacciones redes sociales I trimestre 2025.

Red social	Enero	Febrero	Marzo	Total
Facebook	261	793	438	1492
Instagram	39	57	54	150
X	9	35	28	72
LinkedIn	0	0	0	0
TikTok	96	122	328	546
YouTube	0	0	0	0
Total	**405**	**1007**	**848**	**2260**

Fuente: Reporte Oficina Asesora de Comunicaciones

Para el primer trimestre del año 2025 la ciudadanía tuvo una participación total de 2.260 interacciones a través de las diferentes plataformas digitales, el SIAC viene realizando una estrategia para garantizar que aquellas peticiones, que son

allegadas a través de redes sociales, deben registrarse en el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha".

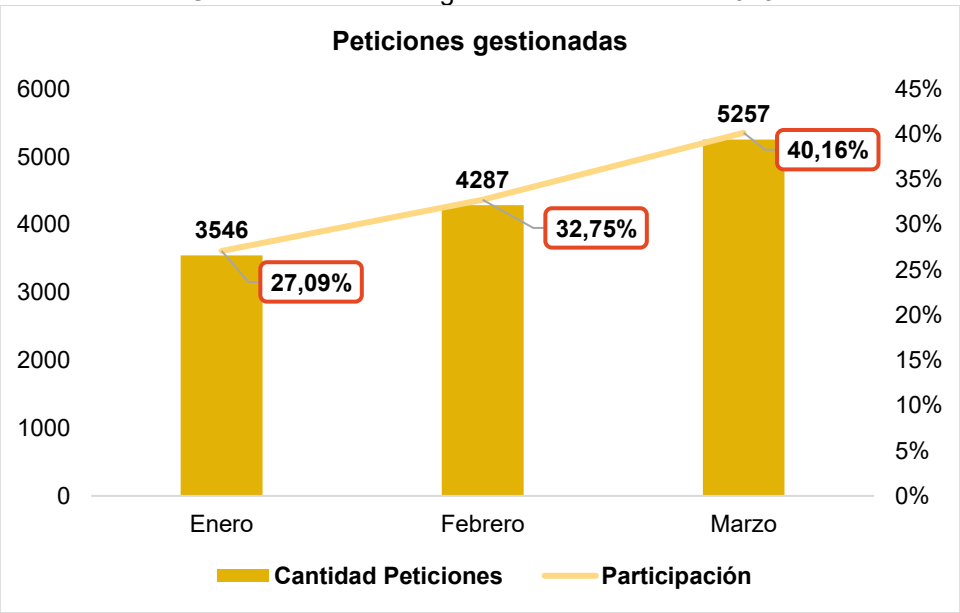
h) Videollamada:

Es un servicio atendido por un agente quien se conecta mediante la herramienta Bookings del correo integración@sdis.gov.co, por medio de la cual se realiza la interacción con el ciudadano a través de audio, texto y video, para el primer trimestre del 2025 ingresaron 15 peticiones lo que corresponde al 0,10% del total de peticiones.

4.2 Gestión de peticiones ingresadas

Las peticiones gestionadas corresponden a aquellas que han recibido atención o tratamiento durante un periodo determinado. Para el primer trimestre del año 2025, se incluyen tanto las ingresadas en ese mismo periodo como las provenientes de periodos anteriores. Cabe aclarar que las peticiones gestionadas comprenden tres tipos de cierre, aquellas que han sido cerradas con respuesta definitiva, con respuesta consolidada o mediante traslado.

Gráfico 2. Peticiones gestionadas I trimestre 2025



Fuente: Elaboración equipo SIAC.

Durante el primer trimestre del año 2025, se gestionaron 13.090 peticiones, de las cuales 11.666 fueron solucionadas bajo el evento "Solucionado - Por respuesta definitiva", lo que corresponde a un 89.12%; bajo el evento "Solucionado - Por traslado" se contabilizaron 1.412 que

corresponden al 10.79% del total, y finalmente, bajo el evento "Cerrado - Por respuesta consolidada" se contabilizaron 12 peticiones, que corresponden a un 0.09%.

Tabla 9: Tipo de cierre peticiones gestionadas I trimestre 2025.

Tipo de cierre	Cantidad Peticiones	% Participación
Solucionado - Por respuesta definitiva	11666	89,12%
Solucionado - Por traslado	1412	10,79%
Cerrado - Por respuesta consolidada	12	0,09%
Total	**13090**	**100%**

Fuente: Elaboración equipo SIAC.

- **Solucionado por respuesta definitiva:** Este evento se genera cuando se emite respuesta de fondo al peticionario /a. Al generar éste, se da el cierre a la petición y es la respuesta enviada al ciudadano (peticionario).

- **Solucionado por traslado:** Este evento se genera cuando la petición debe ser atendida por otra/s Entidad/es por competencia, diferentes a quien la tiene en bandeja (externo).

- **Cerrado por respuesta consolidada:** Al generar el evento Consolidación de respuesta, el sistema genera este estado.

Tabla 10: Tipología peticiones gestionadas I trimestre 2025.

Tipología	Gestionadas	% Participación
Derechos de petición de interés particular	10928	83,48%
Derechos de petición de interés general	888	6,78%
Quejas	480	3,67%
Reclamos	248	1,89%
Felicitaciones	248	1,89%
Consultas	182	1,39%
Sugerencias	45	0,34%
Solicitudes de acceso a la información	34	0,26%
Denuncias por actos de corrupción	30	0,23%
Solicitudes de copia	7	0,05%
Total	**13090**	**100%**

Fuente: Elaboración equipo SIAC.

4.2.1 Peticiones gestionadas por dependencia

Durante el primer trimestre del año 2025, se gestionaron un total de 13.090 peticiones que incluyen gestionadas y extemporáneas, de las cuales, las dependencias con mayor número de gestiones fueron:

En primer lugar, se encuentra la Dirección de Transferencias, la cual gestiono un total de 5.405 peticiones, lo que corresponde al 41.29% del total de las peticiones, en segundo lugar, se encuentra la Subdirección para la Infancia con un total de 1.218 peticiones lo que corresponde al 9.30% del total, en tercer lugar, se encuentra la Subdirección para la Vejez, la cual gestiono un total de 662 peticiones, lo que equivale al 5.06% del total de peticiones. Entre estas tres dependencias, gestionaron más de la mitad de las peticiones con un total de 7.285 peticiones, que corresponden al 55.65% de las peticiones gestionadas en el primer trimestre del año, tal como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 11: Peticiones gestionadas por dependencia I trimestre 2025.

Dependencia	Gestionadas	% Participación
Dirección Transferencias	5405	41,29%
Subdirección para la Infancia	1218	9,30%
Subdirección para la Vejez	662	5,06%
Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	601	4,59%
Subdirección para la Discapacidad	549	4,19%
Subdirección para la Adultez	415	3,17%
Subdirección Local Mártires	339	2,59%
Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	332	2,54%
Subdirección Local Bosa	249	1,90%
Subdirección Local Suba	249	1,90%
Otras dependencias	3071	23,46%
Total	**13090**	**100%**

Fuente: Elaboración equipo SIAC.

4.2.2 Tiempos de respuesta

Durante el primer trimestre del año 2025, se gestionaron un total de 13.090 solicitudes, de las cuales 14 peticiones se gestionaron bajo el concepto de “gestión extemporánea”, 7 peticiones se gestionaron en el mes de enero, 4 en el mes de febrero y 3 en el mes de marzo, así mismo, se gestionaron 13.076 solicitudes de manera oportuna, de las cuales 3.539 se gestionaron en enero, 4.283 en febrero, lo que corresponde a un aumento del 21% en la gestión respecto al mes anterior,

y finalmente 5.254 para el mes de marzo con un aumento en la gestión del 23% con respecto al mes anterior, como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 12: Peticiones clasificadas por tipo de gestión I trimestre 2025

Mes	Gestión Oportuna	Gestión Extemporánea	Total	% Variación
Enero	3539	7	3546	-
Febrero	4283	4	4287	21%
Marzo	5254	3	5257	23%
Total	**13076**	**14**	**13090**	**-**

Fuente: Elaboración equipo SIAC.

Gestión oportuna: En la Tabla 13 se relacionan las diez (10) dependencias que cumplieron con una gestión oportuna en el primer trimestre de 2025

Tabla 13: Dependencias con gestión oportuna I trimestre 2025

Dependencia	Cantidad Peticiones	% Participación
Dirección Transferencias	5405	41,34%
Subdirección para la Infancia	1215	9,29%
Subdirección para la Vejez	661	5,06%
Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	601	4,60%
Subdirección para la Discapacidad	549	4,20%
Subdirección para la Adultez	415	3,17%
Subdirección Local Mártires	339	2,59%
Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	332	2,54%
Subdirección Local Bosa	249	1,90%
Subdirección Local Suba	248	1,90%
Otros	3062	23,42%
Total	**13076**	**100%**

Fuente: Elaboración equipo SIAC.

Gestión extemporánea: En la tabla número 14, se relacionan todas las dependencias que presentaron gestión extemporánea durante el I trimestre del año 2025.

Tabla 14: Dependencias con gestión extemporánea I trimestre 2025.

Dependencia	Cantidad Peticiones	% Participación
Subdirección para la Infancia	3	21,43%
Subdirección para la Juventud	2	14,29%
Comisaría de Familia Suba 1 Turno 1	2	14,29%

Dependencia	Cantidad Peticiones	% Participación
Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	2	14,29%
Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración	1	7,14%
Centro Proteger CURNN	1	7,14%
Subdirección para la Vejez	1	7,14%
Subdirección Local Engativá	1	7,14%
Subdirección Local Suba	1	7,14%
Total	**14**	**100%**

Fuente: Elaboración equipo SIAC.

Los tiempos promedio de respuesta por cada una de las tipologías se pueden evidenciar en la tabla 15, donde los días de gestión por parte de las diferentes dependencias pertenecientes a la SDIS no exceden los 15 días y están distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 15: Días de gestión por tipo petición.

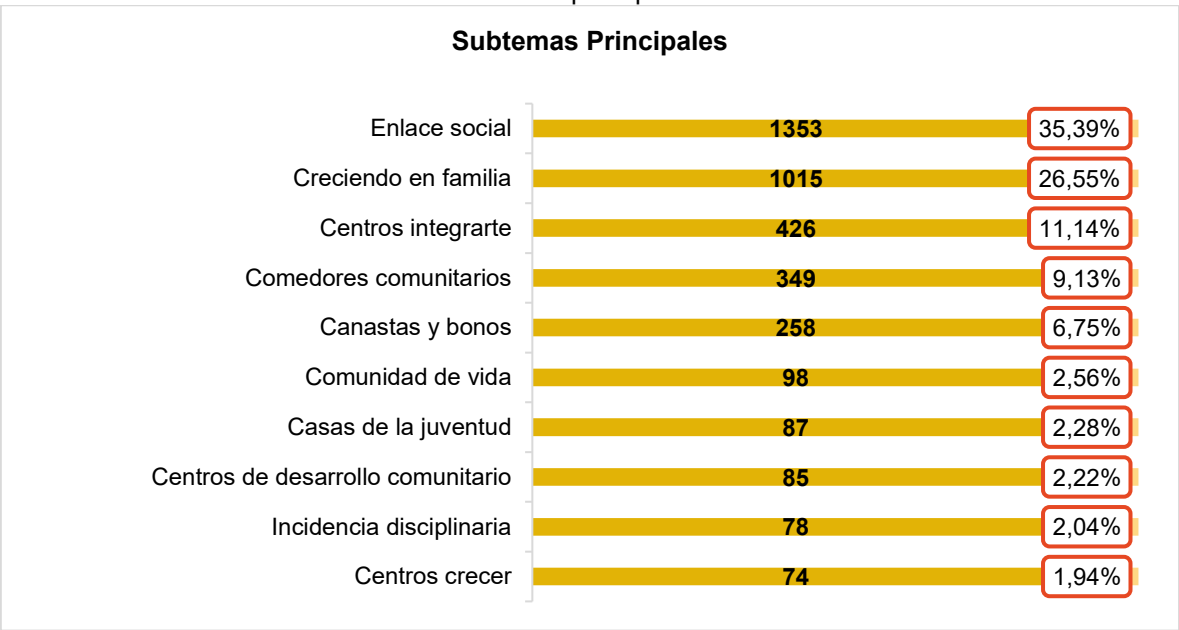
Tipo de petición	Promedio días de gestión
Consultas	15
Derechos de petición de interés particular	11
Reclamos	11
Derechos de petición de interés general	10
Sugerencias	10
Quejas	8
Solicitudes de acceso a la información	7
Solicitudes de copia	7
Felicitaciones	4
Denuncias por actos de corrupción	1

Fuente: Elaboración equipo SIAC.

4.2.3 Subtemas principales

En el gráfico 4, se evidencian los diez (10) principales subtemas de peticiones gestionados durante el primer trimestre de 2025, los tres subtemas con mayor porcentaje de peticiones gestionadas, fueron: subtema “Enlace social”, con un total de 1.353 peticiones, equivalentes al 35.39% del total de los datos seleccionados, en segundo lugar, con 1.015 peticiones y un porcentaje de participación del 26.55%, y finalmente, en tercer lugar con más participación, se encuentra “Centros intégrate”, con una participación del 11.14% y un total de 426 peticiones. En el gráfico 3, se evidencian los subtemas principales del I trimestre 2025.

Gráfico 3. Subtemas principales del I trimestre 2025



Fuente: Elaboración equipo SIAC.

A continuación, se describe los principales cinco (5) subtemas por tipo de petición:

Consultas: Para el primer trimestre del año 2025, se gestionaron un total de 182 peticiones, de las cuales se tomó una muestra de 156 peticiones y se categorizó según corresponde.

Tabla 16: Cinco principales subtemas de “Consulta”.

Consultas		
Subtemas Principales	**Cantidad Peticiones**	**% Participación**
Ingreso mínimo garantizado	104	66,67%
Enlace social	33	21,15%
Apoyos económicos adulto mayor	9	5,77%
Centros de protección para adulto mayor	6	3,85%
Casas de la juventud	4	2,56%

Fuente: Elaboración equipo SIAC.

Denuncias por actos de corrupción: Para el primer trimestre del año 2025, se gestionaron un total de 30 denuncias, y se categorizó según corresponde.

Tabla 17: Cinco principales subtemas de "Denuncias por actos de corrupción".

Denuncias por actos de corrupción		
Subtemas Principales	**Cantidad Peticiones**	**% Participación**
Centros de desarrollo comunitario	12	40,00%
Enlace social	8	26,67%
Incidencia disciplinaria	7	23,33%
Traslado a entidades distritales	2	6,67%
Contratación	1	3,33%

Fuente: Elaboración equipo SIAC.

Derechos de petición de interés general: Para el primer trimestre del año 2025, se gestionaron un total de 888 peticiones, de las cuales se tomó una muestra de 799 peticiones y se categorizó según corresponde.

Tabla 18: Cinco principales subtemas de "Derechos de petición de interés general".

Derechos de petición de interés general		
Subtemas Principales	**Cantidad Peticiones**	**% Participación**
Contacto y atención en calle a los ciudadanos habitantes de calle	344	43,05%
Ingreso mínimo garantizado	292	36,55%
Enlace social	135	16,90%
Jardín infantil diurno	16	2,00%
Comedores comunitarios	12	1,50%

Fuente: Elaboración equipo SIAC.

Derechos de petición de interés particular: Para el primer trimestre del año 2025, se gestionaron un total de 10.928 peticiones, de las cuales se tomó una muestra de 7.936 peticiones y se categorizó según corresponde.

Tabla 19: Cinco principales subtemas de "Derechos de petición de interés particular".

Derechos de petición de interés particular		
Subtemas Principales	**Cantidad Peticiones**	**% Participación**
Ingreso mínimo garantizado	4819	60,72%
Enlace social	1026	12,93%
Creciendo en familia	1003	12,64%
Jardín infantil diurno	557	7,02%
Contacto y atención en calle a los ciudadanos habitantes de calle	531	6,69%

Fuente: Elaboración equipo SIAC.

Felicitaciones: Para el primer trimestre del año 2025, se gestionaron un total de 248 peticiones, de las cuales se tomó una muestra de 171 peticiones y se categorizó según corresponde:

Tabla 20: Cinco principales subtemas de "Felicitaciones".

Felicitaciones		
Subtemas Principales	**Cantidad Peticiones**	**% Participación**
Comunidad de vida	67	39,18%
Enlace social	30	17,54%
Comedores comunitarios	28	16,37%
Centros noche para adulto mayor	24	14,04%
Centros de protección para adulto mayor	22	12,87%

Fuente: Elaboración equipo SIAC.

La tabla 21, detalla las Dependencias con mayor número de Felicitaciones durante el primer trimestre del año 2025.

Tabla 21: Dependencias que recibieron Felicitaciones.

Dependencia	Cantidad Peticiones	% Participación
Subdirección para la Adultez	75	34,09%
Subdirección para la Vejez	39	17,73%
Subdirección para la Discapacidad	22	10,00%
Subdirección Local Ciudad Bolívar	20	9,09%
Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	14	6,36%
Subdirección Local Santa Fe Candelaria	13	5,91%
Subdirección Local Suba	10	4,55%
Subdirección Local Chapinero	4	1,82%
Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	4	1,82%
Dirección Transferencias	4	1,82%
Subdirección Local Barrios Unidos - Teusaquillo	3	1,36%
Subdirección Local Antonio Nariño - Puente Aranda	2	0,91%
Subdirección Local Bosa	2	0,91%
Subdirección Local Fontibón	2	0,91%
Subdirección Local Kennedy	2	0,91%
Subdirección Local Tunjuelito	1	0,45%
Subdirección Local Engativá	1	0,45%
Subdirección para Asuntos LGBTI	1	0,45%

Dependencia	Cantidad Peticiones	% Participación
Subdirección Local Mártires	1	0,45%
Total	**220**	**100%**

Fuente: Elaboración equipo SIAC.

Quejas: Para el primer trimestre del año 2025, se gestionaron un total de 480 peticiones, de las cuales se tomó una muestra de 284 peticiones y se categorizó según corresponde:

Tabla 22: Cinco principales subtemas de "Quejas".

Quejas		
Subtemas Principales	**Cantidad Peticiones**	**% Participación**
Enlace social	79	27,82%
Incidencia disciplinaria	69	24,30%
Ingreso mínimo garantizado	56	19,72%
Contacto y atencion en calle a los ciudadanos habitantes de calle	50	17,61%
Comedores comunitarios	30	10,56%

Fuente: Elaboración equipo SIAC.

Reclamos: Para el primer trimestre del año 2025, se gestionaron un total de 248 peticiones, de las cuales se tomó una muestra de 179 peticiones y se categorizó según corresponde:

Tabla 23: Cinco principales subtemas de "Reclamos"

Reclamos		
Subtemas Principales	**Cantidad Peticiones**	**% Participación**
Ingreso mínimo garantizado	97	54,19%
Enlace social	29	16,20%
Comedores comunitarios	26	14,53%
Contacto y atención en calle a los ciudadanos habitantes de calle	14	7,82%
Comisarías de Familia	13	7,26%

Fuente: Elaboración equipo SIAC.

Solicitudes de acceso a la información: Para el primer trimestre del año 2025, se gestionaron un total de 34 peticiones, de las cuales se tomó una muestra de 26 peticiones y se categorizó según corresponde:

Es preciso resaltar que a ninguna de las peticiones mencionadas se le negó el acceso a la información.

Tabla 24: Cinco principales subtemas de "Solicitudes de acceso a la información".

Solicitudes de acceso a la información		
Subtemas Principales	**Cantidad Peticiones**	**% Participación**
Ingreso Mínimo Garantizado	9	34,62%
Contacto y atención en calle a los ciudadanos Habitantes de calle	6	23,08%
Enlace social	5	19,23%
Gestión del Talento Humano	4	15,38%
Apoyos Económicos Adulto Mayor	2	7,69%

Fuente: Elaboración equipo SIAC.

Solicitudes de copia: Para el primer trimestre del año 2025, se gestionaron un total de 7 peticiones, donde se puede observar que los subtemas con mayor número de peticiones corresponden a Enlace Social y Comisarias de Familia, ambos subtemas con 2 peticiones cada uno, lo que equivale al 57.14% del total, seguido el del programa Parceros por Bogotá, comunidad de vida y Contratación cada uno con una petición, lo que equivale al 42.09%, donde la mayoría de las solicitudes hacen referencia a la solicitud de copias de certificados y actas de conciliación en Comisarias.

Tabla 25: Cinco principales subtemas de "Solicitudes de copia".

Solicitudes de copia		
Subtemas Principales	**Cantidad Peticiones**	**% Participación**
Enlace social	2	28,57%
Comisarías de Familia	2	28,57%
Programa parceros por Bogotá	1	14,29%
Comunidad de vida	1	14,29%
Contratación	1	14,29%

Fuente: Elaboración equipo SIAC.

Es preciso resaltar que se registraron 7 peticiones con la tipología solicitud de copia información, de las cuales a ninguna se le negó el acceso a la información.

Sugerencias: Para el primer trimestre del año 2025, se gestionaron un total de 45 peticiones, donde se puede observar que los subtemas con mayor número de peticiones corresponden a Comedores comunitarios, con 14 peticiones y una participación del 45.16%, dichas sugerencias hacen énfasis en mejorar la variedad del menú y verificar los asistentes a dichos comedores, en segundo lugar, se encuentra Enlace social con 6 peticiones y una participación del 19.35%, donde la mayoría de sugerencias se encuentran entorno a la mejora en la atención de los ciudadanos, por último, en tercer lugar se encuentra IMG, con una participación del 16.13% y un total de 5 peticiones, las cuales se centran en aumentar la cobertura del beneficio.

Tabla 26: Cinco principales subtemas de "Sugerencias".

Sugerencias		
Subtemas Principales	**Cantidad Peticiones**	**% Participación**
Comedores comunitarios	14	45,16%
Enlace social	6	19,35%
Ingreso mínimo garantizado	5	16,13%
Creciendo en familia	3	9,68%
Contacto y atención en calle a los ciudadanos habitantes de calle	3	9,68%

Fuente: Elaboración equipo SIAC.

4.3 Traslado por no competencia

De las 13.090 peticiones ciudadanas gestionadas durante el primer trimestre del año 2025, se realizó el traslado a diferentes Entidades de 1.412 peticiones, por no ser de competencia de la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS, de conformidad con la norma vigente.

Tabla 27: Cantidad de peticiones trasladadas a otras entidades.

Entidad	Cantidad Peticiones	% Participación
Entidad Nacional	972	68,94%
Secretaria Distrital de Salud	72	5,11%
Secretaría Distrital de Planeación	70	4,96%
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ	40	2,84%
Secretaría Distrital de Gobierno	38	2,70%
Secretaría Distrital de Educación	33	2,34%
Secretaria Distrital de Ambiente	30	2,13%
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y Juventud - IDIPRON	21	1,49%
Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C	14	0,99%
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	14	0,99%
Transmilenio	11	0,78%
Secretaria Distrital de Movilidad	11	0,78%
Secretaria De Desarrollo Económico	11	0,78%
Secretaria Distrital de la Mujer	10	0,71%
Secretaría Distrital del Hábitat	9	0,64%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	8	0,57%
Secretaria Distrital de Hacienda	8	0,57%
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	8	0,57%

Entidad	Cantidad Peticiones	% Participación
Capital Salud EPS - S S.A.S	7	0,50%
Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	5	0,35%
Subred Norte	3	0,21%
Instituto para la Economía Social - IPES	3	0,21%
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	3	0,21%
Personería de Bogotá	2	0,14%
Ministerio de Salud Pública	2	0,14%
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	2	0,14%
Policía Metropolitana de Bogotá	1	0,07%
Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano - ERU	1	0,07%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB – E.S.P	1	0,07%
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S. E	1	0,07%
ENEL Colombia S.A E.S.P	1	0,07%
Total	**1412**	**100%**

Fuente: Elaboración equipo SIAC.

4.4 Alertas tempranas para la gestión oportuna de las peticiones

El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, viene implemento una estrategia de alertas tempranas para la gestión oportuna de las peticiones ciudadanas como un mecanismo que, a través del seguimiento y monitoreo, permite identificar y notificar a las diferentes dependencias sobre la existencia de posibles retrasos o incumplimientos en el trámite de las peticiones, con el fin de garantizar que se resuelvan en los términos de Ley establecidos.

Tabla 28: Alertas tempranas I Trimestre 2025.

Mes	Pendientes en Términos	Pendientes Vencidas	Total Alertas
Enero	79	0	79
Febrero	96	0	96
Marzo	104	0	104
Total	**279**	**0**	**279**

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

4.5 Criterios de calidad en las respuestas[17]

El equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, evalúa periódicamente la calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas con el fin de verificar que cumplan con los criterios de evaluación establecidos; estos criterios tienen en cuenta los atributos del servicio al ciudadano, establecidos en la Política Distrital de Servicio al Ciudadano en lo referente al trato respetuoso y amable a los ciudadanos, definidos a continuación:

- **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición.
- **Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana.
- **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.
- **Manejo del sistema:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

Con el propósito de obtener resultados eficientes y confiables de la evaluación de los criterios de calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, se realiza mediante el software Epi Info, herramienta adaptada por la Oficina de Control Interno y avalada por la Subdirección de Investigación e Información; se genera una muestra de forma aleatoria de todas las respuestas,, lo que permite consolidar, analizar, evaluar y generar un informe mensual de calidad en las respuestas y de esta manera identificar acciones de mejora en los procesos de atención por parte de las distintas dependencias.

Para el presente análisis se consideró una población de 11.580 respuestas a peticiones ciudadanas. De esta, se seleccionó una muestra de 199 respuestas para su respectiva evaluación, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 29: Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas I trimestre 2025.

Población	Muestra	Coherencia		Claridad		Calidez		Manejo del Sistema		Total peticiones con incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
11580	199	197	2	195	4	188	11	189	10	19
		98,99%	1,01%	97,99%	2,01%	94,47%	5,53%	94,97%	5,03%	

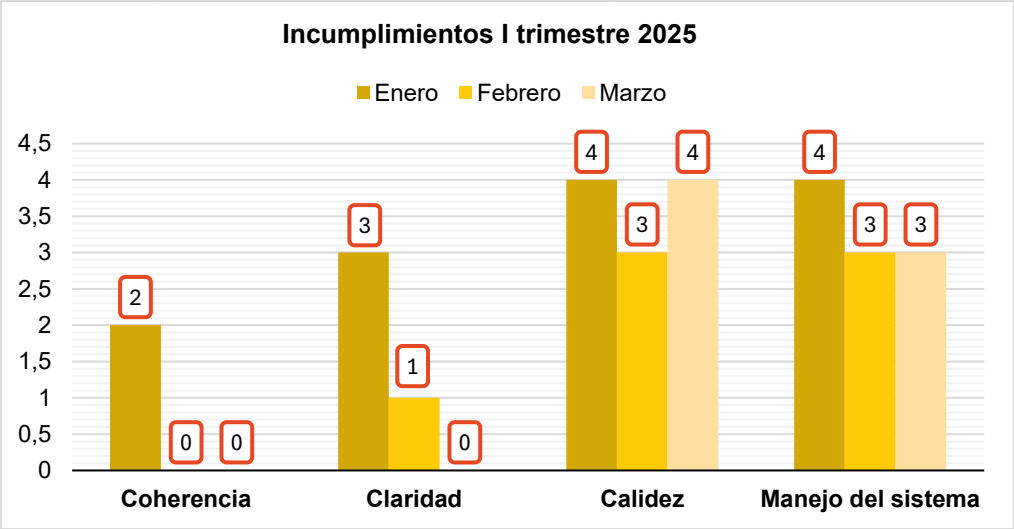
Fuente: Equipo SIAC

[17] Decreto 371 de 2010 artículo 3. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C

De acuerdo con los datos relacionados en la Tabla 29, de una muestra de 199 respuestas evaluadas, cumplen: el 98,99% con el criterio de “Coherencia”; un 97,99% con el criterio de “Claridad”; 94,47% con el criterio de “Calidez; y 94,97% cumplen con el “Manejo del Sistema”, lo cual que permite identificar que solo el 9.54% de las respuestas incumplen con los criterios mencionados anteriormente.

El análisis se enfoca especialmente en verificar que las respuestas cumplan con estándares de calidad, tales como el uso de un lenguaje claro, redacción accesible y comprensible, evitando tecnicismos innecesarios o expresiones complejas. Se promueve, además, el uso de párrafos concisos y la incorporación de negritas o resaltados para destacar las ideas principales, garantizando así una comunicación efectiva con la ciudadanía.

Gráfico 4. Comparativo criterios de Calidad en las respuestas ciudadanas I trimestre 2025



Fuente: Equipo SIAC

La gráfica número 4, refleja que, durante el primer trimestre del 2025, los criterios de Coherencia y Claridad mostraron mejoras significativas, pasando de 2 y 3 incumplimientos en enero, a 0 incumplimientos en marzo respectivamente, lo que representa una reducción del 100% en ambos casos. El criterio de Calidez presento el siguiente comportamiento: Disminuyó de 4 incumplimientos en enero a 3 en febrero, volvió a incrementar a 4 en marzo, sin mostrar una mejor constante, en cuanto al manejo del sistema, los incumplimientos disminuyeron de 4 en enero a 3 en febrero, pero se mantuvieron 3 en marzo, lo que sugiere una leve mejora del 25% en el primer mes, sin progresos adicionales.

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

5 COMPONENTE DE ATENCIÓN CIUDADANA

5.1 Descripción canales de atención

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

- **Presencial:** Puntos de Atención SIAC, donde la ciudadanía acude de forma presencial, para solicitar atención e información de los servicios sociales que presta la Secretaría Distrital de Integración Social, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones.

  - ✓ Punto de atención SIAC: Carrera 7 No. 32-12 Local 101 Ciudadela San Martín.
  - ✓ Radicación Correspondencia: Carrera 7 No. 32-12 Local 103 Ciudadela San Martín. Código postal 1103
  - ✓ Puntos de atención SIAC ubicados en las Subdirecciones Locales
  - ✓ Buzón de sugerencias: ubicados en Subdirecciones Locales y Unidades Operativas.
  - ✓ Agendamiento de cita presencial a través del siguiente enlace: https//outlook.office365.com/owa/calendar/AGENDAMIENTOPESENCIALSLIS@sdis.gov.co/bookings/

- **Virtual:** Es el medio de contacto virtual establecido a través de recursos tecnológicos entre los ciudadanos y la Entidad.

La importancia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC, en particular de Internet, lo que 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., así:

En la SDIS se disponen:

- *Página web:*

  - ✓ SDIS Página web de la SDIS. www.integracionsocial.gov.co
  - ✓ Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”: https.//bogota.gov.co/sdqs/
  - ✓ Aplicativo "Contáctenos": http.//aplicativos.sdis.gov.co/contactenos/

- *Correos electrónicos*

  - ✓ integracion@sdis.gov.co
  - ✓ Notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@sdis.gov.co
  - ✓ Defensor del ciudadano: defensordelaciudadania@sdis.gov.co

- ✓ Solicitudes de Personería: buzonsinproc@sdis.gov.co
- ✓ Radicación de correspondencia: correspondenciaexterna@sdis.gov.co

- *Agentamiento virtual de citas para videollamada*

  Mediante el enlace:

  https://outlook.office365.com/book/SecretaraDistritaldeIntegracinSocial@sdis.gov.co/s/elJT0dSR3kSRKS681CHaGg2

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

  Mediante el enlace:
  https://outlook.office365.com/book/AGENDAMIENTOPESENCIALSLIS@sdis.gov.co/

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

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

5.2 Análisis atención del canal presencial

En el primer trimestre de 2025, se registraron 64.201 atenciones en los puntos de atención SIAC, la información se consolida mediante el Sistema de Registro de Beneficiarios SIRBE y del FOR-ATC-012 Formato_registro_atencion_diaria_no_registrada en SIRBE. En la tabla 30 se relacionan el total de los registros de dichas atenciones:

Tabla 30: Atención ciudadana canal presencial I trimestre 2025

Punto SIAC	Enero	Febrero	Marzo	Total
SIAC - SLIS Bosa	3325	4139	3247	10711
SIAC - SLIS Usme Sumapaz	2789	2648	2355	7792
SIAC - SLIS San Cristóbal	1783	1822	1961	5566
SIAC - SLIS Ciudad Bolívar	2152	1580	1421	5153
SIAC - SLIS Tunjuelito	1500	1673	1257	4430
SIAC - SLIS Barrios Unidos	1148	1273	1437	3858
SIAC - SLIS Engativá	909	1450	1190	3549
SIAC - SLIS Rafael Uribe Uribe	1150	1441	949	3540
SIAC - SLIS Fontibón	903	923	900	2726
SIAC - SLIS Puente Aranda Antonio Nariño	823	1070	784	2677
SIAC - SLIS Usaquén	951	828	270	2049
SIAC - SLIS Suba	514	3	1229	1746
SIAC - Sede Central	678	481	434	1593
SIAC - SuperCade Manitas	349	545	385	1279
SIAC - SuperCade Suba	245	758	216	1219
SIAC - SLIS Santa Fe Candelaria	388	508	181	1077
SIAC - SLIS Los Mártires	810	2	156	968
SIAC - SLIS Kennedy	305	6	558	869
SIAC - SLIS Chapinero	169	196	366	731
SIAC - SuperCade Engativá	446	52	181	679
SIAC - CDC Bosa	596	20	10	626
SIAC - CDC Kennedy Bellavista	0	0	469	469
SIAC - CDC Kennedy Britalia	3	7	417	427
SIAC - SuperCade CAD	308	0	118	426
SIAC - SLIS Teusaquillo	24	9	8	41
Total	**22268**	**21434**	**20499**	**64201**
Participación	**34,68%**	**33,39%**	**31,93%**	**100%**

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

De acuerdo con la tabla anterior, se identificó que los puntos con mayor número de atenciones registradas son: Bosa, Usme-Sumapaz, San Cristóbal y Ciudad Bolívar; estos puntos han registrado entre 5.000 y 10.000 ciudadanos durante el trimestre reportado los cuales concentran una parte importante de la atención, así mismo, los puntos de atención: Tunjuelito, Barrios Unidos, Engativá, Rafael Uribe Uribe, Fontibón, Puente Aranda - Antonio Nariño y Usaquén, Suba, Sede Centrtal, SuperCade Manitas, Santa Fe Candelaria presentaron una atención ,entre 1.000 y 4.000 ciudadanos, lo que refleja un flujo constante de ciudadanos(as) en estos puntos durante el periodo mencionado.

Por otra parte, los puntos Los Mártires, Kennedy, Chapinero, Engativá, CDC Bosa, CDC Kennedy Bellavista, CDC Kennedy Britalia, SuperCade CAD presentaron registros de atención de menos de 1000 ciudadanos registrados durante el trimestre.

De igual manera, se evidenciaron registros inusuales en los puntos de atención de Suba, Los Mártires, Kennedy, Teusaquillo, CDC Bosa, CDC Kennedy Bellavista y CDDC Kennedy Britalia, durante el primer trimestre, debido al proceso contractual que tuvo lugar durante los meses de enero, febrero y marzo para la vinculación del personal requerido para operar los puntos mencionados. Es importante aclarar que, durante el mes de febrero, el punto de atención SuperCADE CAD no presenta registros en el sistema de información de la SIRBE, ya que los registros fueron realizados exclusivamente en la plataforma SAT Web de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

5.3 Análisis atención del canal telefónico.

Durante el primer trimestre del presente año el canal telefónico registró 72.029 llamadas a través de la línea de atención ciudadana de la Secretaría Distrital de Integración Social (601) 3808330.

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

Durante el primer trimestre del año 2025, se registró un total de 72.029 atenciones, de las cuales 7.167 fueron efectivas y 64.862 no fueron efectivas.

Tabla 31: Registro de llamadas I trimestre 2025

Mes	Efectivas	% Participación	No Efectivas	% Participación	Total
Enero	2123	29,62%	9190	14,17%	11313
Febrero	1544	21,54%	38818	59,85%	40362
Marzo	3500	48,83%	16854	25,98%	20354
Total	**7167**	**100%**	**64862**	**100%**	**72029**

Fuente: Herramienta Denwa.

En la tabla 32, se presenta el registro de llamadas efectivas del canal telefónico durante el periodo mencionado por punto de atención SIAC.

Tabla 32: Llamadas efectivas canal telefónico por punto de atención SIAC I Trimestre 2025.

Punto SIAC	Enero	Febrero	Marzo	Total
SIAC - Sede Central	575	447	1522	2544
SIAC - SLIS Fontibón	362	102	355	819
SIAC - SLIS Barrios Unidos	44	335	360	739
SIAC - SLIS Tunjuelito	190	185	355	730
SIAC - SLIS Puente Aranda Antonio Nariño	116	169	292	577
SIAC - SLIS Rafael Uribe Uribe	70	146	341	557
SIAC - SLIS Chapinero	177	101	237	515
SIAC - SLIS Los Mártires	228	0	0	228
SIAC - CDC Bosa	203	0	0	203
SIAC - SLIS Kennedy	118	0	0	118
SIAC - SLIS Usaquén	31	50	21	102
SIAC - SLIS Santa Fe Candelaria	9	9	17	35
Total	**2123**	**1544**	**3500**	**7167**

Fuente. Herramienta Denwa

Durante el primer trimestre de 2025, se atendieron un total de 7.167 llamadas a través del canal telefónico, al analizar la distribución por puntos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, se destacan los siguientes aspectos:

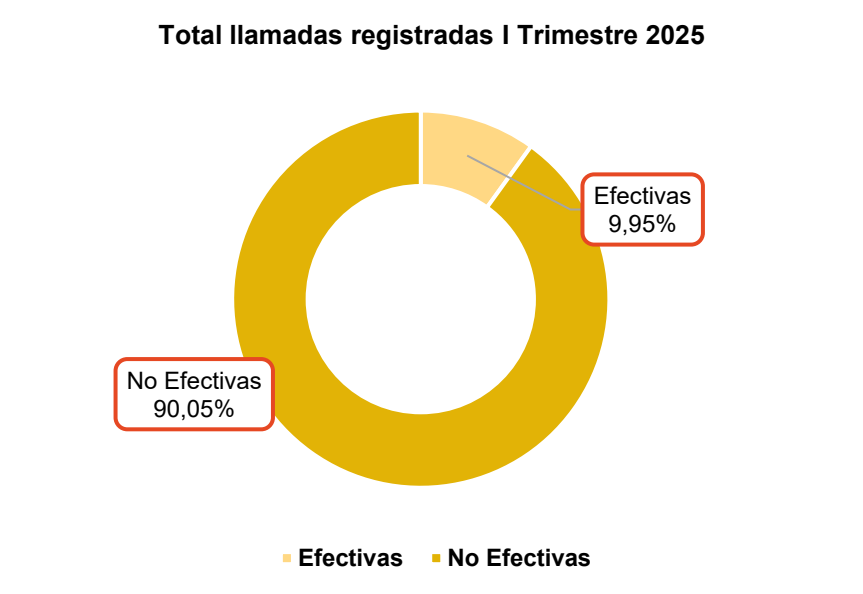
- El punto de atención SIAC - Sede Central registro la mayor atención, con 2.544 llamadas atendidas.

- Los Puntos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC ubicados en las Subdirecciones Locales de Fontibón, Barrios Unidos, Tunjuelito, Puente Aranda - Antonio Nariño, Rafael Uribe Uribe, Chapinero, Los Mártires, Bosa, Kennedy, Usaquén y Santa Fe Candelaria brindaron apoyo al canal telefónico, con un total de 4.623 llamadas atendidas.

- Los puntos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía: Los Mártires, CDC Bosa, Kennedy y Santa Fe Candelaria registraron llamadas atendidas únicamente durante el mes de enero, debido al proceso contractual que tuvo lugar durante los meses de febrero y marzo para la vinculación del del personal requerido para operar los puntos mencionados.

El siguiente gráfico, muestra el porcentaje de llamadas registradas durante el primer trimestre del año 2025, donde se observa un 9.95% de llamadas efectivas y un 90.05% de llamadas no efectivas.

Gráfico 5. Distribución porcentual llamadas registradas canal telefónico I Trimestre 2025



Fuente: Herramienta Denwa

5.3.1 Resultados encuesta atención telefónica.

Durante el primer trimestre del año se aplicaron un total de 1.993 encuestas de percepción y satisfacción de la atención telefónica, relacionadas con las variables: Atención, Conocimiento y Satisfacción. A continuación, se presentan los principales resultados:

Tabla 33: Resultados encuesta de percepción y satisfacción de la atención telefónica I Trimestre 2025.

Variable	Calificación	Encuestas	% participación
Atención	Excelente	618	89%
	Buena	47	7%
	Deficiente	19	3%
	Regular	8	1%
	Mala	6	1%
	Total	**698**	**100%**
Conocimiento	Excelente	546	84%
	Buena	54	8%

Variable	Calificación	Encuestas	% participación
	Deficiente	24	4%
	Regular	21	3%
	Mala	7	1%
	Total	**652**	**100%**
Satisfacción	Excelente	498	77%
	Buena	73	11%
	Regular	28	4%
	Deficiente	27	4%
	Mala	17	3%
	Total	**643**	**100%**
Total, encuestas I Trimestre		**1993**	

Fuente: Herramienta Denwa - CTMail

En la tabla anterior se relacionan los resultados de las variables evaluadas:

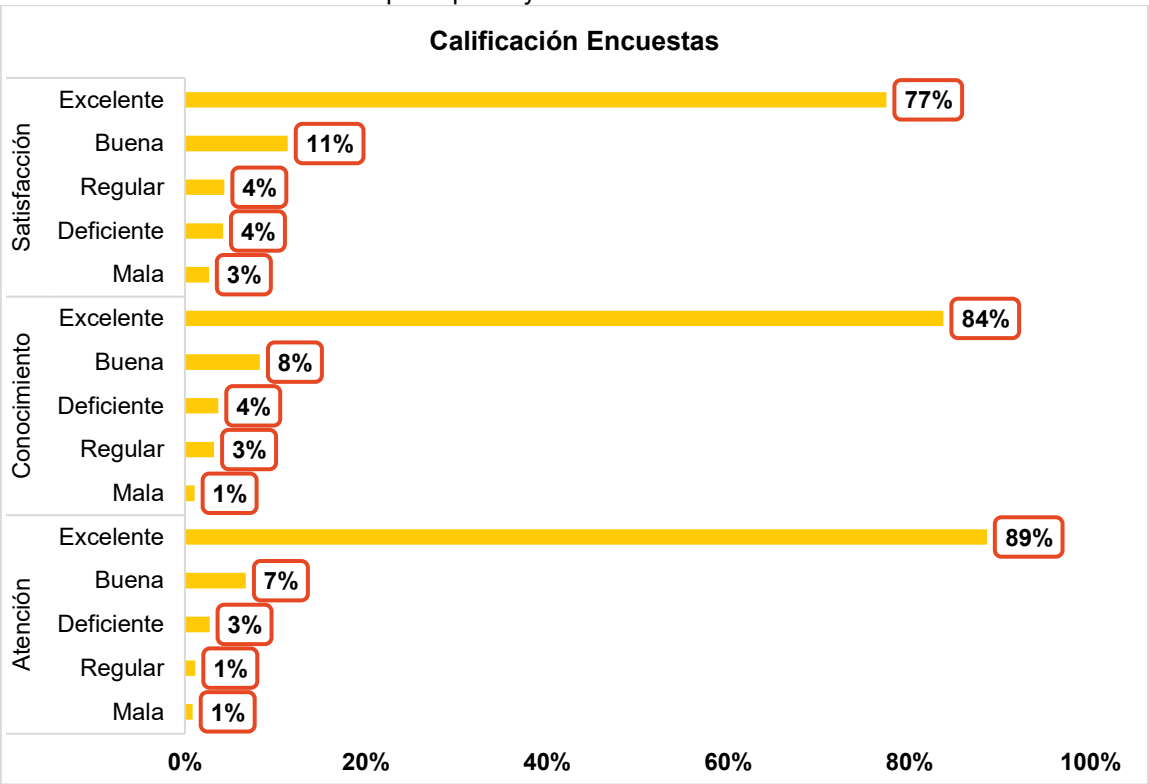
- Atención: El 89% de los encuestados calificó la atención como Excelente, lo que refleja una percepción altamente favorable frente al servicio brindado.

- Conocimiento: El 84% considera que el personal cuenta con un conocimiento Excelente, lo que demuestra confianza en la preparación y capacidad técnica del equipo de atención.

- Satisfacción: Aunque la mayoría de los ciudadanos valoró positivamente el servicio, esta variable presentó el menor porcentaje de respuestas: Excelente (77%), Esto podría estar relacionado con factores como tiempos de espera, disponibilidad de recursos o la efectividad en la solución brindada, aspectos que representan oportunidades de mejora en la experiencia del ciudadano.

La siguiente gráfica muestra una percepción ampliamente favorable por parte de la ciudadanía, destacándose especialmente la calidad de la atención y el conocimiento del personal, resultados que reflejan la confianza de los ciudadanos en el servicio brindado.

Gráfico 6. Resultados encuesta de percepción y satisfacción de la atención telefónica I Trimestre 2025



Fuente: Herramienta Denwa - CTMail.

5.4 Análisis atención del canal virtual

5.4.1 Agendar atención – "Video Llamada".

La página Web de la Secretaría Distrital de Integración Social, en tiene dispuesto en la sección atención ciudadana, canales de atención, medio de atención virtual de citas[18]- agendar atención "Video llamada"; el cual es atendido por un agente virtual quien se conecta mediante la herramienta Bookings del correo integración@sdis.gov.co, por medio de la cual realiza la interacción con el ciudadano(a) en tiempo real a través de audio, texto y video.

Durante el primer trimestre del año 2025, se agendaron un total de 950 citas, siendo los meses de enero y febrero los cuales concentraron el mayor número de agendamientos, mientras que en marzo se evidenció una disminución en el número de citas. De las 950 citas agendadas, 820 fueron efectivas y 130 no efectivas. En la tabla 34, se evidencia que, el mes de enero presentó el

[18] https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/puntos-atencion

mayor número de videollamadas efectivas, mientras que en febrero se registró el mayor número de llamadas no efectivas y en el mes de marzo se observó una disminución de las citas programadas por el ciudadano a comparación de los meses anteriores.

Tabla 34: Video llamadas registradas canal virtual I trimestre del año 2025

Mes	Efectivas	% Participación	No Efectivas	% Participación	Total videollamadas
Enero	333	95,97%	14	4,03%	347
Febrero	264	75,43%	86	24,57%	350
Marzo	223	88,14%	30	11,86%	253
Total	**820**		**130**		**950**

Fuente: Herramienta Bookings.

En el siguiente gráfico se muestra la distribución porcentual de las videollamadas atendidas exitosamente durante los tres primeros meses del año:

- Enero fue el mes con mayor número de videollamadas efectivas, con 333 atenciones, lo que representa el 41% del total; este resultado indica un inicio de año con alta capacidad operativa.
- Febrero registró 264 videollamadas efectivas, equivalentes al 32%, evidenciando una leve disminución respecto a enero.
- Marzo, con 223 videollamadas efectivas y una participación del 27%, tuvo la menor proporción en el trimestre.

El alto porcentaje de videollamadas efectivas evidencia una gestión eficiente del canal, lo cual contribuye significativamente a la atención oportuna de la ciudadanía. Así mismo, el margen de llamadas no efectivas (14%) corresponde a los ciudadanos que agendaron una cita por videollamada, pero no se conectaron. Ante esto, el equipo de agentes virtuales encargados de la atención continuó el seguimiento mediante llamadas telefónicas para identificar las causas de la inasistencia a la cita programada. Las razones más comunes, ajenas a la Entidad, incluyeron:

- Incorrecto diligenciamiento del correo electrónico, lo que impidió recibir la notificación de confirmación del agendamiento virtual.
- Falta de equipo adecuado, como computadora, audio o cámara.
- Problemas de conexión a internet.
- Olvido de la cita.
- Conflictos con otras actividades personales.

Asimismo, en este periodo continuaron presentándose razones internas de la Entidad que afectaron la atención mediante videollamada, tales como: fallas recurrentes en el servicio de internet y problemas con las herramientas tecnológicas utilizadas para la atención a la ciudadanía.

5.4.2 Agendar atención presencial "Acudiendo al punto seleccionado"

La página Web de la Secretaría Distrital de Integración Social, tiene dispuesto en la sección atención al ciudadano – canales de atención - medio de atención citas – Agendar Atención Presencial Acudiendo al Punto Seleccionado, en donde se encuentran relacionados los veintiún puntos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía para brindar este servicio.

- SIAC - CDC Bosa Porvenir
- SIAC - CDC Kennedy Bellavista
- SIAC - CDC Kennedy Britalia
- SIAC - Sede Central
- SIAC - SLIS Barrios Unidos
- SIAC - SLIS Bosa
- SIAC - SLIS Chapinero
- SIAC - SLIS Ciudad Bolívar
- SIAC - SLIS Engativá
- SIAC - SLIS Fontibón
- SIAC - SLIS Kennedy
- SIAC - SLIS Los Mártires
- SIAC - SLIS Puente Aranda Antonio Nariño
- SIAC - SLIS Rafael Uribe Uribe
- SIAC - SLIS San Cristóbal
- SIAC - SLIS Santa Fe Candelaria
- SIAC - SLIS Suba
- SIAC - SLIS Teusaquillo
- SIAC - SLIS Tunjuelito
- SIAC - SLIS Usaquén
- SIAC - SLIS Usme Sumapaz

En la tabla 35 se observa que, en el primer trimestre de 2025, enero registró el mayor número de citas efectivas, representando el 28,13 % del total, le sigue marzo con el 26,32 % y febrero con el 12,00 %.

Tabla 35: Citas registradas “acudiendo al punto seleccionado” I trimestre de 2025.

Mes	Efectivas	% Participación	No Efectivas	% Participación	Total videollamadas
Enero	18	28,13%	46	71,88%	64
Febrero	12	12,00%	88	88,00%	100
Marzo	10	26,32%	28	73,68%	38
Total	**40**		**162**		**202**

Fuente: Herramienta Bookings

En la tabla 36 se observa que en el primer trimestre de 2025 se contabilizaron 40 citas efectivas en los puntos SIAC. El punto de Bosa fue el de mayor actividad con 24 atenciones, San Cristóbal ocupó el segundo lugar con 9 citas, mientras que los demás puntos reportaron una participación mínima. Estos datos reflejan una alta concentración de la atención en Bosa y una baja demanda en la mayoría de los puntos SIAC.

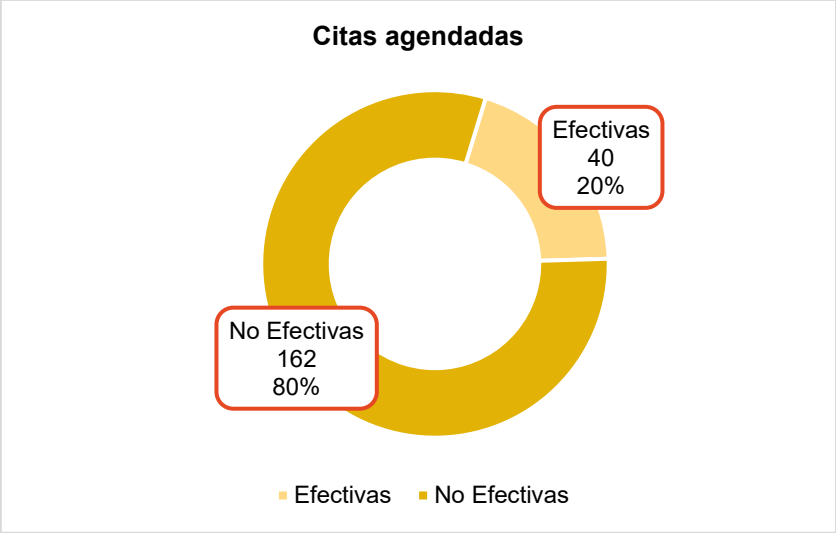
Tabla 36: Puntos SIAC que atendieron el agendamiento de cita virtual “acudiendo al punto seleccionado”

Punto SIAC	Enero	Febrero	Marzo	Total
SIAC - SLIS Bosa	11	8	5	24
SIAC - SLIS Ciudad Bolívar	1	0	0	1
SIAC - SLIS Engativá	0	1	0	1
SIAC - SLIS Puente Aranda Antonio Nariño	0	1	0	1
SIAC - SLIS Rafael Uribe Uribe	1	0	0	1
SIAC - SLIS San Cristóbal	3	1	5	9
SIAC - SLIS Tunjuelito	1	0	0	1
SIAC - SLIS Usaquén	1	1	0	2
Total	**18**	**12**	**10**	**40**

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

En la siguiente gráfica se evidencia que, solo el 20 % de las citas registradas en el primer trimestre de 2025 se hicieron efectivas, mientras que el 80 % no fueron atendidas. Esta diferencia refleja un alto nivel de inasistencia por parte de la ciudadanía.

Gráfico 7. Distribución porcentual Agendamiento de cita virtual "acudiendo al punto seleccionado" I Trimestre 2025.



Fuente: Herramienta Bookings

Asimismo, el equipo de referentes de los puntos SIAC, encargados de la atención presencial, continuó realizando el seguimiento a los ciudadanos que tenían citas programadas y no asistieron. A través de las comunicaciones establecidas, se evidenció que las causas más frecuentes de inasistencia, ajenas a la Entidad, fueron:

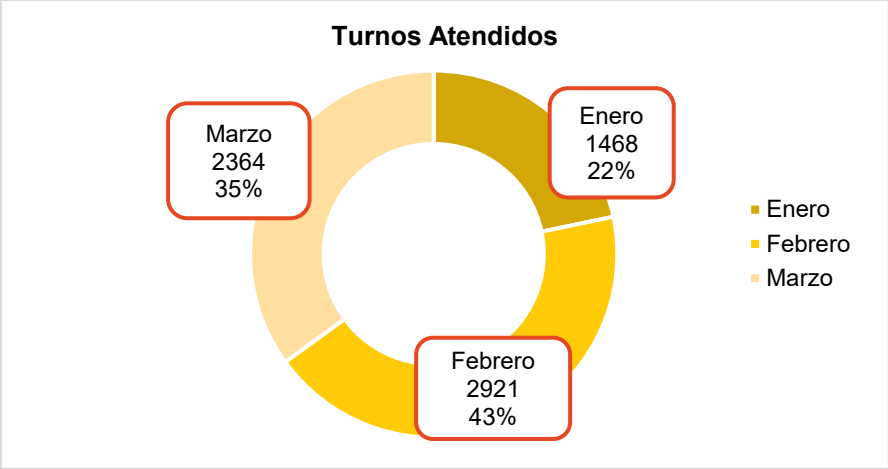
- Cruce con otras actividades de carácter personal, lo que les impidió cumplir con la cita.
- Olvido de la solicitud realizada, razón por la cual manifestaron su intención de reagendar la cita.

5.5 Atenciones registradas Red CADE

En el marco del Convenio No. 941-2021, suscrito entre la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS) y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se presenta a continuación la información relacionada con la atención ciudadana en los puntos SIAC: SuperCade CAD, SuperCade Engativá, SuperCade Suba y SuperCade Manitas.

La siguiente gráfica refleja la gestión operativa durante el primer trimestre de 2025, destacando que febrero fue el mes con mayor número de turnos atendidos, con 2.921 turnos, lo que representa aproximadamente el 43% del total trimestral. En marzo se atendieron 2.364 turnos, evidenciando una disminución, con una participación del 35%. Por su parte, enero registró la menor cantidad de atenciones, con apenas 1.468 turnos, equivalentes al 22% del total del trimestre.

Gráfico 8. Distribución porcentual Agendamiento de cita virtual “acudiendo al punto seleccionado” I Trimestre 2025



Fuente: Plataforma SAT WEB_Secretaría General_Alcaldía Mayor de Bogotá

En la siguiente tabla se registra que, durante el periodo evaluado, los tres puntos de atención de SuperCADE atendieron un total de 6,753 turnos. El punto con mayor número de turnos atendidos fue SuperCade Suba con 3,049 turnos, representando el 45,15% del total. Le sigue SuperCade CAD con 2,303 turnos (34,10%) y finalmente SuperCade Engativá con 1,401 turnos (20,75%). Esto indica que Suba tiene una mayor demanda de atención en comparación con los otros centros.

Tabla 37: Turnos atendidos en los puntos la Red CADE I Trimestre 2025

Super Cade	Turnos Atendidos	% Participación
SIAC - SuperCade CAD	2303	34,10%
SIAC - SuperCade Engativá	1401	20,75%
SIAC - SuperCade Suba	3049	45,15%
Total	**6753**	**100%**

Fuente: Plataforma SAT WEB_Secretaría General_Alcaldía Mayor de Bogotá

5.6 Visitas de acompañamiento y seguimiento al punto SIAC

El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía realizó en el primer trimestre del año 2025 visitas de seguimiento y acompañamiento a los responsables de los puntos SIAC, con el objetivo de identificar tanto las fortalezas y debilidades en la prestación en el servicio atención a la ciudadanía, de conformidad con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía MNL-ATC-001.

Tabla 38: Relación visitas de acompañamiento y seguimiento I Trimestre 2025.

Visita	Punto de Atención	Fecha de Visita	Observación
1	SIAC -Sede Central	6/03/2054	Se programó la visita el 06 de marzo de 2025, como evidencia se presenta Ayuda de Memoria No 1, donde se incluye lista de chequeo aplicada al referente y Punto de Atención SIAC

Fuente: Equipo SIAC –Formato Ayuda de memoria FOR-GD-040 visitas puntos SIAC.

5.7 Participación en ferias de servicios distritales

Durante el periodo reportado, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía participó en dos (2) Ferias de Servicio Distritales organizadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, las cuales tienen como objetivo principal facilitar el acceso de los ciudadanos a la oferta institucional, los trámites y servicios del Distrito, así como brindar información sobre las diferentes entidades y programas que se ofrecen.

Tabla 39: Participación en Ferias de Servicios Distritales I Trimestre 2025.

Fecha	Localidad	No. Ciudadanos(as) atendidas
14/02/2025	Bosa Plazoleta del Porvenir El Bicho	291
14/03/2025	Subdirección Local Sumapaz	25
Total		316

Fuente: Equipo SIAC - Registro en Microsoft Forms

Así mismo, estos espacios de participación permiten que los ciudadanos accedan de manera directa a información, servicios, actividades culturales y artísticas, contribuyendo así, fortalecimiento de la relación entre las Entidades participantes y la comunidad.

6 COMPONENTE DE FORTALECIMIENTO

Desarrolla actividades encaminadas a la sensibilización y desarrollo de capacidades para una cultura del servicio; el conocimiento y aplicación del Manual de Servicio a la Ciudadanía y las habilidades para la atención a la ciudadanía con calidad y calidez.

El componente de fortalecimiento del Servicio de Atención a la Ciudadanía aborda cuatro campos de acción, los cuales son:

- **Fortalecimiento del equipo SIAC** dirigido al equipo de referentes de atención a la ciudadanía en los Punto de Atención 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 la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha", servidores públicos y/o contratistas relacionados con la gestión de respuestas a las peticiones ciudadanas allegadas a la SDIS.
- **Laboratorios de Lenguaje Claro** dirigidos a funcionarios y contratistas a cargo de la elaboración de respuestas a las peticiones ciudadanas.

En la Tabla 40 se presentan las acciones realizadas durante el periodo reportado para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía:

Tabla 40: Acciones fortalecimiento SIAC I Trimestre 2025.

Subcomponente	Número Jornadas	Número de asistencias
Fortalecimiento del equipo SIAC	4	63
Sensibilización Cultura del Servicio	5	320
Socialización Procedimiento Tramite de Peticiones Ciudadanas.	6	378
Laboratorio Lenguaje Claro	2	69

Fuente**:** Equipo SIAC - Actas de jornadas.

.

6.1 Jornadas de sensibilización en cultura del servicio

Durante el primer trimestre de 2025 se desarrollaron 5 jornadas de sensibilización en modalidad presencial, donde se contó con la asistencia de 288 colaboradores públicos de la SDIS, donde se implementaron tres estrategias para la sensibilización en cultura del servicio

1. J**ornadas de sensibilización**: Para el primer trimestre se aborda la retroalimentación de los resultados de las encuestas de percepción y satisfacción ciudadana en la SDIS aplicadas durante el 2024. Para estas jornadas se contó con la participación de 253 asistentes.

2. **Escuela desarrollo de capacidades, para una cultura del servicio SIAC**: Para estas sesiones se contó con la presencia de 67 asistentes de manera presencial.

A continuación, en la tabla 41, se relacionan los temas abordados:

Tabla 41: Jornadas de sensibilización en cultura del servicio I Trimestre 2025.

No. Jornadas	Descripción	Temas
2	Jornada de sensibilización.	Retroalimentación encuestas y consultas ciudadanas.
3	Escuela desarrollo de capacidades para una cultura del servicio grupo 1, 2 y 3	Sesión 1, Cultura del servicio

Fuente: Equipo SIAC - Actas de jornadas.

6.2 Fortalecimiento técnico SIAC

En el primer trimestre del año 2025 se desarrollaron 3 jornadas de fortalecimiento técnico dirigidas a referentes SIAC y 1 jornada adicional dirigida a las personas designadas como apoyos en los puntos de atención. La siguiente tabla muestra la relación y temas tratados dentro de estas jornadas:

Tabla 42: Jornadas de fortalecimiento técnico SIAC I Trimestre 2025

Mes	Temas fortalecimiento SIAC
Febrero	1. Comunicación y trabajo en equipo
	2. Línea técnica SIAC
	3. Socialización Manual Servicio a la Ciudadanía
	4. Ley 1712 de 2014 Política Pública de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción
Marzo	1.Introducción al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía
	2.Línea técnica componente atención a la ciudadanía

Mes	Temas fortalecimiento SIAC
	3.Procedimiento Tramite de peticiones y manejo funcional del Sistema Distrital de quejas y peticiones “Bogotá te Escucha”
	4.Presentación PIGA
	5. Atención con enfoque de género y ruta única de atención a mujeres víctimas de violencias y en riesgo de feminicidio
	6. Manual de servicio a la ciudadanía
	7. Portafolio de servicios SDIS

Fuente: Equipo SIAC - Actas de jornadas.

6.3 Socialización procedimiento trámite requerimientos ciudadanos

Durante el primer trimestre de 2025 se realizaron 6 jornadas de socialización sobre el procedimiento de trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003 donde participaron 378 personas entre funcionarios y contratistas, las cuales se distribuyeron de la siguiente manera, en enero asistieron 253 personas, febrero 66 personas y marzo 59 asistentes. Se socializaron temas tales como: clasificación de peticiones ciudadanas, tiempos de respuesta, manejo de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”; criterios de calidad en la respuesta (coherencia claridad calidez oportunidad y manejo del sistema).

Tabla 43: Socialización Procedimiento Trámite Requerimientos Ciudadanos I Trimestre 2025.

Mes	Número de asistentes
Enero	253
Febrero	66
Marzo	59
Total	**378**

Fuente: Equipo SIAC - Actas de jornadas.

6.4 Laboratorio Lenguaje Claro

Durante el primer trimestre del año 2025, se continúa con la estrategia de fortalecimiento asociada a la respuesta de las peticiones de la ciudadanía, el cual tiene como objetivo generar un espacio pedagógico innovador que permita orientar, validar y construir soluciones frente a la elaboración de las respuestas emitidas a la ciudadanía cumpliendo los criterios de calidad y lenguaje claro.

Para este trimestre se avanzó en la realización de dos encuentros presenciales, los cuales contaron con 69 asistentes de representantes de las dependencias del nivel central.

Tabla 44: Laboratorios Lenguaje Claro I Trimestre 2025

Mes	Dependencias que asistierón
Febrero	Subsecretaría técnica - Inspección y vigilancia
	Dirección de Análisis y Desarrollo Estratégico
	Dirección Territorial
	Oficina Control Interno
	Subdirección de abastecimiento
	Subdirección para la Adultez
	Subdirección para la Vejez
	Subdirección de Gestión Integral Local
	Subdirección para la Infancia
	Subdirección Plantas Físicas
	Subdirección Contratación
	Subdirección para la Familia

Fuente: Equipo SIAC - Actas de jornadas

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

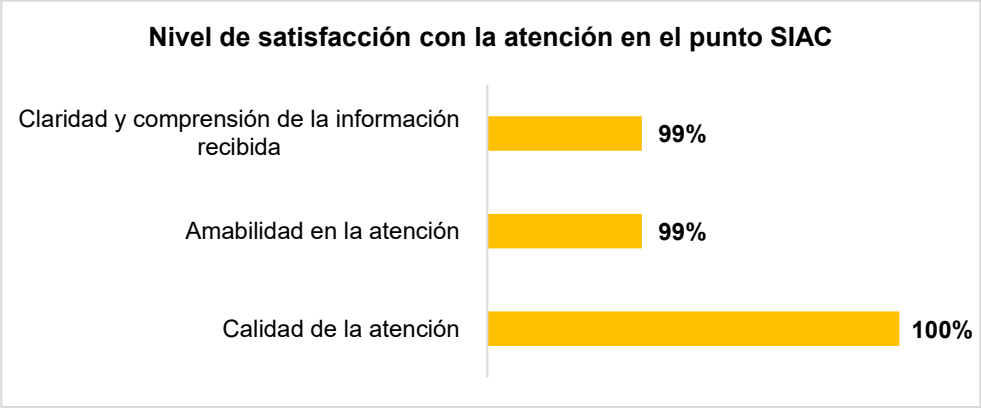
7 MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA.

Durante el primer trimestre del año 2025, se implementaron cinco encuestas, las cuales son las encargadas de medir la percepción y satisfacción ciudadana, tal como se evidencia en los siguientes apartados:

7.1 Encuesta de percepción y satisfacción de la atención en el punto de atención SIAC

Esta encuesta tiene como propósito conocer la percepción de la ciudadanía atendida en los puntos de atención SIAC, para el periodo reportado, se contestaron 1.228 encuestas, a continuación, se presenta el análisis de los resultados obtenidos.

Gráfico 9. Nivel de satisfacción con la atención recibida en el punto de atención SIAC" I Trimestre 2025



Fuente: Base encuesta de percepción y satisfacción con la atención recibida en el punto SIAC

- **Satisfacción con la calidad de la atención:** Para el primer trimestre del año 2025, la percepción de satisfacción con la atención recibida en los puntos de atención SIAC, se ubicó en el 97.72%; lo que evidencia que la ciudadanía se encuentra muy satisfecha con la calidad de la atención recibida. Este porcentaje indica que la atención en los puntos SIAC está cumpliendo con los protocolos y criterios indicados para una atención de calidad. Esto implica que la calidad en la atención es fundamental para aumentar la percepción que tiene la ciudadanía en temas tales como la confianza y el bienestar en los servicios ofrecidos, por la SDIS.

- **Amabilidad en la atención:** Para el primer trimestre del año 2025, la percepción de la ciudadanía sobre la amabilidad en la atención dentro de los puntos SIAC, se ubica en un 99% de favorabilidad, lo que refleja que la ciudadanía valora enormemente la amabilidad con la que son atendidos dentro de los puntos SIAC. Este porcentaje de satisfacción nos indica que dentro de los puntos SIAC los valores que priman son el respeto, la amabilidad

y la empatía. Esto implica que la amabilidad en la atención contribuye significativamente a la experiencia positiva de los usuarios, creando un ambiente acogedor y de confianza.

- **Claridad de la información recibida:** Para el primer trimestre del año 2025, la percepción de la ciudadanía sobre la claridad y comprensión de la información recibida se ubicó en el 99% satisfacción, esto refleja que la ciudadanía encuentra que la información recibida es clara y comprensible. Este alto nivel de satisfacción indica que los puntos SIAC están comunicando de manera efectiva y asegurando que se comprenda la información.

- **Conclusión general:** Los resultados del primer trimestre de 2025 evidencian un desempeño sobresaliente en la atención brindada por los puntos SIAC. La calidad de la atención recibió una satisfacción del 97.72%, la amabilidad del personal fue valorada con un 99% de favorabilidad, y la claridad en la información proporcionada alcanzó también un 99% de satisfacción. Estos indicadores reflejan el compromiso de la SDIS con la excelencia en el servicio al ciudadano, fortaleciendo la confianza y el bienestar de la comunidad. Se recomienda mantener y reforzar estas prácticas para continuar mejorando la experiencia del usuario y consolidar la percepción positiva de los servicios ofrecidos.

7.2 Encuesta Percepción y Satisfacción Ciudadana frente a los servicios sociales que ofrece la SDIS

Esta encuesta tiene como objetivo medir la satisfacción que tiene la ciudadanía al recibir la atención y servicios que ofrece la SDIS. Durante el primer trimestre del año, se aplicaron 694 encuestas, a continuación, se presenta el análisis de los resultados obtenidos.

Gráfico 10. Nivel de satisfacción con la atención recibida en los servicios sociales" I Trimestre 2025

Fuente: Base encuesta de percepción y satisfacción con la atención recibida en los servicios sociales

- **Calidad de la atención:** Para el primer trimestre del año 2025, la percepción de la ciudadanía sobre la calidad de la atención se encuentra completamente satisfecha con la calidad de la atención recibida con el 100% de satisfacción, esto sugiere que los servicios sociales están cumpliendo o superando las expectativas de los ciudadanos en términos de calidad, empatía y eficacia. –esto es importante, dado que un alto nivel de satisfacción en este aspecto es crucial, para aumentar la percepción que tiene la ciudadanía sobre los servicios prestados por la SDIS.

- **Amabilidad y respeto:**
  La totalidad de la ciudadanía encuestada percibe la atención recibida como amable y respetuosa, lo que significa un gran avance en la integración de una cultura del servicio y la aplicación del Manual de Servicio a la Ciudadanía en el personal de la SDIS con un 100 % de satisfacción.

- **Información suficiente:** Para el primer trimestre del año 2025, la mayoría de la gran mayoría de la ciudadanía considera que la información proporcionada es adecuada y completa, esto con un 98% de satisfacción. Esto indica que los servicios sociales están comunicando de manera efectiva, lo que garantiza que la ciudadanía cuenta con la información necesaria para poder acceder a los servicios de la SDIS, lo cual impacta de manera positiva a la ciudadanía ya que disponen de la información suficiente, lo que garantiza la transparencia y la autonomía de los usuarios.

- **Claridad**: Para el primer trimestre del año 2025, la gran mayoría de la ciudadanía encuentra que la información y las instrucciones proporcionadas por parte de los referentes son claras y comprensibles, esto se refleja en una comunicación asertiva, para transmitir información de manera accesible, lo que se refleja de manera positiva en la ciudadanía, pues la claridad en la comunicación ayuda a evitar malentendidos y asegura que la ciudadanía pueda acceder a la información correctamente.

- **Los servicios sociales proporcionados por la Secretaría Distrital de Integración Social han cumplido sus expectativas:** Un 95 % de la ciudadanía considera que los servicios sociales ofrecidos por la SDIS han cumplido con sus expectativas. Este resultado refleja una percepción muy positiva sobre la capacidad de los servicios para responder a las necesidades reales de la población. Este nivel de satisfacción sugiere que los servicios están siendo percibidos como útiles, pertinentes y bien ejecutados

- **Satisfacción general con los servicios sociales recibidos:** Con un 94% La ciudadanía manifiesta un alto nivel de satisfacción general con los servicios sociales que ha recibido. Este indicador refuerza la percepción de que la atención brindada es integral, efectiva y de calidad. La satisfacción general elevada es un reflejo del buen desempeño institucional y de la confianza que la ciudadanía deposita en la SDIS. También puede estar relacionada

con factores como la atención humana, la cobertura de los programas, la accesibilidad y la resolución efectiva de necesidades.

- **Tiempo de espera para ser atendido:** Para el primer trimestre del año 2025, se evidencia que una gran parte de la ciudadanía encuentra que el tiempo de espera es el adecuado, con una satisfacción del 92%, se puede evidenciar que es la percepción más baja de las encuestas realizadas, en este aspecto, se refleja una oportunidad de mejora en la reducción de los tiempos de espera, este indicador es claro, pues reducir los tiempos de espera puede mejorar la experiencia y satisfacción de la ciudadanía, y de igual manera ayudaría incrementar la eficiencia del servicio.

- **Contribución de los servicios en la calidad de vida:** Para el primer trimestre del año 2025, el 95% de la ciudadanía percibe que los servicios sociales tienen un impacto positivo en su calidad de vida, esto indica que los servicios ofrecidos por la SDIS están cumpliendo con su propósito de mejorar el bienestar de la comunidad. La percepción del incremento en este indicador contribuye a mejorar la calidad de vida, y se convierte en un indicador clave de éxito en la implementación de los servicios sociales ofrecidos por la SDIS.

- **Conclusión general:** La valoración general muestra un alto nivel de satisfacción con la atención presencial y los servicios sociales, la ciudadanía percibe la interacción como de alta calidad, clara y ágil, sin embargo, hay una oportunidad de mejora en la reducción de los tiempos de espera para mejorar los niveles de satisfacción en la ciudadanía.

7.3 Encuesta de percepción y satisfacción de la atención por videollamada

La encuesta de percepción y satisfacción de la atención por video llamada se envía a través de este canal, y 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. Para el primer trimestre del año 2025, se contestaron 154 encuestas, donde se relacionan los siguientes resultados:

Gráfico 11. Nivel de satisfacción con la atención recibida por videollamada" I Trimestre 2025

Fuente: Base encuesta de percepción y satisfacción con la atención recibida en la atención por videollamada

- **Satisfacción con la atención:** Para el primer trimestre del año 2025, la ciudadanía se encuentra mayoritariamente satisfecha con la atención recibida a través de videollamadas, el 92% de los usuarios se sienten satisfechos con el servicio prestado, lo cual indica que la mayoría de los usuarios tienen una experiencia positiva, y que existe un pequeño porcentaje el cual no se encuentra satisfecho con la prestación del servicio, esto puede ser por señal defectuosa o no agendamiento de citas. La atención por videollamada es una herramienta crucial, especialmente en contextos donde la atención presencial no es posible, mejorar este aspecto puede aumentar la accesibilidad y la satisfacción general de la ciudadanía, aumentando su participación y satisfacción.

- **Amabilidad:** Para el primer trimestre del año 2025, el 96% de la ciudadanía se encuentra satisfecha con la amabilidad con la que son atendidos durante las videollamadas, este alto porcentaje sugiere que las y los referentes son corteses, respetuosos y empáticos, lo cual es fundamental para una experiencia positiva, este indicador contribuye significativamente a la percepción positiva del servicio, creando un ambiente acogedor y de confianza, incluso en la distancia.

- **Claridad de la información**: Para el primer trimestre del año 2025, el 98% de la ciudadanía se encuentra satisfecha con la claridad en la información proporcionada durante las videollamadas es clara y comprensible, este alto nivel de satisfacción indica que los servicios están comunicando de manera efectiva y asegurando que los usuarios entiendan la información recibida. La claridad de la información es esencial para que la ciudadanía pueda tomar decisiones informadas y seguir los procedimientos correctamente, lo cual es especialmente importante en un formato de atención virtual.

- **Duración de la videollamada**: Para el primer trimestre del año 2025, el 98% de la ciudadanía se encuentra satisfecha con la duración de las videollamadas, este porcentaje sugiere que las videollamadas son eficientes para resolver las consultas de los usuarios

sin llegar a ser extremadamente largas o complejas para la resolución de las dudas, La duración adecuada de las videollamadas asegura que la ciudadanía reciba la atención necesaria de manera eficiente lo cual logra la optimizando del tiempo tanto de las personas que se acercan a la SDIS como del equipo de atención SIAC.

- **Calidad de la conexión:** Con una valoración positiva del 99 % la ciudadanía manifiesta una altísima satisfacción con la calidad técnica de las videollamadas, específicamente en lo relacionado con la conexión y el audio. Este resultado indica que el canal virtual está funcionando de manera estable y eficiente. La calidad técnica es un factor clave para garantizar una experiencia positiva en la atención no presencial. Una conexión fluida y un audio claro permiten que la ciudadanía se comunique sin interrupciones, lo que mejora la comprensión, reduce frustraciones y fortalece la confianza en este medio de comunicación.

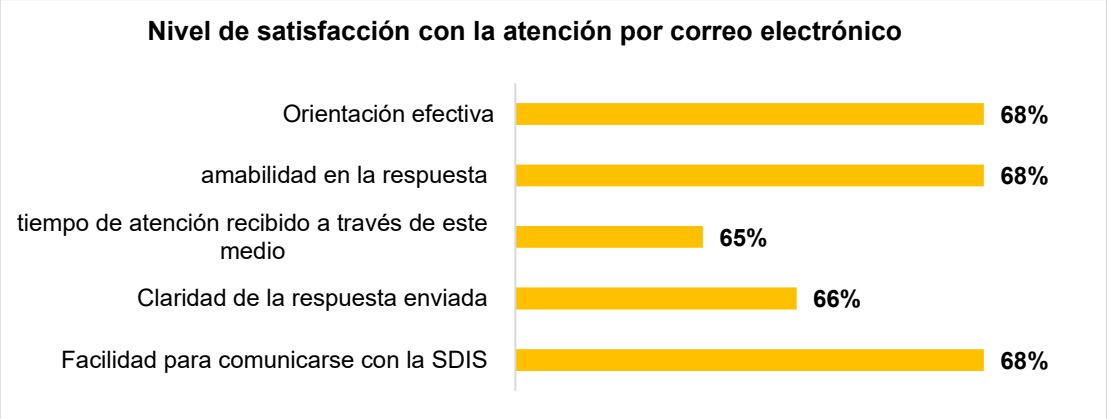
- **Recomendaría la atención por video llamada de la Secretaría Distrital de Integración Social a otras personas que lo necesiten:** Un 92 % de la ciudadanía afirma que recomendaría la atención por videollamada a otras personas que lo necesiten. Este es un indicador de confianza, satisfacción y percepción positiva del servicio. Este resultado refleja no solo una experiencia satisfactoria, sino también un nivel de compromiso emocional con el servicio, ya que las personas solo recomiendan aquello que consideran valioso y confiable.

- **Conclusión general:** La encuesta de satisfacción del canal de videollamadas, muestra que la ciudadanía tiene un alto nivel de satisfacción con la atención por videollamada, se destaca la amabilidad, claridad de la información y la duración adecuad del servicio. Estos altos niveles de satisfacción reflejan un servicio de atención al ciudadano que es eficiente, amable y claro, incluso en un formato virtual, sin embargo, existe un pequeño margen de mejora en la atención general para alcanzar niveles de satisfacción más altos.

7.4 Encuesta de percepción y satisfacción de la atención del correo electrónico

La encuesta de percepción y satisfacción de la atención del correo electrónico se realiza de manera virtual a partir de invitación enlazada al correo integracion@sdis.gov.co. Durante el periodo reportado se contestaron 43 encuestas. A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Gráfico 12. Nivel de satisfacción con la atención recibida por correo electrónico" I Trimestre 2025



Fuente: Base encuesta de percepción y satisfacción con la atención recibida por canal virtual correo electrónico

- **Facilidad para comunicarse con la SDIS**: La ciudadanía evalúa de manera moderadamente satisfactoria la facilidad para comunicarse con la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS) a través del correo electrónico, con un 66% de aprobación. Aunque la mayoría logra establecer contacto, el nivel de satisfacción indica que aún existen barreras o dificultades que podrían ser superadas, mejorar este aspecto contribuiría a una mayor accesibilidad a la información, permitiendo que más personas puedan realizar consultas o solicitudes sin complicaciones, lo que se traduce en un servicio más eficiente y cercano.

- **Claridad de la respuesta enviada:** La ciudadanía muestra una satisfacción moderada del 66% con las respuestas proporcionadas por la SDIS a través del correo electrónico. Este nivel sugiere que las respuestas no siempre cumplen completamente con las expectativas o necesidades de los usuarios. Puede deberse a información poco clara, incompleta o que no resuelve adecuadamente las inquietudes. Mejorar la calidad de las respuestas, asegurando que sean pertinentes, claras y útiles, fortalecería la confianza de la ciudadanía en el servicio y proyectaría una imagen más profesional de la entidad.

- **Tiempo de atención recibido a través de este medio:** El tiempo de atención por correo electrónico es valorado con un 65% de satisfacción por parte de la ciudadanía. Este resultado indica que los usuarios consideran que la atención podría ser más ágil. Incrementar la rapidez en las respuestas permitiría mejorar la percepción de eficiencia del servicio, reforzando la experiencia del usuario y mostrando un compromiso más efectivo con la atención oportuna.

- **Amabilidad en la respuesta:** La ciudadanía percibe un trato cordial y respetuoso por parte del personal de la SDIS en las respuestas por correo electrónico, con un 68% de

satisfacción. Si bien esta valoración es positiva, también sugiere que hay margen para seguir fortaleciendo la amabilidad y el tono empático en la comunicación. Este aspecto es clave para generar una experiencia de atención más humana, acogedora y de confianza, incluso a través de medios virtuales.

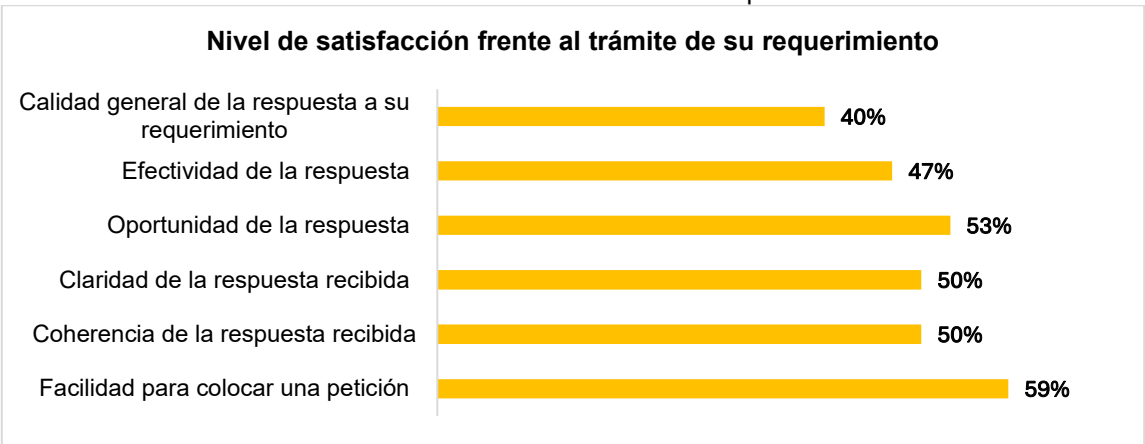
- **Orientación efectiva:** La orientación brindada para resolver las solicitudes es evaluada con un 68% de satisfacción. Esto indica que, aunque la mayoría de los usuarios considera útil la información recibida, en algunos casos esta puede no ser del todo clara o suficiente. Fortalecer la precisión y completitud de la orientación permitiría a los ciudadanos resolver sus requerimientos de manera más efectiva, aumentando así la percepción de un servicio resolutivo y confiable.

- **Conclusión general:** Los resultados de la encuesta muestran una satisfacción moderada en los distintos aspectos evaluados del servicio por correo electrónico de la SDIS. Las áreas clave para mejorar incluyen la facilidad de contacto, la calidad y rapidez de las respuestas, la amabilidad en la atención y la efectividad de la orientación. Abordar estas oportunidades permitirá ofrecer un servicio más accesible, eficiente y centrado en las necesidades reales de la ciudadanía.

7.5 Encuesta de percepción y satisfacción frente al trámite de su requerimiento

La encuesta de percepción y satisfacción frente al trámite de su requerimiento se realiza de manera virtual a partir del enlace ubicado en la página Web de la Entidad https://gencu.sdis.gov.co/index.php/447567?lang=es, esto teniendo como objetivo recolectar información frente a la claridad coherencia oportunidad y efectividad de las respuestas escritas entregadas a la ciudadanía. Durante el primer trimestre del año 2025, se contestaron 105 encuestas.

Gráfico 13. Nivel de satisfacción frente al trámite de su requerimiento" I Trimestre 2025



Fuente: Base encuesta de percepción y satisfacción con la atención recibida por canal virtual correo electrónico

- **Facilidad para colocar una petición, queja o reclamo en la Secretaría Distrital de Integración Social:** La ciudadanía evalúa de manera moderadamente satisfactoria la facilidad para interponer una petición, con un 59% de satisfacción. Aunque más de la mitad de los usuarios están conformes con este proceso, el porcentaje refleja que aún existe un margen significativo de mejora. Mejorar este aspecto puede aumentar la accesibilidad y la eficiencia del servicio, facilitando que un mayor número de personas puedan realizar sus solicitudes sin complicaciones, lo que contribuiría a un proceso más ágil y accesible.

- **Coherencia de la respuesta recibida:** Solo el 50% de la ciudadanía está satisfecha con la coherencia de las respuestas recibidas, lo que indica que muchas de las respuestas pueden ser inconsistentes o no alinearse completamente con las expectativas o necesidades de las personas. Mejorar la coherencia de las respuestas es fundamental para generar confianza en el servicio, asegurando que las respuestas sean claras y consistentes con las solicitudes realizadas, y brindando la orientación pertinente a cada caso.

- **Claridad de la respuesta recibida:** La satisfacción con la claridad de las respuestas también es baja, con solo un 50% de los usuarios satisfechos. Este resultado sugiere que las respuestas pueden ser confusas o difíciles de entender para los ciudadanos. Mejorar la claridad de las respuestas es esencial para que los usuarios puedan comprender completamente la información proporcionada y actuar en consecuencia, lo que incrementaría la eficacia del servicio y la satisfacción general.

- **Oportunidad de la respuesta**: La ciudadanía muestra una satisfacción moderada del 53% respecto a la oportunidad de las respuestas, lo que indica que las personas perciben que las respuestas no siempre se entregan en un tiempo adecuado. Mejorar la rapidez y

la puntualidad de las respuestas puede aumentar significativamente la eficiencia del servicio, asegurando que las solicitudes sean atendidas de manera oportuna y efectiva, lo que, a su vez, elevaría la satisfacción de los usuarios.

- **Efectividad de la respuesta:** Menos de la mitad de la ciudadanía, solo un 47%, está satisfecha con la efectividad de las respuestas recibidas. Este porcentaje indica que las respuestas no siempre resuelven de manera satisfactoria los problemas o necesidades de los usuarios. Aumentar la efectividad de las respuestas es crucial para mejorar la satisfacción general, asegurando que las soluciones propuestas sean pertinentes y efectivas en la resolución de los requerimientos de los ciudadanos.

- **Calidad general de la respuesta a su requerimiento:** La calidad general de las respuestas recibidas es evaluada de manera baja, con solo un 40% de satisfacción. Este bajo porcentaje señala que hay áreas clave que requieren mejoras sustanciales para alcanzar un nivel de satisfacción aceptable. Mejorar la calidad general de las respuestas tendría un impacto directo en la percepción de la ciudadanía, aumentando la confianza y la eficacia del servicio y generando una experiencia más positiva para los usuarios.

- **Conclusión general:** Los resultados de la encuesta indican que la satisfacción ciudadana con varios aspectos del trámite y respuesta de los requerimientos es baja a moderada. Las principales áreas de mejora incluyen la facilidad para colocar una petición, la coherencia, claridad, oportunidad y efectividad de las respuestas, así como la calidad general de las mismas. Abordar estas áreas de mejora podría tener un impacto significativo en la satisfacción y confianza de la ciudadanía en los servicios ofrecidos, mejorando la percepción del servicio y su efectividad.

En la tabla 45, se observa el porcentaje de satisfacción ciudadana con la atención recibida en los diferentes canales.

Tabla 45: Porcentaje de satisfacción ciudadana I Trimestre 2024.

Ítem Encuestado	I Trimestre
Satisfacción con la atención en el punto de atención SIAC	98%
Satisfacción con la atención recibida en los servicios sociales	96%
Satisfacción con la atención por video llamada	97%
Satisfacción frente al trámite de su requerimiento	49%
Satisfacción con la atención recibida por correo electrónico	67%

Fuente: Equipo SIAC - Base de datos encuesta de satisfacción y percepción ciudadana.

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

El detalle de la información recolectada en las encuestas de percepción y satisfacción ciudadana se podrá observar en el Anexo 8_Reporte_Encuestas_de_Percepción_Satisfacción_Ciudadana - I_Trimestre_2025

8 GESTIONES Y ARTICULACIONES DEL SERVICIO SIAC.

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

8.1 Articulaciones Intrainstitucionales

Se registraron avances significativos en la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, a través de la articulación estratégica de las políticas de Atención a la Ciudadanía, transparencia, participación ciudadana y racionalización de trámites. Para ello, se llevaron a cabo reuniones de trabajo conjunto entre los equipos líderes de estas áreas, pertenecientes a la Subsecretaría de Gestión Institucional y la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico. Como resultado de estas mesas de trabajo, se elaboró un primer documento marco para el relacionamiento de las políticas y se definió un plan de acción asociado, sentando las bases para una gestión más integral de la interacción con la ciudadanía.

El SIAC, en coordinación con las Subdirecciones Locales para la Integración Social, implementó estrategias para garantizar la continuidad de la prestación del servicio en los diferentes puntos de atención ciudadana de la Entidad. Esto se logró mediante la asignación de un delegado de apoyo que reemplaza al referente SIAC durante la hora de almuerzo y en las jornadas de inducción dirigidas al equipo SIAC, asegurando la presencia constante de personal de apoyo para atender las necesidades de la ciudadanía a lo largo de la jornada operativa.

Los referentes de los Puntos de Atención SIAC mantuvieron una comunicación permanente con los servidores públicos y contratistas de las diferentes Subdirecciones Locales para la Integración Social, con el objetivo de mantener información actualizada relacionada con los diferentes servicios sociales que ofrece la Secretaría Distrital de Integración Social y de esta manera garantizar información oportuna y de calidad en el momento de la atención; esta información se centralizó y se publicó en el aplicativo de SharePoint del equipo SIAC, constituyéndose así una herramienta de consulta fundamental para una buena de atención al ciudadano.

8.2 Articulaciones Interinstitucional

Durante el primer trimestre de 2025, la Subsecretaría de Gestión Institucional y el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC de la SDIS, desarrollaron diversas acciones en articulación con otras entidades distritales, principalmente con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y la Veeduría Distrital, con el objetivo de fortalecer la atención y el relacionamiento con la ciudadanía.

En colaboración con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se impulsaron iniciativas de cualificación en lenguaje claro a través de los laboratorios de lenguaje, buscando mejorar la claridad y accesibilidad de la información institucional. Adicionalmente, la Secretaría General ofreció una cualificación virtual sincrónica dirigida a los colaboradores públicos de la SDIS, promoviendo el desarrollo de competencias en este ámbito.

Asimismo, en el marco del convenio interadministrativo 941 de 2021 suscrito entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la entidad, se llevó a cabo la actualización de la Guía de Trámites y Servicios durante el primer trimestre de 2025. Una vez actualizada, se expidió el certificado de confiabilidad correspondiente para su remisión a la Secretaría General.

La Entidad participó activamente en la primera sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, un espacio liderado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y orientado a fortalecer la gobernanza del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. En esta sesión, se presentaron los avances en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y se socializaron lineamientos clave para la articulación y coordinación interinstitucional en materia de atención ciudadana.

De igual manera, durante el primer trimestre de 2025, la Entidad tuvo una participación activa en los espacios convocados por la Veeduría Distrital dentro del Nodo Central de la Red Distrital de Quejas y Reclamos. Estos encuentros facilitaron el intercambio de avances y experiencias entre las entidades distritales, así como la colaboración en la consolidación de estrategias para mejorar la calidad, oportunidad y trazabilidad de la atención a la ciudadanía y fortalecer el funcionamiento operativo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

En cumplimiento del Decreto 371 de 2010, la Entidad garantizó la entrega oportuna de los informes de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondientes al primer trimestre de 2025, siguiendo los lineamientos y el cronograma establecidos por la Oficina de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.

En articulación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se realizaron tres jornadas de formación dirigidas a 100 servidores designados para la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”. Estas capacitaciones, enmarcadas en el acompañamiento técnico brindado por dicha secretaría, se centraron en el fortalecimiento de las competencias funcionales de los servidores en el uso del sistema, en concordancia con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. El objetivo principal de estas jornadas fue asegurar una atención más eficiente, coherente y de calidad a la ciudadanía a través de este canal.

9 RECOMENDACIONES

- Continuar con la implementación de diversas estrategias pedagógicas en pro de la construcción de una cultura del servicio comprometida con un trato digno respetuoso y amable a partir del fortalecimiento de las habilidades emocionales, comunicativas y de autocuidado de las y los colaboradores públicos.

- Ampliar el canal virtual mediante la implementación del agendamiento de citas por video llamada, dirigido a personas con discapacidad auditiva, con el fin de garantizar una atención accesible, oportuna, eficaz, eficiente, digna, de calidad y con enfoque territorial para la ciudadanía.

- Se recomienda implementar en el canal presencial una herramienta de asignación de turnos que sea integral, accesible, fácil de usar y adaptable, con el objetivo de optimizar la atención a la ciudadanía. Esta herramienta permitirá ofrecer un servicio organizado, respetuoso y oportuno para la ciudadanía.

- Implementar los ajustes razonables establecidos en la NTC 6047 en las unidades operativas de la Entidad que cuentan con punto de atención SIAC, garantizando infraestructura con accesibilidad universal y estándares mínimos de atención accesible e incluyente.

- Se recomienda crear un centro de llamadas eficiente que cuente con tecnología adecuada que permita agendamiento de citas, registro de datos del ciudadano que se contacta y herramienta actualizada de monitoreo de las llamadas, registro de la encuesta de percepción y satisfacción y talento humano, con el fin de mejorar la experiencia del ciudadano por este medio de contacto.

- Implementar un chatbot para la atención al ciudadano que permita a las personas interactuar de manera virtual con la Entidad, facilitando la consulta de información de forma ágil, accesible y a su conveniencia-

- Optimizar el servicio de Internet en los diferentes Puntos de Atención SIAC ubicados en las Subdirecciones Locales, garantizando una conexión estable y de alta calidad. Esto permitirá un registro eficiente y continuo de los ciudadanos atendidos en el sistema de información misional SIBRE WEB, evitando interrupciones y fallas recurrentes que puedan afectar la gestión y trazabilidad de la atención brindada.

- Desarrollar estrategias inclusivas para ayudar a las personas con menos recursos tecnológicos a acceder al servicio de videollamadas, como la habilitación de puntos de acceso público o capacitación sobre el uso de tecnologías.

- Para garantizar la accesibilidad a la información y la atención para personas no oyentes, se recomienda la vinculación de al menos una (1) persona con experiencia, habilidades y competencias certificadas en lengua de señas colombiana (LSC). Estas personas deberán atender tanto el canal presencial como el virtual (videollamada), asegurando la disponibilidad del servicio en horarios y modalidades que respondan a las necesidades de la población.

- Promover la cultura de servicio inclusiva, sensibilizando y calificando a los servidores y colaboradores en materia de accesibilidad, derechos humanos, enfoque diferencial y trato inclusivo.

- Apropiar la comunicación asertiva y la estrategia de lenguaje claro para lograr un mayor impacto en la eficiencia institucional. Para ello es necesario implementar en la Entidad la metodología de laboratorios de simplicidad para la traducción de los documentos priorizados a lenguaje claro.

- Validar el total cumplimiento de los requisitos en la interoperabilidad entre AZ Digital y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, el cual deberá cumplir con el registro, traslados, exportación de bases y trazabilidad de todas las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía.

- Los designados, deberán articular con las dependencias de la entidad la correcta asignación de las peticiones ciudadanas a treves del sistema, de esta manera se garantizará la entrega y el cumplimiento de los criterios de calidad (calidez, coherencia, oportunidad y manejo del sistema).

- Fortalecer el Talento Humano y garantizar la totalidad de designados en las dependencias de la entidad, para contribuir a la óptima operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”.

11 ANEXOS

- Anexo 1_Peticiones_por_dependencia_subtema_tipología - I_Trimestre_2025
- Anexo 2_Días_promedio_gestión_por_Dependencia_vs_Tipología - I_Trimestre_2025
- Anexo 3_Análisis_criterios_de _calidad_respuestas_a_peticiones - I_Trimestre_2025
- Anexo 4_Memorando_respuestas_fuera_de_los_términos-de_Ley - I_Trimestre_2025
- Anexo 5_Llamadas_Registradas_Canal_Telefónico - I_Trimestre_2025
- Anexo 6_Reporte_solicitudes_de_información_pública_I_Trimestre_2025
- Anexo 7_Reporte_Fortalecimiento_capacidades_atención_ciudadanía_I_trimestre_2025
- Anexo 8_Reporte_Encuestas_Percepción_Satisfacción_Ciudadana_I_Trimestre_2025

	Responsable	**Cargo**	**Firma**
Elaboró	Robinson Fernando Cavanzo Obando	Profesional - contratista SIAC	
	Jairo Felipe Llano Beltran	Contratista SIAC	
	Claudia Ximena Mateus Prada	Profesional - contratista SIAC	
	María Alejandra Organista Herrera	Contratista SIAC	Maria Alejandra Organista Herrera
	Christian Bello Aguirre	Contratista SIAC	Cristian Bello A
	Christian Geovanny Farfán Bohórquez	Contratista SIAC	
	Xatli Camila Moya López	Profesional-contratista SIAC	
	Adriana Fabiola Cortes Diaz	Profesional SIAC	
	Yaly Victoria Norato Ávila	Profesional SIAC	
	Angélica María Cifuentes Poveda	Profesional SIAC	
Revisó	Marcela María Medina Avella	Líder - SIAC	
	Mónika Rodríguez	Gestora SG Proceso de Atención a la Ciudadanía	MONIKA RODRIGUEZ
Aprobó	Lina María Sánchez Romero	Subsecretaria de Gestión Institucional	
Fecha de aprobación		**28 de mayo de 2025**	