

***INFORME DE GESTIÓN***  
**SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA**  
**CIUDADANÍA-SIAC-.**  
**SUBSECRETARÍA**  
**SEGUNDO TRIMESTRE 2020**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA .....	4
1.1.	Canales de interacción.....	4
1.2	Tipologías .....	5
1.3	Comparativo .....	7
1.4	Traslado por no competencia.....	8
1.5	Temas y dependencias con mayor número de quejas y reclamos.....	12
1.5.1	Quejas.....	12
1.5.2	Reclamos.....	12
1.6	Subtemas 13	
1.7	Solicitudes de información pública.....	15
1.8	Calidad en las respuestas .....	15
1.9	Estado de los requerimientos.....	16
1.10	Oportunidad de respuesta.....	16
2.	CULTURA DE SERVICIO EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL.	22
2.1	Atención canal virtual .....	22
2.2	Atención presencial. ....	23
2.2.1	Visitas de acompañamiento y seguimiento a Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC. ....	24
2.2.2	Apertura buzón de sugerencias. ....	24
2.3.	Estrategia comunicativa y divulgativa. ....	24
2.4	Atención telefónica. ....	25
2.4.1	Resultados encuesta atención telefónica.....	26
2.5	Casos o consultas ciudadanas registradas.....	28
3.	SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO .....	29
3.1	Componente atención ciudadana.....	29
3.2	Componente trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS .....	30
3.3.	Componente fortalecimiento en cultura del servicio. ....	31
3.4	Medición de percepción y satisfacción ciudadana .....	32
3.5	Ruta de información en la SDIS.....	32
3.5.1	Actualización de la información – Guía de Trámites y Servicios.....	33
4.	CONCLUSIONES:.....	34
5.	RECOMENDACIONES: .....	34

## PRESENTACIÓN

El presente informe evidenciar los resultados alcanzados durante el segundo trimestre de 2020, de las acciones realizadas por el equipo de trabajo del Servicio Integral a la Ciudadanía-SIAC, dando cumplimiento a lo establecido en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía - Decreto 197 de 2014, "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.", y en la Resolución 1202 de 2019, "Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC- y se dictan otras disposiciones"

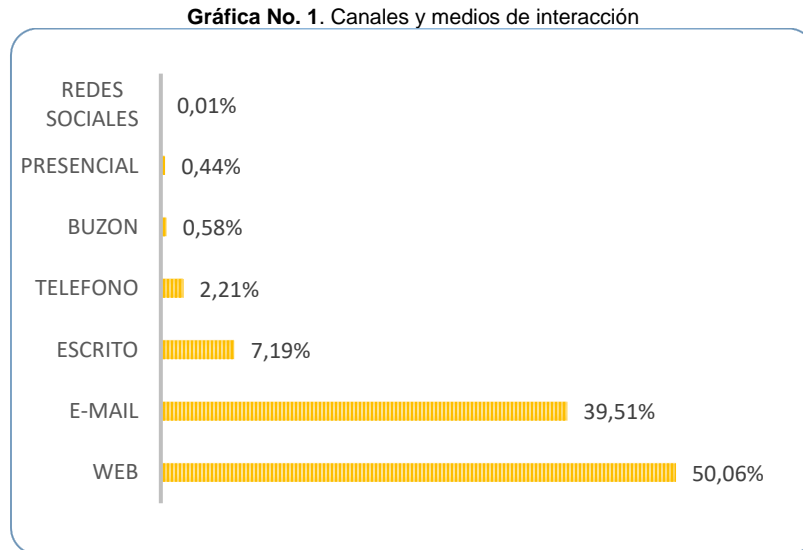
En este sentido se muestran resultados respecto a:

- Trámite de los requerimientos de la ciudadanía, en la entidad; en relación con la recepción, registro y gestión de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha, conforme al procedimiento definido por la Secretaría Distrital de Integración Social, para tal fin, y en el marco de la normativa vigente. Además del cumplimiento de los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) de las respuestas
- Atención ciudadana a través de los canales de interacción dispuestos por la entidad, con lo cual se busca la calidad en la prestación del servicio y la satisfacción de la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública
- Fortalecimiento en la cultura del servicio, por parte de servidores, servidoras, contratistas y colaboradores de esta Secretaría.

## 1. TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA

### 1.1. Canales de interacción.

En la gráfica No. 1 se presentan las peticiones de la ciudadanía allegadas a la entidad a través de los diferentes canales de interacción dispuestos para tal fin.



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

Durante el segundo trimestre de 2020, en la SDIS se tramitaron catorce mil seiscientos **(14.600)** peticiones a través de los diferentes canales y medios de interacción<sup>1</sup> dispuestos para la atención ciudadana, como se relaciona a continuación:

- Mediante el canal virtual (página web) fueron allegadas siete mil trecientas nueve **(7.309)** peticiones lo que corresponde al **50,06%**, observándose un incremento<sup>2</sup> de más del **1000%** en comparación con el trimestre anterior
- A través del correo electrónico fueron allegados cinco mil setecientos sesenta y nueve **(5.769)** peticiones, el **39,51%** del total. Como se observa en la gráfica anterior, durante este trimestre el canal virtual fue el más utilizado, teniendo en cuenta la interrupción de la atención presencial, en consecuencia, de la emergencia sanitaria por COVID-19
- A través del medio escrito se recibieron mil cincuenta **(1.050)** peticiones, es decir, **el 7,19%**; como se evidencia, la utilización este medio disminuyó en un 60%, por las razones expuestas anteriormente.

<sup>1</sup>

[https://sig.sdis.gov.co/images/documentos\\_sig/procesos/atencion\\_a\\_la\\_ciudadania/documentos\\_asociados/20191203\\_ins\\_atc\\_001\\_instructivo\\_canales\\_interaccion\\_atencion\\_ciudadania.docx](https://sig.sdis.gov.co/images/documentos_sig/procesos/atencion_a_la_ciudadania/documentos_asociados/20191203_ins_atc_001_instructivo_canales_interaccion_atencion_ciudadania.docx)

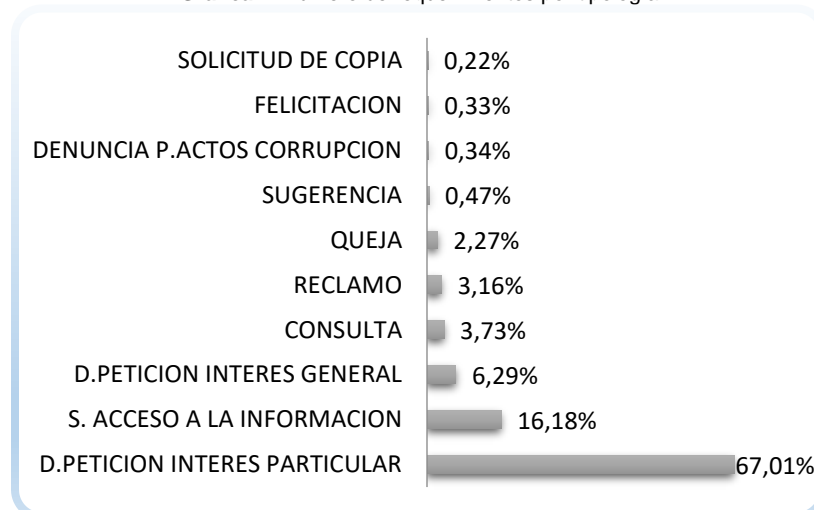
<sup>2</sup> Este aumento se debe a la situación de emergencia sanitaria generada por la COVID 19.

- Por medio del canal telefónico, se recibieron trecientas veintidós (**322**) peticiones correspondientes al **2,21%**. Incrementándose el uso de este canal en un **100%**, en comparación con el trimestre anterior.
- A través del medio buzón de sugerencias, fueron allegadas a la Secretaría, ochenta y cuatro (**84**) peticiones, representando el **0,58%** del total.
- Mediante el canal presencial fueron allegadas sesenta y cuatro (**64**) peticiones que equivale al **0,44%** del total.
- A través de la aplicación móvil<sup>3</sup> fueron allegadas dos (**2**) peticiones, **el 0,01%** del total.

## 1.2 Tipologías

En la gráfica No 2, se relaciona el total de peticiones por tipología, allegadas a la entidad.

**Gráfica 2.** Numero de requerimientos por tipología



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

En relación con las tipologías, se evidencia que el derecho de petición de interés particular es presentado con mayor frecuencia por la ciudadanía; para el segundo trimestre, fueron allegadas nueve mil setecientos ochenta y tres (**9.783**) peticiones con esta tipología; es decir, el **67,01%** del total recibido. En relación con el trimestre anterior (1er trimestre 2020), se observa un aumento de más del 200% de peticiones ciudadanas.

El contenido de estos derechos de petición hace referencia a solicitudes de ingreso a los servicios sociales que presta la SDIS, por la declaratoria de la emergencia sanitaria. Siguen, en menor cantidad dos mil trescientas sesenta y tres (**2.363**) solicitudes de acceso a la información, las cuales al revisar los asuntos se identificó que, en su mayoría, son peticiones de interés particular solicitando ayuda por la emergencia sanitaria; es de aclarar

<sup>3</sup><https://secretariageneral.gov.co/noticias/bogot%C3%A1-te-escucha-ahora-la-app-supercade-virtual>  
[https://play.google.com/store/apps/details?id=com.supercade&hl=es\\_CO](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.supercade&hl=es_CO)

que no se realizó cambio de tipología, por el alto volumen de peticiones allegadas a la SDIS, para ser atendidas.

En segundo lugar, se recibieron novecientos diecinueve **(919)** peticiones con tipología derecho de petición de interés general, es decir, el **6%** del total de requerimientos recibidos. De igual manera, se observó un aumento significativo en las peticiones tipificadas como consultas, quinientas cuarenta y cuatro **(544)**, es decir, el **3,73 %**, las cuales, al igual que las solicitudes de información, fueron clasificadas por la ciudadanía como consultas, sin embargo, al verificar el asunto se trata de peticiones de ayuda por la emergencia sanitaria. Por otra parte, durante el trimestre, los reclamos sumaron cuatrocientos sesenta y uno **(461)**, es decir, el **3,73%** del total de peticiones. Las quejas sumaron trecientas treinta y dos **(332)**, es decir, el **2,27%**. Tanto en los reclamos como en las quejas, en comparación con el trimestre anterior, no se observa una variación significativa.

Así mismo, la ciudadanía radicó sesenta y ocho **(68)** sugerencias, correspondientes al **0,047%** del total de peticiones; estas hacen referencia a mejoras en la atención en los servicios de comedores comunitarios, centros de protección para el adulto mayor, entre otros. Las denuncias por presuntos actos de corrupción fueron cincuenta **(50)**, lo que representa el **0,34%**, las cuales hacen referencia a proselitismo en el manejo de la contratación, fraude en los recursos del Estado, extralimitación de funciones, en el caso de las comisarías de familia, y denuncias a entidades privadas como jardines infantiles y hogares geriátricos. Las felicitaciones o reconocimientos positivos, representan el **0,33%** del total de peticiones, estas fueron atendidas desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (en adelante SIAC), las cuales se remiten a las dependencias correspondientes para su conocimiento. En la tabla No. 1, se presenta la información con requerimientos por dependencia y servicio que durante el trimestre recibieron reconocimientos.

Tabla No.1. Reconocimientos positivos

Dependencia	Servicio									
	ACCESO A LA JUSTICIA FAMILIAR A	ATENCIÓN INTEGRAL EXTERNA A PERSONAS	ATENCIÓN A PERSONAS O FAMILIARES	ATENCIÓN INTEGRAL A CIUDADANOS HABITANTES DE	PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES DE LA SDIS	SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA	SOCIAL MI VITAL ALIMENTARIO	SUBSIDIO PARA PERSONAS MAYORES	Sin información	Total, general
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1	3	3	11	6	2	5	1	9	41
SUBDIRECCIÓN DE NUTRICIÓN	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTÓBAL	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUÉN	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN, CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Total	1	3	3	12	6	3	5	2	10	48

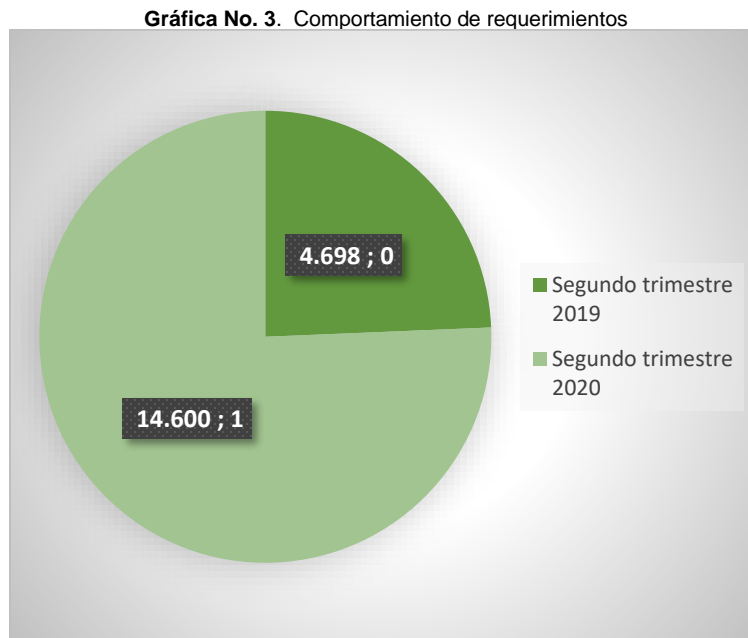
Fuente: Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Finalmente, las solicitudes de copia fueron treinta y dos (**32**), las cuales representan el **0,22%** del total de requerimientos relacionados en su mayoría con los procesos adelantados en comisarías de familia.

**Anexo 1. Peticiones por dependencia, Subtema y tipología.**

1.3 Comparativo

La gráfica No. 3, evidencia el aumento de los requerimientos allegados por la ciudadanía en relación con el mismo período en el año de 2019.



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

Al realizar la comparación del total de los requerimientos allegados por la ciudadanía, durante el segundo trimestre de 2019 y el mismo periodo del 2020, se observó un aumento significativo de más del 300%, representado en nueve mil novecientos dos (**9.902**) peticiones.

Cabe mencionar que, el comportamiento de las tipologías es estable ya que las allegadas con mayor frecuencia son peticiones de interés particular, a través de las cuales la ciudadanía solicita el ingreso a los servicios sociales de la SDIS, mientras que, entre los canales, y medios de interacción utilizados por la ciudadanía, se observa un cambio significativo, dado que durante este trimestre (2do trimestre 2020) el canal más utilizado fue el virtual (página web y Contáctenos-correo institucional), por la situación de aislamiento social.

#### 1.4 Traslado por no competencia

Durante el trimestre en referencia, se recibieron dos mil trescientas ochenta **(2380)** peticiones ciudadanas, a las cuales se dio traslado por no ser de competencia de la entidad. Se aclara que este número de peticiones no están incluidas en las peticiones tramitadas durante el período reportado. En la tabla No. 2, se relacionan las entidades a las cuales se trasladaron peticiones por ser de su competencia.

**Tabla No.2.** Traslado de peticiones por no competencia de la SDIS

Entidad	F	%	Entidad	F	%
ENTIDAD NACIONAL	891	37,44%	IDRD	9	0,38%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	215	9,03%	CONCEJO DE BOGOTA	6	0,25%
SECRETARÍA MOVILIDAD	174	7,31%	SECRETARÍA DE CULTURA	6	0,25%
SECRETARÍA DE PLANEACION	162	6,81%	CAPITAL SALUD EPS	5	0,21%
SECRETARÍA DE SALUD	116	4,87%	IDPYBA	5	0,21%
SECRETARÍA DE EDUCACION	93	3,91%	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	4	0,17%
IPES	83	3,49%	IDPAC	4	0,17%
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	74	3,11%	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	3	0,13%
SECRETARÍA GENERAL	71	2,98%	IDEP - INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y PEDAGOGICA	3	0,13%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	69	2,90%	SECRETARÍA DE AMBIENTE	3	0,13%
POLICIA METROPOLITANA	56	2,35%	SUBRED NORTE	3	0,13%
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	46	1,93%	SUBRED SUR OCCIDENTE	3	0,13%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	31	1,30%	CATASTRO	2	0,08%
SECRETARÍA DE HACIENDA	27	1,13%	FUGA - FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	2	0,08%
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PUBLICO	25	1,05%	IDU	2	0,08%
CODENSA	24	1,01%	SERVICIO CIVIL	2	0,08%
ACUEDUCTO - EAB	23	0,97%	SUBRED CENTRO ORIENTE	2	0,08%
SECRETARÍA JURÍDICA	22	0,92%	ERU - EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO	1	0,04%
UAESP	22	0,92%	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	1	0,04%
GAS NATURAL	21	0,88%	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	1	0,04%
PERSONERÍA DE BOGOTA	18	0,76%	MSP	1	0,04%
SECRETARÍA DE LA MUJER	13	0,55%	SUBRED SUR	1	0,04%
IDIPRON	12	0,50%	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	1	0,04%
IDIGER	10	0,42%	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	1	0,04%
TRANSMILENIO	10	0,42%	VEEDURÍA DISTRITAL	1	0,04%



Entidad	F	%	Entidad	F	%
<b>Total: 2380</b>					

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

El **37,44%** de peticiones fueron trasladadas a entidades nacionales como ICBF, por temas relacionados con bonos de alimentos de los jardines coordinados esta entidad. Ministerio de Educación por incumplimiento, por parte de jardines infantiles con los niños, dado que, al estar en la casa no continuaron con las actividades, por las cuales pagaron los padres de familia. Ministerio de trabajo, por el tema de despidos de las empresas. Alcaldías municipales, departamentales, por solicitud de servicios sociales que presta la SDIS, para personas que viven fuera del Distrito Capital; además del manejo de procesos de violencia intrafamiliar. Se trasladaron peticiones a la Defensoría del Pueblo, y Departamento Administrativo de Prosperidad Social, por temas asociados con solicitudes al proyecto familias y jóvenes en acción. Personas desplazadas. De igual manera se trasladó el **9,03%** de las peticiones a la Secretaría de Gobierno, por temas relacionados con inconvenientes entre vecinos (pago de arriendos) y demora en el pago del subsidio C (adulto mayor).

El **7.31%** de peticiones se trasladó a la Secretaría de Movilidad, por solicitudes ciudadanas de permisos de movilización fuera de Bogotá y dentro de la ciudad para cuidar de adultos mayores y visita a hijos menores; el **6.81%** a la Secretaría de Planeación, por solicitud del puntaje del SISBEN; con el **4.87%** a la Secretaría de Salud las peticiones asociadas a citas médicas, certificaciones para personas con discapacidad, seguimiento e inspección a ONG, entre otras. El **3.91%** se trasladó a la Secretaría de Educación por inconformidad con la prestación del servicio de educación preescolar en jardines infantiles públicos y privados. Con el **3.49%** se trasladó al Instituto para la Economía Social IPES, por solicitudes de ayuda a vendedores ambulantes, quienes refieren haber quedado desprotegidos por la declaratoria de emergencia sanitaria.

El **3.11%** Secretaría del Hábitat por solicitudes de subsidios de vivienda y ahorro programado; el **2,98%** de peticiones, se trasladó a la Secretaría General, por temas de clasificación de las peticiones; el **2.90%** al Terminal de Transporte por solicitudes para poder regresar a sus pueblos y allí poder pasar el tiempo del aislamiento. Con el **2.35%** Policía Metropolitana (por asuntos de coordinación interinstitucional para mejorar las condiciones de seguridad de todos los habitantes del Distrito Capital, a nivel preventivo y en la preservación del orden público en la ciudad, entre otros)

Finalmente, el **15,8%** de peticiones se trasladó a la Secretaría de Desarrollo Económico por solicitudes de empleo; Secretaría de Seguridad por temas de inseguridad; Secretaría de Hacienda por temas de pagos de impuestos, dado que no se están obteniendo recursos económicos, porque son comerciantes o arrendatarios de locales comerciales; al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP-, por temas de defensa, inspección, vigilancia, regulación y control del espacio público del Distrito Capital; a las empresas de servicios públicos por disminución de los recursos en los hogares, quienes manifiestan no tener como pagar; al Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud (IDIPRON) por temas de jóvenes consumidores de spa y en condición de habitabilidad en calle; a la Secretaría de la Mujer por temas de prostitución, asesorías e intervención jurídica; Secretaría de Ambiente; al Instituto Distrital de Recreación

y Deporte (IDRD), por temas de manejo del tiempo libre en casa para los niños y jóvenes, principalmente, en este tiempo de cuidado en casa; se trasladó al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA, por temas de protección de animales cuyos dueños son habitantes de calle.

#### Operación Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Con el fin de garantizar la atención oportuna y de calidad a las demandas ciudadanas y dando cumplimiento al uso eficiente de “Bogotá Te Escucha”, durante el segundo trimestre, se realizaron dos mil seiscientos setenta y siete **(2.677)** seguimientos y, acompañamientos a los designados responsables de operar el sistema (estos se realizan a través del canal telefónico, virtual-correo electrónico y mensajes de WhatsApp).

Los temas recurrentes sobre los que se brinda soporte se relacionan a continuación:

Reenvió de clave, creación de nuevos usuarios por cambio de designado, asignación a otra dependencia por competencia, registro de un peticionario en el SDQS, registro de una nueva petición en el SDQS, evento cierre por respuesta consolidada, trámite para el cargue de felicitaciones, fallas para el ingreso al SDQS, cargue de un documento después de cierre de la petición, cambio de tipología, cambio de datos a usuarios registrados en el SDQS, fechas para publicación de respuesta (por anónimo) y fecha para publicación de aviso, reenvió de clave, verificación por hoja de ruta, formatos de respuesta ( carta y formato de anónimo).

En la tabla No.3, se relacionan las dependencias a las cuales se prestó mayor número de soporte durante el trimestre.

**Tabla No.3.** Seguimiento y acompañamiento a designados Bogotá Te Escucha

DEPENDENCIA
Subdirección Local de Kennedy
Subdirección Local Engativá
Subdirección Local Usme
Subdirección Local Suba
Subdirección Local Bosa
Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía
Comisaría Kennedy 1 turno 2
Subdirección Local Chapinero
Comisaría Ciudad Bolívar 1 turno 2
Subdirección para Asuntos LGBTI
Subdirección para la Vejez
Subdirección Local Santafé-Candelaria
Subdirección Local Antonio Nariño-Puente Aranda
Subdirección Local Barrios Unidos
Subdirección Administrativa y Financiera-Apoyo Logístico
Subdirección para la Identificación, caracterización e Integración
Comisaría de Familia Suba 1

DEPENDENCIA
Comisaría de Familia Chapinero
Subdirección para la Familia
Subdirección Local San Cristóbal

Fuente: Matriz de datos de registro (Excel) / Usuario: W Rojas

Cabe resaltar, que uno de los motivos recurrentes para brindar soporte es la rotación frecuente de designados, lo cual es una constante dado que las dependencias realizan cambio de los mismos, ya sea por retiro del servidor/a de esta Secretaría, por terminación de contrato, traslado a otra dependencia o por vacaciones o incapacidades.

A continuación se señalan las dependencias que socializaron con el SIAC los cambios de designados, a quienes se brindó acompañamiento a través del canal telefónico y por medio de correo electrónico, teniendo en cuenta que por la inestabilidad que presenta el sistema desde el 13 de Febrero del presente año, no se ha podido brindar proceso de inducción; no obstante, se hace acompañamiento, en temas relacionados con la creación del usuario, ingreso a Bogotá te escucha, cierre de respuestas definitivas que se encontraban en vencimiento y cargue de nuevos requerimientos ciudadanos:

Subdirección Local Ciudad Bolívar, Comisaría de Familia Kennedy 4, Comisaría de Familia Engativá 1, Subdirección de Contratación, Comisaría de Familia Puente Aranda, Comisaría de Familia Suba 4, Comisaría de Familia Teusaquillo, Dirección de Gestión Corporativa, Comisaría de Familia Usme 2, Subdirección para la Familia, Dirección Territorial, Subdirección de Gestión Integral Local; Subdirección para la Aduldez, Comisaría de Familia de Chapinero, Subdirección Local Engativá, Centro Proteger Antonia Santos, Comisaría de Familia Barrios Unidos, Comisaría de Familia de Candelaria, Comisaría de Familia Ciudad Bolívar 2 turno 1, Comisaría de Familia Ciudad Bolívar 1 turno 2, Comisaría de Familia Rafael Uribe turno 2, Comisaría de Familia Kennedy 1 turno 1, Comisaría de Familia Mártires, Comisaría de Familia Santafé, Subdirección Local de Barrios Unidos, Subdirección Local Chapinero, Defensor del Ciudadano, Las dependencias en mención se les brindaran el espacio de Sensibilización para el segundo semestre de 2020.

Por otra parte, durante el presente trimestre se evidenció que algunas dependencias parametrizadas han garantizado la permanencia de sus designados, lo cual ha permitido la atención oportuna de los requerimientos allegados a través de Bogotá Te Escucha. Mientras que algunas Comisarías de Familias continúan presentando dificultades para la atención de requerimientos, especialmente para el cargue de aquellos que son recepcionados directamente por estas dependencias.

Finalmente es importante dar a conocer que el sistema de Bogotá te Escucha-Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas a partir de 23 abril de 2020, se ha estabilizado permitiendo su funcionamiento durante todo el día; aunque continúan, con menos frecuencia, caídas e interrupciones por conectividad de la red de internet.

## 1.5 Temas y dependencias con mayor número de quejas y reclamos

### 1.5.1 Quejas

Tiene como propósito dar a conocer a las autoridades pertinentes las conductas irregulares de servidores públicos o contratistas a quienes se les ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. En la tabla No. 4, se muestran las dependencias con mayor número de quejas:

**Tabla No. 4.** Relación de dependencias con mayor número de quejas

DEPENDENCIA	F
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	27
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	24
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	23
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	22
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	21
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	20
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	19
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	18
SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA	14
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	12

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

Las quejas radicadas por la ciudadanía están relacionadas con la atención del personal de los proyectos y servicios, como son: referentes de proyectos y servidores que operan en los servicios de comedores comunitarios, centros de protección para adultos mayores, centros día, centros noche, centros integrales de protección a niños, niñas adolescentes y hogares de paso. Y de algunas coordinadoras y maestras de los jardines infantiles de la SDIS, de quienes se quejan asumir una actitud preponde y no tener disposición de escucha.

Se aclara que, la mayoría de las peticiones clasificadas como quejas, son realmente peticiones, donde los ciudadanos manifiestan encontrarse en alta vulnerabilidad, por la situación de emergencia sanitaria, y necesitan con urgencia ser escuchados, es por ello, que en un alto volumen aparecen en el equipo de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, a través del cual se informó en dónde podían solicitar las ayudas de acuerdo a lo manifestado.

### 1.5.2 Reclamos

Tiene como propósito dar a conocer a las autoridades pertinentes las deficiencias e irregularidades en la prestación del servicio. Definidos como la manifestación presentada por la ciudadanía a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio por mora en el ingreso a los servicios.

A continuación, en la tabla No. 5, se relacionan las dependencias con mayor número de reclamos:

**Tabla No. 5.** Relación de Subdirecciones Locales con mayor número de reclamos

DEPENDENCIA	F
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	40
SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	39
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	38
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	38
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	30
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	28
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	27
SUBDIRECCIÓN LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	23
DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	21
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTOBAL	21

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

Las reclamaciones reiteradas se relacionan con demoras en el ingreso a los servicios, por egreso de estos, por no poder acceder algún tipo de ayuda, por la situación atípica que se está viviendo, dado que no cumplen con los requisitos; por dificultades presentadas dentro de los hogares de paso de habitantes de calle, centros día y centros noche; se continúan presentando por la interrupción de la atención presencial ocasionada por la emergencia sanitaria por COVID-19.

También es importante informar que cuando las peticiones son cargadas directamente por la ciudadanía al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-, son ellos los que eligen la tipología, escogiendo casi siempre queja o reclamo, aunque en su mayoría son peticiones de interés particular.

## 1.6 Subtemas

A continuación, se evidencian los requerimientos clasificados por subtemas, es decir las peticiones asignadas a cada dependencia acorde con el asunto identificado.

**Tabla No.6.** Relación de requerimientos por subtemas

SUBTEMAS	F	%
ENLACE SOCIAL	10099	69,17%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	1689	11,57%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	331	2,27%
CANASTAS Y BONOS	278	1,90%
COMISARÍAS DE FAMILIA	261	1,79%
COMEDORES COMUNITARIOS	259	1,77%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	236	1,62%
JARDÍN INFANTIL DIURNO	227	1,55%
CONTRATACIÓN	133	0,91%

SUBTEMAS	F	%
CENTROS INTEGRARTE	123	0,84%
CRECIENDO EN FAMILIA, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, CENTROS AVANZAR, CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO, CENTROS DIA PARA ADULTO MAYOR, EMERGENCIA SOCIAL ANTROPICA, JARDINES INFANTILES Y CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR PRIVADOS, CENTROS CRECER, SERVICIOS TERCERIZADOS	964	6,60%

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

Como se evidenció en la tabla No. 6, el **69,17%** de requerimientos se relaciona con el subtema de enlace Social, el cual, hace referencia a personas y grupos familiares que se encuentran atravesando situaciones de desplazamiento, pérdida de vivienda, desempleo, y solicitudes de servicios de migrantes venezolanos; durante este periodo, estas peticiones aumentaron a causa de la emergencia sanitaria; asimismo, se recibieron peticiones de ciudadanos/as, cuyas viviendas se ubican en estratos tres y cuatro, por pérdida de sus negocios. El **11,57%** de las peticiones hace referencia a las peticiones del subtema apoyo económico para adulto mayor, entre ellas solicitudes del subsidio y reclamaciones por egreso del servicio, bloqueo de la tarjeta para retirar el subsidio, entre otros. Con el **2,27%**, por el subtema de habitabilidad en calle, los peticionarios, manifiestan su inconformidad por la presencia de estos ciudadanos en los diferentes sectores de la ciudad, construcción de cambuches, inseguridad, y desaseo; por tal razón, solicitan su retiro de los espacios ocupados; a la vez que, requieren conocer las acciones adelantadas por la entidad para superar la situación.

El **1,55%** de las peticiones restantes hacen referencia a subtemas como: solicitudes de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos; las peticiones asignadas a comisarías de familia representan el **1,79%**, estas, son solicitudes de copia de las medidas de protección adelantadas en las mismas, y por inconformidad por parte de los ciudadanos en los procesos de atención y por demora en la atención presencial; el **1,77%** hace referencia a peticiones de usuarios por cierre o demora en la continuidad de comedores comunitarios e inconformidad por las raciones recibidas, dado que a una parte de la población usuaria, en este momento, le están suministrando los alimentos para preparar, mientras se reestablece el servicio en modalidad presencial. Estos usuarios consideran que los alimentos suministrados no tienen la calidad, ni la cantidad suficiente para reemplazar el almuerzo. El **1,62%** de los requerimientos son solicitudes de cupo para ingreso a centros de protección social; ya sea por abandono de estas personas o porque las familias refieren que no cuentan con las condiciones para hacerse cargo de ellos.

El **1,55%** de los requerimientos se relaciona con el subtema de jardines infantiles (interrupción en la atención a los niños, demora en la entrega de los bonos de alimentos, debido a la situación atípica de emergencia sanitaria, negligencia en el cuidado de los niños, niñas, entre otros). El **0,91%**, de peticiones se refiere a la inconformidad de los contratistas por terminación de los contratos sin justificación, y demora en la entrega de certificaciones por parte de la Subdirección de Contratación; el **0,84%** hacen referencia a las solicitudes de cupo en Centros Integrarte y Avanzar, para personas mayores de 18 años con discapacidad en modalidad interna y externa, y subsidios del proyecto. El **6,60%** restante evidencia los subtemas de creciendo en familia (se solicita orientación individual y grupal acerca de la crianza, cuidado, protección y desarrollo infantil en el hogar y espacios

comunitarios, asesoría psicosocial y nutricional), peticiones relacionadas con la gestión del talento humano (certificaciones, reclamaciones laborales, capacitación, conductas indebidas de los servidores, entre otras); y, centros crecer (solicitud de cupos para niños, niñas y adolescentes con discapacidad cognitiva menores de 18 años)

### 1.7 Solicitudes de información pública

Durante el período comprendido entre el 1 de abril a 30 de junio de 2020, se gestionaron en la Secretaría Distrital de Integración Social un total de catorce mil seiscientos **(14.600)** peticiones con respuesta, de las cuales el **16,40%**, corresponde a solicitudes de acceso a la información pública y solicitudes de copia; es decir, dos mil trescientas noventa y cinco **(2.395)**, discriminados así: solicitudes de información dos mil trescientas sesenta y tres **(2.363)** y solicitudes de copia treinta y dos **(32)**, tal como se referencia en el anexo 2.

**Anexo 2. Reporte de solicitudes de información pública.**

### 1.8 Calidad en las respuestas<sup>4</sup>

El equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía realiza seguimiento mensual a las peticiones ciudadanas con el fin de identificar el cumplimiento de los atributos de calidad de las respuestas entregadas a la ciudadanía, como son: coherencia, claridad y calidez. Así las cosas, se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio mensual de 67 peticiones aproximadamente, para un total trimestral de 196 peticiones, de las cuales se tomó una muestra aleatoria de 67 peticiones con corte, 1 de abril a 30 de junio de 2020, encontrando los siguientes resultados:

Respecto al criterio de coherencia, se pudo identificar que de las 67 peticiones analizadas dos de ellas no cumplen con los criterios de análisis, dado que una se encuentra duplicada y la otra no corresponde a una petición, quedando para el análisis 65 peticiones de las cuales una no es coherente, de tal manera que el porcentaje de cumplimiento es del **98,46%**; respecto a la claridad en las respuestas, tres no cumplen con este criterio, es decir, que el porcentaje de cumplimiento es del **95,38%**; finalmente, respecto al criterio de calidez, dos respuestas no lo cumplen alcanzando un porcentaje de **96,92%**. En la tabla No. 7, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento, y no cumplimiento en la evaluación de los criterios de calidad.

**Tabla No.7.** Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas.

Requerimientos	Coherencia		Claridad		Calidez	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
65	98,46%	1,54%	95,38%	4,62%	96,92%	3,08%
	64	1	62	3	63	2

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

<sup>4</sup> El análisis del criterio de oportunidad se realizó a partir de la base de datos del total de requerimientos correspondiente al segundo trimestre de 2020. A diferencia de los criterios de calidez, coherencia y claridad, los cuales se analizan a partir de una muestra aleatoria, la cual se calcula en el software de Epiinfo.

**Anexo 3. Requerimientos con evaluación de calidad de la respuesta.**

En el anexo 3, se analizan las respuestas entregadas por la entidad, a la ciudadanía cumplir las respuestas definitivas; además de aspectos relacionados con la operatividad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha -.

1.9 Estado de los requerimientos

La información reportada en el presente informe se tomó de los requerimientos con respuesta definitiva, tramitados del 1 abril a 30 de junio de 2020. En la tabla No. 8, se presenta el estado de los requerimientos ciudadanos para el segundo trimestre de 2020.

**Tabla No.8.** Estado de los requerimientos

ESTADO DE LA PETICIÓN	CANTIDAD PETICIONES	%
Cerrado - Por respuesta consolidada	192	1,32%
Cerrado - Sin recurso de reposición	25	0,17%
Solucionado - Por respuesta definitiva	14.383	98,51%
<b>Total</b>	<b>14.600</b>	<b>100,00%</b>

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

1.10 Oportunidad de respuesta

En la tabla No. 9, se muestra el número de días promedio utilizado por cada una de las dependencias para dar respuesta a los requerimientos de acuerdo con su tipología.

**Tabla No.9.** Días promedio utilizados para responder a los requerimientos de la ciudadanía, acorde con la tipología

Dependencia	Tipología										Total
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	
COMISARÍA BOSA 3 PORVENIR	-	-	-	-	-	-	13	-	-	-	13
COMISARÍA DE FAMILIA ANTONIO NARINO	-	-	-	1	-	-	5	-	-	-	3
COMISARÍA DE FAMILIA BARRIOS UNIDOS	-	-	12	11	-	-	-	-	-	-	11



Dependencia	Tipología										Total
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 1	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	3
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 2	-	-	-	19	-	-	-	-	-	-	19
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 2	-	-	-	9	-	2	-	-	-	-	8
COMISARÍA DE FAMILIA CANDELARIA	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2
COMISARÍA DE FAMILIA CHAPINERO	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	4
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 1 TURNO 2	-	-	-	9	-	8	-	-	-	-	9
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 1	-	-	-	11	-	-	-	-	-	-	11
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 1	-	-	-	16	-	29	-	6	-	-	14
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 2 turno 1	-	-	-	20	-	-	-	-	-	-	20
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 2 turno 2	5	-	11	-	-	-	-	-	-	-	8
COMISARÍA DE FAMILIA FONTIBÓN 1 TURNO 1	-	-	-	5	-	-	-	11	4	-	6
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 1	-	-	-	10	-	11	-	-	-	-	10
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 2	-	-	-	7	-	-	-	-	-	-	7
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 3	-	-	-	5	-	15	1	-	-	-	7
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 5	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	6
COMISARÍA DE FAMILIA MÁRTIRES	-	-	-	13	-	-	-	-	-	-	13
COMISARÍA DE FAMILIA PUENTE ARANDA	-	-	11	3	-	-	-	10	-	9	7
COMISARÍA DE FAMILIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 1	-	-	-	11	-	10	-	-	-	-	11

Dependencia	Tipología										Total
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	
COMISARÍA DE FAMILIA SAN CRISTOBAL 1 TURNO 1	-	-	-	11	-	-	-	-	-	-	11
COMISARÍA DE FAMILIA SAN CRISTOBAL 2 LA VICTORIA	-	-	-	9	-	-	-	13	9	-	9
COMISARÍA DE FAMILIA SANTA FE	-	-	-	14	-	-	11	-	-	-	13
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 1	3	-	-	6	-	2	5	8	-	-	5
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2	5	-	-	4	-	-	5	-	-	2	4
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 2	24	-	-	13	-	-	5	6	-	-	11
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 3	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	6
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 4	-	-	-	17	-	-	-	-	-	-	17
COMISARÍA DE FAMILIA TEUSAQUILLO	11	-	-	5	-	-	-	-	-	-	6
COMISARÍA DE FAMILIA TUNJUELITO	-	-	-	7	-	6	-	5	-	-	6
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 1 Turno 1	13	-	-	6	-	-	1	-	-	-	6
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 1 TURNO 2	-	-	-	11	-	3	-	9	-	-	7
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 2	19	-	-	13	-	1	2	8	-	-	10
COMISARÍA DE FAMILIA USME 1	-	-	-	3	-	23	-	-	10	-	12
COMISARÍA DE FAMILIA USME 2	-	-	-	10	-	-	-	16	-	-	13
COMISARÍA KENNEDY 1 TURNO 2 SDIS	-	-	-	13	-	-	-	10	-	-	12
COMISARÍA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 2	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	6
DESPACHO - SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	-	-	44	-	-	-	-	-	-	-	44

Dependencia	Tipología										
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total
DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO	26	-	29	20	-	-	-	15	-	27	20
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	-	-	-	11	-	-	23	-	-	-	14
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	29	17	18	14	-	11	14	15	-	28	15
DIRECCIÓN POBLACION PROYECTO 1113	15	-	20	18	-	19	23	22	-	-	19
DIRECCIÓN POBLACIONAL	-	-	13	12	-	-	-	7	-	14	11
DIRECCIÓN TERRITORIAL	-	33	35	28	-	22	23	17	-	-	27
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	-	4	-	9	-	10	5	-	-	-	5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16
OFICINA ASESORA JURÍDICA	-	-	-	25	-	-	-	-	-	-	25
OFICINA DE CONTROL INTERNO	-	-	9	-	-	-	-	-	-	-	9
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	23	-	11	12	11	10	9	10	-	10	13
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	-	-	7	-	8	-	5	4	-	6
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA APOYO LOGÍSTICO	-	-	12	10	-	3	14	9	-	7	10
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO	7	-	10	15	-	13	9	10	-	13	13
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	7	-	12	8	-	-	6	10	9	17	8
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL LOCAL	-	-	30	-	-	-	-	10	-	29	24
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	-	-	15	13	-	19	26	10	6	20	14

Dependencia	Tipología										Total
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN E INFORMACIÓN	18	-	-	12	-	-	-	13	-	-	13
SUBDIRECCIÓN DE NUTRICIÓN	-	-	-	-	13	-	21	-	-	-	17
SUBDIRECCIÓN DE PLANTAS FÍSICAS	-	-	20	17	-	6	-	15	19	-	16
SUBDIRECCIÓN LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	19	-	18	13	-	16	14	11	-	10	13
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	8	-	8	8	-	8	11	5	-	4	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	16	-	17	16	-	18	15	14	-	16	16
SUBDIRECCIÓN LOCAL CHAPINERO	15	-	7	10	-	7	13	9	-	-	10
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	11	-	11	8	-	12	10	6	-	9	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	20	-	12	16	1	22	16	12	-	24	15
SUBDIRECCIÓN LOCAL FONTIBÓN	20	-	14	12	-	15	10	7	-	5	11
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	20	-	17	19	-	22	18	18	-	18	18
SUBDIRECCIÓN LOCAL MÁRTIRES	12	-	3	7	-	9	15	6	-	-	7
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	11	-	11	9	-	12	10	9	13	15	9
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTOBAL	20	-	23	20	22	23	21	25	-	15	21
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	11	-	12	10	-	11	10	6	-	-	10
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	28	-	24	24	-	21	24	15	-	19	22
SUBDIRECCIÓN LOCAL TUNJUELITO	16	-	14	12	-	17	13	17	-	6	13
SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUÉN	9	-	11	9	19	10	11	7	-	8	9
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	15	-	15	15	-	19	16	13	-	18	15
SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT	-	-	-	17	-	18	20	12	-	-	16

Dependencia	Tipología										
	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	17	-	16	12	13	12	15	6	6	14	13
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	26	-	25	20	-	17	17	18	15	-	20
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	20	-	30	34	36	35	31	19	-	26	32
SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA	20	12	17	16	-	13	17	14	-	-	16
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD	12	-	13	17	-	8	-	13	-	16	13
SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	23	-	19	14	12	14	18	13	12	13	14
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	16	-	13	15	-	17	13	1	6	-	14
<b>PROMEDIO DE DÍAS DE GESTIÓN POR TIPOLOGÍA</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>15</b>

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

Durante el segundo trimestre de 2020, se observó que la oportunidad en los tiempos de respuesta a los requerimientos por tipología, continúa estando en menor tiempo del establecido en los términos legales. Peticiones con tipología queja, reclamo, sugerencia, peticiones de interés particular, general y felicitaciones están utilizando un tiempo promedio de 15 días de los 30 días legales establecidos para la proyección de respuestas. De igual manera, las solicitudes de copia y las solicitudes de acceso a la información fueron respondidas en 11 días de los 20 días legales establecidos.

No obstante, se aclara, que a causa de la emergencia sanitaria por COVID-19 el gobierno Nacional expidió el Decreto 491 de 2020<sup>5</sup> en el cual, el artículo 5, establece la ampliación de términos para atender las peticiones. Esta norma se tuvo en cuenta para verificar el criterio de oportunidad en las respuestas brindadas a las peticiones ciudadanas. En la tabla 10, se muestra el tiempo promedio utilizado para las respuestas que se entregaron fuera de los términos legales, informe que se relaciona en detalle como anexo al presente documento.

<sup>5</sup> Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica

**Tabla No.10.** Días promedio utilizados en la entrega de respuestas fuera de términos legales

TIEMPO LEGAL RESPUESTA DÍAS SEGÚN DECRETO NACIONAL 491 DE 2020	TIPO DE REQUERIMIENTOS	DÍAS PROMEDIO FUERA DE TÉRMINOS
20 días	Solicitud de acceso a la información y Solicitud de Copia.	5,7
30 días	Denuncias por presuntos actos de corrupción, Derechos de Petición de interés particular y general, felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias.	6,29

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

**Anexo 4. Informe de requerimientos fuera de términos.**

**2. CULTURA DE SERVICIO EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL.**

**2.1 Atención canal virtual**

Durante el segundo trimestre de 2020, desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la Subsecretaría se establecieron las acciones pertinentes para dar trámite en tiempos oportunos a las solicitudes ciudadanas o de entidades del orden distrital o nacional, allegadas por medio del correo institucional y Contáctenos, es así, que se organizaron grupos de trabajo conformados por contratistas y personal de planta a cargo de la gestión. En la tabla No. 11, se relaciona el total de solicitudes allegadas a la entidad:

**Tabla No. 11.** Consolidado Total

MES	CORREOS ELECTRÓNICOS
Abril	16.516
Mayo	6.593
Junio	4.548
<b>TOTAL</b>	<b>27.657</b>

Fuente: Base de datos de registro (Excel) / Usuario: Farfán

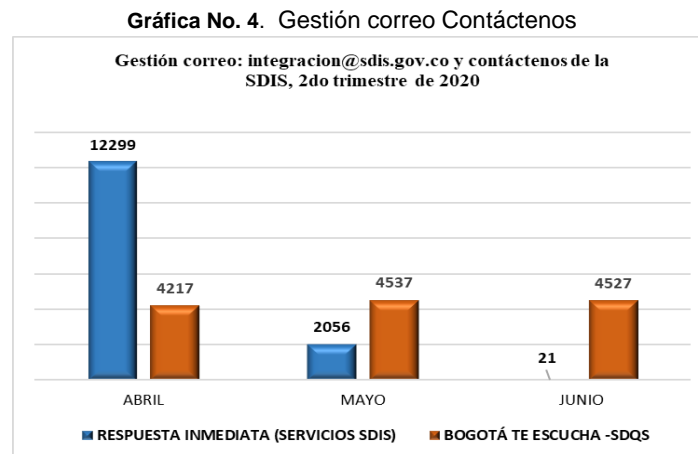
De manera diaria se realiza la atención a las distintas solicitudes ciudadanas y/o de entidades de carácter público y privado allegadas por medio del correo: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) y del Contáctenos de la Entidad, este último direcciona las solicitudes al correo en mención. Es importante mencionar que, conforme la declaratoria de cuarentena obligatoria decretada por el gobierno nacional y distrital en relación con la emergencia sanitaria causada por COVID-19, a partir del 20 de marzo del presente año y a la fecha la entidad dio cierre a la atención presencial a la ciudadanía, situación que generó que el correo [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) y el Contáctenos, se convirtieran en uno de los medios de contacto más utilizados.

Dado el contenido y análisis de las solicitudes se pueden presentar un mínimo de tres mecanismos de respuesta, a saber:

- Respuesta inmediata (competencia)
- Cargue en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Respuesta y direccionamiento (no competencia)

Desagregado de atención por mes:

Como se evidencia en la gráfica No. 4, durante el mes de abril predominó la gestión que se realiza mediante la respuesta inmediata, toda vez, que las solicitudes ciudadanas estaban relacionadas con la entrega de bonos de Bogotá Solidaria y podría darse este tipo de respuesta; mientras, que en mayo y junio disminuyó la respuesta inmediata, dado que las solicitudes que ingresaron por este canal se relacionaban con otro tipo de peticiones que requirieron contar con los términos legales para dar respuesta, por lo cual, se gestionaron a través de Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.



Fuente: Base de datos de registro (Excel) / Usuario: Farfán

## 2.2 Atención presencial.

Acorde con las directrices distritales y nacionales en torno a la declaratoria de emergencia sanitaria causada por la COVID-19, desde el 23 de marzo se interrumpió la atención presencial en los puntos SIAC; de tal manera, que la atención a la ciudadanía se reporta a partir de los datos obtenidos a través del canal telefónico y virtual, en este orden de ideas, durante el período reportado se contó con un total de cincuenta mil doscientos sesenta y uno (**50.261**) atenciones ciudadanas.

### 2.2.1 Visitas de acompañamiento y seguimiento a Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC.

Durante el segundo trimestre de 2020, a causa de la emergencia sanitaria por COVID-19 no fue posible adelantar visitas de acompañamiento seguimiento y los puntos SIAC, sin embargo, se definieron acciones encaminadas a fortalecer la atención ciudadana a través del canal virtual y telefónico, mediante trabajo en casa con el equipo de servidores/as y contratistas SIAC. Es así, que se concretaron tres subgrupos de trabajo con el fin de garantizar la atención a la ciudadanía; a saber: un grupo responsable de atender las peticiones ciudadanas allegadas a través del canal virtual ([integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)); un segundo grupo encargado de atender el canal telefónico (3808330); y un tercer grupo, como apoyo a la revisión, clasificación y asignación o traslado de peticiones a las dependencias parametrizadas de la SDIS, o entidades del orden distrital o nacional, según competencia.

### 2.2.2 Apertura buzón de sugerencias.

Durante el segundo trimestre de la actual vigencia, y en consecuencia del aislamiento social a causa de la emergencia sanitaria declarada por el gobierno distrital y nacional, en la entidad se interrumpió la atención presencial, en ese orden de ideas, las dependencias no han realizado la apertura del buzón de sugerencias; y, en los casos en los que lo han hecho, no han diligenciado el formato de apertura (FOR-ATC-009) con la completitud que indica el Instructivo de Canales de Interacción para atención de la Ciudadanía. Por tal razón, se ha solicitado a las dependencias, el levantamiento de un acta, en la cual, se deje evidencia de las razones por las cuales no se diligenció en su totalidad el formato, tal y como lo indica el instructivo.

Por otra parte, desde el SIAC, se solicitó a las Subdirecciones Locales, los datos de los encargados de la apertura de los buzones, esto, con el fin de programar la socialización del instructivo canal de interacción (medio buzón de sugerencias), como acción de mejora en el diligenciamiento del formato de apertura de buzones y garantía de transparencia en la gestión del mismo.

## 2.3. Estrategia comunicativa y divulgativa.

Dando cumplimiento a la Ley 1437 de 2011, por la cual expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, artículo 8: *“Deber de información al público. Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga.”*, se solicitó a la Oficina Asesora de Comunicaciones -OAC-, lo siguiente:

- Actualización de piezas comunicativas acorde con la campaña “Somos Uno”, entre las cuales se encuentra: afiche medios de contacto, afiche buzón de sugerencias, carta de trato digno y formato, YO Opino



- Publicación en página web del informe “solicitudes de información pública” primer trimestre 2020
- Publicación en página web del informe de gestión SIAC primer trimestre 2020, con sus respectivos anexos
- Solicitud de modificación del Logo SIAC y Video "Instructivo canales de interacción y procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS", acorde con la campaña “Somos Uno”
- Solicitud de publicación de notificaciones por aviso en la página web de la SDIS

Durante el segundo trimestre de 2020, no se implementó la actividad Infórmate, la cual se implementa con la ciudadanía o participantes de los servicios sociales de la SDIS, debido a la interrupción de la atención presencial en los puntos SIAC.

<b>Anexo 5. Avance estrategia comunicativa y divulgativa.</b>
---

#### 2.4 Atención telefónica.

La atención telefónica en la SDIS, por parte del equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, se ha implementado a partir del trabajo en casa. Actualmente, se cuenta con 14 agentes SIAC, quienes brindan la atención en el horario habitual de la entidad. Cabe aclarar que para facilitar la atención telefónica en modalidad trabajo en casa, se instaló el aplicativo Denwa en los equipos de cómputo de los agentes del SIAC. Este, permite obtener información detallada del ingreso y atención de las llamadas. Aunque, en ocasiones presenta problemas de conectividad, interferencia o caída de llamadas, impidiendo así, garantizar la atención permanente a través de este canal.

Es importante señalar, que el SIAC busca atender de manera cálida y respetuosa a la ciudadanía, además de orientarla con agilidad, eficiencia y oportunidad. Por con siguiente, periódicamente se realiza seguimiento a la atención brindada a través de acciones como: estrategia de cliente oculto, verificación del cumplimiento del protocolo de atención (numeral 3.4, Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Integración Social), seguimiento telefónico individual a la oportunidad de la atención brindada, verificando tiempos de conexión, llamadas atendidas durante este tiempo, y transferencia a encuesta de satisfacción a la atención telefónica. Lo anterior, permite llevar a cabo acciones de mejora continua para garantizar la calidad en la prestación del servicio.

A continuación, se relaciona la atención telefónica para el segundo trimestre de 2020:

- Recepción de **83.031** llamadas telefónicas, a través de la línea 3808330 opción 1 (atención ciudadana), de las cuales se atendieron **20.259** respondiendo a solicitudes de información ciudadana. De acuerdo con los reportes arrojados por el sistema DENWA se dejaron de atender **62.772** llamadas. Es de aclarar que, a causa de la interrupción de la atención presencial en los puntos SIAC, el canal telefónico es una de las opciones de contacto directo con la entidad, más utilizado por la ciudadanía

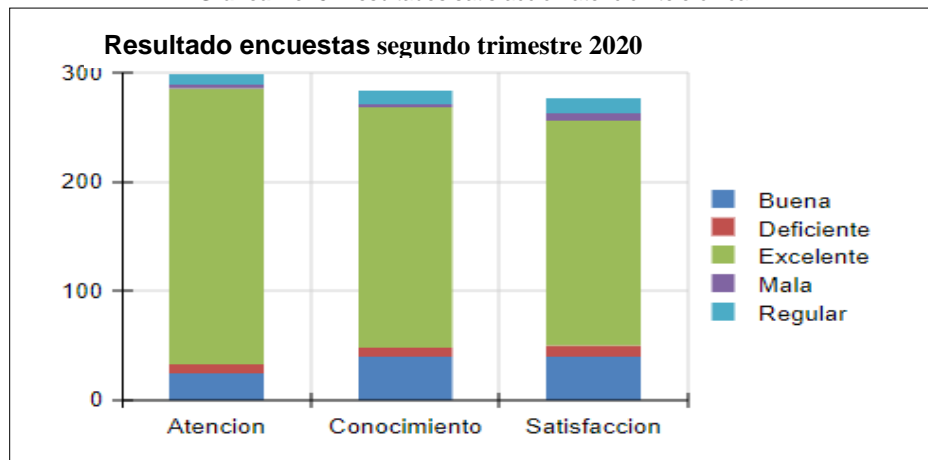
- Recepción de **34.423** llamadas a través de la opción 0 (administrativa), de las cuales se atendieron **4.002** y se perdieron **30.421**; situación que se continúa presentando por falta de agentes para atender el alto volumen de llamadas entrantes a la línea. Adicionalmente, durante los meses de mayo y junio, únicamente se contó con dos (2) agentes para la atención por esta opción
- Recepción de **13.432 llamadas** a través de la opción 2 (PQRS), de las cuales fueron abandonadas **11.941**; estas llamadas pueden perderse debido a que, a través de esta opción, se registran PQRS en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha-, este registro puede tardar entre 20 y 30 minutos aproximadamente, ocasionado pérdida de las llamadas entrantes. Por otra parte, se completaron **1.491** llamadas de las cuales solo **140** fueron requerimientos ciudadanos, tramitados a través de Bogotá te escucha
- 
- Recepción de **1.045** llamadas a través de la opción 3 (denuncias por presuntos actos de corrupción) de las cuales se atendieron 194, ninguna correspondía a denuncia por presunto hecho de corrupción, las restantes estaban relacionadas con solicitudes de información y PQRS.

**Anexo 6. Reporte atención telefónica.**

2.4.1 Resultados encuesta atención telefónica.

Durante el segundo trimestre de 2020, desde la línea de atención telefónica, se transfirieron 860 llamadas a la extensión 88888,6 con el fin de calificar la atención brindada por los agentes SIAC. La gráfica No. 5, muestra los resultados específicos de los ítems: nivel de atención, conocimiento y satisfacción:






**Gráfica No. 5.** Resultados satisfacción atención telefónica.



Fuente. Plataforma Denwa.

<sup>6</sup> Esta extensión deriva en la encuesta que responde la ciudadanía para evaluar el servicio de atención telefónica.

La gráfica anterior, muestra en el eje vertical (eje Y) el número de llamadas transferidas a encuestas, y en el eje horizontal o eje (X) se identifican los tres ítems o criterios de calificación: atención, conocimiento y satisfacción. La calificación dentro de estos tres ítems se evalúa como:

Buena, color azul oscuro,   
 Deficiente, color rojo,   
 Excelente, color verde,   
 Mala, color violeta   
 Regular, color azul claro. 

En la tabla No.12, se representan los datos obtenidos en la encuesta, discriminados por pregunta, a saber:

**Tabla No. 12.** Resultados encuesta telefónica

Pregunta	Respuesta	Total	%
Atención	Buena	24	8,02%
	Deficiente	9	3,01%
	Excelente	253	84,60%
	Mala	3	1,00%
	Regular	10	3,34%
	<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>100%</b>
Conocimiento	Buena	40	14,00%
	Deficiente	8	2,81%
	Excelente	221	77,80%
	Mala	3	1,05%
	Regular	12	4,22%
	<b>Total</b>	<b>284</b>	<b>100%</b>
Satisfacción	Buena	40	14,40%
	Deficiente	10	3,61%
	Excelente	206	74,30%
	Mala	7	2,52%
	Regular	14	5,05%
	<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>860</b>		

Fuente. Plataforma Denwa.

Para el segundo trimestre de 2020, del total de llamadas transferidas a encuesta, **el 84,6%** de las llamadas se calificó como excelente en el nivel de atención; **el 77,8%** con excelente en el nivel de conocimiento de los agentes, y finalmente **el 74,3%** excelente en el nivel de satisfacción. Lo que demuestra, que la ciudadanía se encuentra satisfecha con la atención brindada a través del canal telefónico. Sin embargo, se continúa trabajando, en el cumplimiento del protocolo y guiones de atención telefónica; búsqueda de información de interés para la ciudadanía y socialización del portafolio de servicios de la SDIS, acorde con las demandas de la población, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción respecto a la atención recibida en la entidad.

## 2.5 Casos o consultas ciudadanas registradas.

De acuerdo con la emergencia sanitaria declarada en el país, y por la modalidad de prestación de los servicios de la entidad, en algunas unidades operativas no se está prestando la atención de forma presencial. Es por ello, que a través del canal telefónico los agentes SIAC brindan atención con respuesta inmediata; no obstante, para los casos o solicitudes que requieran o involucren expresamente talento humano de servicios puntuales (de las diferentes Subdirecciones Locales), se lleva un registro con datos básicos como: fecha, nombre ciudadano, número de documento, dirección o barrio, localidad, teléfono, observación del caso y responsable que quien toma la información. Igualmente se verifican en el sistema SIRBE, matriz focalización y Sisbén, para luego ser enviados, vía correo electrónico, a los referentes locales de cada servicio, una vez por semana, para que se emita respuesta a las solicitudes de la ciudadanía. En la tabla No.13, se relacionan los casos o solicitudes registrados durante el trimestre en mención.

**Tabla No.13.** Casos o solicitudes ciudadanas

MES	CASO CIUDADANOS
ABRIL	699
MAYO	422
JUNIO	627

Fuente: Base de datos de registro en formato (Excel) / Usuario Drive: Claudia Bulla

Los casos o solicitudes ciudadanas registradas se clasifican por servicio social y localidad, para facilidad de envío de los mismos a los responsables de los proyectos y servicios. La gráfica nos evidencia que los casos ciudadanos con un mayor número de registros son para el servicio de apoyos económicos persona mayor, creciendo en familia y complementación alimentaria. Como se evidencia en la gráfica No. 6.

**Gráfica No. 6.** Registro de casos por servicio



Fuente Base de datos de registro en formato (Excel) / Usuario Drive: Claudia Bulla

### 3. SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO

#### 3.1 Componente atención ciudadana

Objetivo. Adelantar un proceso de inducción y/o reinducción, según sea el caso, con los servidores/as y contratistas responsables de los puntos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía mediante la actualización de conocimientos en cultura del servicio a fin de fortalecer y garantizar la calidad en la atención a la ciudadanía.

Avances:

Durante el segundo trimestre de 2020, se realizaron cinco (5) espacios de inducción dirigidos a servidores/as y contratistas que pasaron a formar parte del equipo SIAC y quienes cumplirán con compromisos y obligaciones relacionadas con la atención ciudadana a través de los canales dispuestos por la Secretaría. Es por ello que durante estos espacios se trabajaron los siguientes temas:

- Misión, Visión y Organigrama.
- Política pública de servicio a la ciudadanía.
- Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía (protocolos de atención ciudadana)
- Instructivo canales de interacción (presencial, telefónico y virtual).
- Encuesta de percepción ciudadana.
- Portafolio de servicios sociales SDIS.
- Protocolo para la atención telefónica.
- Líneas telefónicas y opciones.
- Ruta directorios SDIS página Web e Intranet.
- Guía de trámites y servicios
- Página Web de la Alcaldía Mayor de Bogotá- consulta noticias ofertas laborales.
- Socialización figura defensor la ciudadanía SDIS.
- Registro y consultas ciudadanas a través del aplicativo SIRBE.
- Comunicación directa - Infórmate. Socialización de temas de interés para la ciudadanía.
- Procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS.
- Bogotá te escucha
- Informes de gestión individual

Para dar cumplimiento a la temática establecida, previamente se programó con cada uno de los nuevos servidores/as y contratistas un espacio de cuatro días de inducción; contando así con la participación de algunos integrantes SIAC, quienes adelantaron la presentación de los temas de acuerdo con sus competencias.

##### 3.1.1. Espacio de reinducción:

En cumplimiento con el proceso de reinducción dirigido al equipo SIAC, durante el segundo trimestre de 2020 se adelantaron dos jornadas en las cuales se trabajaron temas relacionados con: adaptación al trabajo en casa -retroalimentación (atención virtual y

telefónica); y apoyos económicos (proyecto envejecimiento digno, activo y feliz). Como se muestra en la tabla No.14.

**Tabla No.14.** Sensibilización servidores/as y contratistas equipo SIAC.

TEMA	RESPONSABLE	FECHA	ASISTENTES
Trabajo en casa a través de los canales telefónico y virtual.	Profesionales SIAC	28/05/2020	38
Apoyos económicos.	Proyecto Envejecimiento digno, activo y feliz.	11/06/2020	34

Fuente: listas de asistencia a espacios de sensibilización.

Estos espacios han permitido actualizar la información para orientar con veracidad a la ciudadanía, además, de brindar elementos conceptuales para la mejora de las competencias en torno al servicio de atención, a través del canal virtual y telefónico. Posteriormente, se implementará un cuestionario con el fin de medir el nivel de apropiación del equipo SIAC, respecto a los temas socializados durante las jornadas.

### 3.2 Componente trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS

Objetivo: Fortalecer en los designados, para la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas, Bogotá te escucha (en adelante, SDQS), servidores-as y contratistas de la SDIS, el conocimiento en el trámite de los requerimientos ciudadanos, aplicando los criterios de calidad en las respuestas ciudadanas (oportunidad, coherencia, claridad, calidez), con el fin de elevar su nivel de satisfacción respecto a las mismas.

#### Avances

Durante el segundo trimestre de 2020, se realizaron dos (2) espacios de inducción dirigidos a 74 servidores-as y contratistas de la Secretaría Distrital de Integración Social, con los siguientes temas:

- Marco jurídico para el trámite de requerimientos ciudadanos.
- Procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS.
- Funcionamiento y uso eficiente del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha.

En la tabla No. 15, se evidencian las Subdirecciones Locales participantes en los espacios de inducción, así como, el número de asistentes a estas jornadas:

**Tabla No. 15.** Sensibilización trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS

TEMA	RESPONSABLE	FECHA	ASISTENCIA.
Trámite de requerimientos ciudadanos SDIS (procedimiento y Decreto 491-	Subdirección Local Chapinero y profesional SIAC y administradora de Bogotá te escucha de la SDIS.	2/06/2020	40

TEMA	RESPONSABLE	FECHA	ASISTENCIA.
Covid 19) y canales de interacción ciudadana.	Subdirección Local Usme-Sumapaz y profesionales SIAC y administradora de Bogotá te escucha de la SDIS.	23/06/2020	34

Fuente: listas de asistencia a espacios de sensibilización.

Durante estos espacios se brindaron elementos conceptuales para la gestión y trámite de los requerimientos ciudadanos en coherencia con lo señalado en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, norma vigente a la luz de la emergencia sanitaria declarada en el país. Adicionalmente, para la operatividad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha, en la entidad.

### 3.3. Componente fortalecimiento en cultura del servicio.

En relación con las jornadas de sensibilización en cultura del servicio implementadas en articulación con la Dirección de Calidad del Servicio, se precisa que se llevarán acabo en el segundo semestre de 2020, como se relaciona en la tabla No. 16.

Tabla No. 16. Cronograma jornadas de sensibilización en cultural del servicio, vigencia 2020

SUBDIRECCIÓN LOCAL/DEPENDENCIA	TEMA	FECHA ACTUAL	HORARIO
BOSA	Ética y transparencia	10 DE JULIO	8.30 AM
	Creando confianza	17 DE JULIO	8:30 a. m.
SANTAFE CANDELARIA	Ver más allá con inteligencia social	24 DE JULIO	8.30 AM
	Didácticas para una ciudad inconforme	31 DE JULIO	8.30 AM
FONTIBÓN	Resolución de conflictos	24 DE JULIO	2.00 P.M.
	Énfasis en Couching Organizacional	31 DE JULIO	2.00 P.M.
KENNEDY	Estrategias para el desarrollo de competencias efectivas humanas	27 DE JULIO	8:30 A.M.
	Didácticas para una ciudadanía inconforme	3 DE JULIO	8:30 A.M.
RAFAEL URIBE	Concepto de Servicio	5 DE AGOSTO	8.30 A.M.
	Resolución de Conflictos	14 DE AGOSTO	8.30 A.M.
LOS MÁRTIRES	Énfasis en Couching Organizacional	7 DE OCTUBRE	2.00 P.M.
	Didácticas para una ciudad inconforme	28 DE OCTUBRE	2.00 P.M.
SAN CRISTÓBAL	Estrategias para el desarrollo de competencias efectivas humanas	21 DE AGOSTO	8.30 A.M.
	Didácticas para una ciudadanía inconforme	28 DE AGOSTO	8.30 A.M.
USAQUÉN	Ver más allá con inteligencia social	4 DE SEPTIEMBRE	8.30 A.M.
	Estrategias para el desarrollo de competencias efectivas humanas	11 DE SEPTIEMBRE	8.30 A.M.
BARRIOS UNIDOS	Ver más allá con inteligencia social	4 DE SEPTIEMBRE	2.00 P.M.
	Didácticas para una ciudad inconforme	11 DE SEPTIEMBRE	2.00 P.M.
TUNJUELITO	Resolución de conflictos	18 DE SEPTIEMBRE	8.30 A.M.
	Didácticas para una ciudadanía inconforme	25 DE SEPTIEMBRE	8.30 A.M.
PUENTE ARANDA	Creando confianza	18 DE SEPTIEMBRE	2.00 P.M.
	Escuchando nuestro lenguaje	25 DE SEPTIEMBRE	2.00 P.M.
ENGATIVÁ	Ver más allá con inteligencia social	2 DE SEPTIEMBRE	8.30 A.M.
	Estrategias para el desarrollo de competencias efectivas humanas	9 DE SEPTIEMBRE	8.30 A.M.
CHAPINERO	Escuchando nuestro lenguaje	2 DE SEPTIEMBRE	2.00 P.M.

SUBDIRECCIÓN LOCAL/DEPENDENCIA	TEMA	FECHA ACTUAL	HORARIO
	Énfasis en Couching Organizacional	9 DE SEPTIEMBRE	2.00 P.M.
NIVEL CENTRAL	Escuchando nuestro lenguaje	16 DE SEPTIEMBRE	8.30 A.M.
	Énfasis en Couching Organizacional	23 DE SEPTIEMBRE	8.30 A.M.
NIVEL CENTRAL	Escuchando nuestro lenguaje	16 DE SEPTIEMBRE	2.00 P.M.
	Énfasis en Couching Organizacional	23 DE SEPTIEMBRE	2.00 P.M.
USME	Ver más allá con inteligencia social	2 DE OCTUBRE	8.30 A.M.
	creando confianza	16 DE OCTUBRE	8.30 A.M.
SUBA	Estrategias para el desarrollo de competencias efectivas humanas	7 DE OCTUBRE	8.30 A.M.
	Didácticas para una ciudadanía inconforme	28 DE OCTUBRE	8.30 A.M.
CIUDAD BOLÍVAR	Ver más allá con inteligencia social	9 DE OCTUBRE	8.30 A.M.
	Didácticas para una ciudad inconforme	30 DE OCTUBRE	8.30 A.M.

### 3.4 Medición de percepción y satisfacción ciudadana

Para el segundo trimestre de 2020, el SIAC tuvo dificultad para implementar las encuestas de satisfacción y percepción de manera presencial, lo anterior, a causa de la coyuntura generada por la emergencia sanitaria declarada desde el 20 de marzo en el Distrito Capital, por lo cual, el equipo SIAC prestó sus servicios a través del canal telefónico y virtual (correo SDIS, Contáctenos y Bogotá te escucha-Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas).

No obstante, a través del canal telefónico la ciudadanía tiene la oportunidad de evaluar el servicio y calificar su nivel de satisfacción, como se describió en los numerales 2.4. Atención telefónica y 2.4.1. Resultados de la encuesta telefónica, del presente documento. De igual manera, el formato con código FOR-GD-004 cuenta con un párrafo informativo que insta a la ciudadanía a evaluar su satisfacción respecto a las respuestas a sus peticiones, emitidas por la SDIS, como se evidencia a continuación:

**AYUDENOS A MEJORAR**

Con el fin de conocer su opinión respecto al trámite de este requerimiento le invitamos a ingresar a la página de [www.integracionsocial.gov.co](http://www.integracionsocial.gov.co) –link evaluación de encuestas SDQS, con el número de requerimiento para contestar una encuesta. El ingreso al link lo podrá realizar cinco (5) días después de recibida la presente comunicación y contará con 90 días para diligenciar la encuesta.

**Gracias por su aporte**

### 3.5 Ruta de información en la SDIS.

A fin de garantizar el derecho de acceso a la información a la ciudadanía, se gestionó con las diferentes áreas de la entidad el suministro de información respecto a los cambios en el funcionamiento de los servicios, en el marco de la emergencia sanitaria. En consecuencia, se logró establecer comunicación a través de reuniones virtuales con las Subdirecciones de Vejez, Infancia, Abastecimiento y con la Subdirección de Identificación, Caracterización e Integración. Adicionalmente, los responsables de la atención ciudadana del equipo SIAC, establecieron permanente contacto telefónico con servidores/as o contratistas de las



Subdirecciones Locales con el objeto de obtener la información actualizada y de interés para la ciudadanía. Sin embargo, a corte del presente informe se presenta dificultad en la comunicación con algunas dependencias y servicios (Bogotá te nutre y jardines infantiles) para el suministro y cargue de la información en carpeta compartida.

### 3.5.1 Actualización de la información – Guía de Trámites y Servicios.

La Guía de Trámites y Servicios, se actualiza los primeros cinco días de cada mes, y se expide certificado de confiabilidad en el mismo período, el cual se remite a la Alcaldía Mayor, como constancia de la actualización de la información de los servicios brindados por la entidad.

Durante el segundo trimestre de 2020, acorde con las solicitudes del delegado de la guía de trámites y servicios se realizaron las siguientes actividades:

- Modificaciones en la atención de los servicios del proyecto envejecimiento, activo y feliz (entrega de Bonos, desbloqueo de tarjetas, autorización a terceros para reclamar el apoyo etc.) teniendo en cuenta las repercusiones de la pandemia en la prestación usual de los mismos
- Actualización de horarios de atención de las comisarías de familia
- Se realiza reunión con la administradora de la Guía, el líder y profesionales del equipo SIAC con el fin de aclarar como orientar a los ciudadanos cuando realizan consultas relacionadas con bono solidario y Bogotá solidaria en casa, en la cual se acordó informar qué competencia tiene la Secretaría de Integración Social para de esta manera indicar a los asesores de la línea 195 sobre qué llamadas deben transferir al call center de la SDIS

#### 4. CONCLUSIONES:




- El recurso humano disponible para la atención telefónica no es suficiente para atender el volumen de llamadas que ingresan por este canal; lo anterior, soportado en el número de llamadas abandonadas durante el período, las cuales corresponden a un total de 105.985 de 131.931 llamadas recibidas a través de las diferentes opciones de atención dispuestas por esta Secretaría
- En la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha -, se observó que la rotación de los designados influye negativamente, tanto en el manejo operativo de la plataforma, como en la implementación del procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS
- Es importante que desde el momento del cargue del requerimiento, los designados de la operación de Bogotá Te Escucha, y en general los servidores y contratistas que cargan peticiones, registren el mayor número de variables posibles, con el fin de obtener información fidedigna de los ciudadanos que interponen sus peticiones ante la SDIS
- Las fallas reiteradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha-, influyó significativamente en la obtención de la información fidedigna y veraz, tanto de los requerimientos ciudadanos, como en el uso eficiente del mismo
- Los seguimientos realizados por el equipo SIAC de Nivel Central denominados alertas tempranas han arrojado resultados satisfactorios, en cuanto a, que se ha observado un compromiso mayor por parte de los servidores encargados de atender los requerimientos ciudadanos, tanto en el cumplimiento de los criterios de calidad en la respuesta como en el uso eficiente de Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
- A pesar de que, en las Subdirecciones Locales se asignaron servidores de apoyo en cumplimiento con lo señalado en la circular 025 de 2019, aún se continúa presentando dificultad para que las personas que recibieron la inducción asuman la atención ciudadana acorde con las obligaciones o tareas que se deben implementar en estos puestos de trabajo. Es por ello por lo que se reitera a las Subdirecciones Locales que se garantice la continuidad en la prestación del servicio en ausencia de los responsables de los puntos SIAC; con los servidores asignados y quienes ya participaron en los espacios de inducción.

#### 5. RECOMENDACIONES:

- Registro del total de los requerimientos ciudadanos allegados a través de los diferentes canales de atención a la ciudadanía, dispuestos por la SDIS, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha-, en cumplimiento al Decreto 371 de 2010

- Informar a tiempo al equipo SIAC acerca de los cambios de designados para la operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS- “Bogotá te escucha”, asignando una persona responsable para esta función
- Continuar con el apoyo de la alta dirección en el posicionamiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la SDIS
- Fortalecer la articulación y comunicación entre el SIAC, las Direcciones, Subdirecciones Técnicas y Subdirecciones Locales, con el fin de fortalecer la ruta de información, como garantía del derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública
- Avanzar en la integración (INTERFACE) del sistema de gestión documental de la SDIS, AZDigital, y el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas- Bogotá te escucha
- Centralizar el call center y disponer de recursos para su adecuado funcionamiento.

Nota. Se adjuntan siete (7) anexos.

Elaboró	Aidee Morales Guerrero.	Profesional SIAC	
	Esperanza Guantiva Cruz.	Profesional SIAC	
	Claudia Milena Bulla.	Profesional SIAC	Claudia Bulla
	Luz Angélica Bustos Martínez.	Profesional SIAC	 <small>Luz Angélica Bustos Martínez (28 Jul. 2008 10:23 CST)</small>
	Claudia Murcia Linares	Profesional SIAC	 <small>Claudia Murcia (28 Jul. 2008 10:23 CST)</small>
Revisó	Irma Consuelo Quiceno Machado.	Profesional SIAC	 <small>Consuelo Quiceno (28 Jul. 2008 10:23 CST)</small>
Revisó y aprobó	Erwin Gaeth Mera	Líder equipo SIAC.	 <small>Erwin Gaeth Mera (28 Jul. 2008 10:23 CST)</small>
Aprobó	Rodrigo Sandoval Araujo	Asesor Subsecretaría.	 <small>Rodrigo Sandoval Araujo (28 Jul. 2008 10:23 CST)</small>









# Acuerdo-20200730-INFORME DE GESTION SIAC-. SUBSECRETARIA SEGUNDO TRIMESTRE 2020 RSA....pdf
















Informe de auditoría final

2020-07-30

Fecha de creación:	2020-07-30
Por:	AZDigital SDIS (azsdis@sdis.gov.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAQpDzGPR2HsQz6t_ToPhzdZHDVubGHIXa


## Historial de “Acuerdo-20200730-INFORME DE GESTION SIAC-. SUBSECRETARIA SEGUNDO TRIMESTRE 2020 RSA....pdf”

-  AZDigital SDIS (azsdis@sdis.gov.co) ha creado el documento.  
2020-07-30 - 0:58:58 GMT- Dirección IP: 190.27.214.3.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Aidee Morales Guerrero (amorales@sdis.gov.co) para su firma.  
2020-07-30 - 0:59:04 GMT
-  Aidee Morales Guerrero (amorales@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.  
2020-07-30 - 2:03:49 GMT- Dirección IP: 191.156.52.185.
-  Aidee Morales Guerrero (amorales@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.  
Fecha de firma: 2020-07-30 - 2:06:59 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 191.156.63.91.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Esperanza Guantiva Cruz (eguantiva@sdis.gov.co) para su firma.  
2020-07-30 - 2:07:01 GMT
-  Esperanza Guantiva Cruz (eguantiva@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.  
2020-07-30 - 13:00:00 GMT- Dirección IP: 181.234.228.255.
-  Esperanza Guantiva Cruz (eguantiva@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.  
Fecha de firma: 2020-07-30 - 13:01:22 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 181.234.228.255.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Claudia Milena Bulla Gutierrez (cbulla@sdis.gov.co) para su firma.  
2020-07-30 - 13:01:23 GMT


-  El correo electrónico enviado a AZDigital SDIS (azsdis@sdis.gov.co) se ha rechazado y no se ha podido entregar.  
2020-07-30 - 13:01:39 GMT
-  Claudia Milena Bulla Gutierrez (cbulla@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.  
2020-07-30 - 13:05:03 GMT- Dirección IP: 190.27.190.192.
-  Claudia Milena Bulla Gutierrez (cbulla@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.  
Fecha de firma: 2020-07-30 - 13:05:20 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 190.27.190.192.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Luz Angelica Bustos Martinez (lbustos@sdis.gov.co) para su firma.  
2020-07-30 - 13:05:22 GMT
-  El correo electrónico enviado a AZDigital SDIS (azsdis@sdis.gov.co) se ha rechazado y no se ha podido entregar.  
2020-07-30 - 13:05:49 GMT
-  Luz Angelica Bustos Martinez (lbustos@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.  
2020-07-30 - 13:12:12 GMT- Dirección IP: 186.29.183.74.
-  Luz Angelica Bustos Martinez (lbustos@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.  
Fecha de firma: 2020-07-30 - 13:19:09 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.29.183.74.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a ClaudiaMurcia (cmurcial@sdis.gov.co) para su firma.  
2020-07-30 - 13:19:11 GMT
-  El correo electrónico enviado a AZDigital SDIS (azsdis@sdis.gov.co) se ha rechazado y no se ha podido entregar.  
2020-07-30 - 13:19:44 GMT
-  ClaudiaMurcia (cmurcial@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.  
2020-07-30 - 15:18:47 GMT- Dirección IP: 200.119.58.227.
-  ClaudiaMurcia (cmurcial@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.  
Fecha de firma: 2020-07-30 - 15:20:11 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 200.119.58.227.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Consuelo Quiceno (iquiceno@sdis.gov.co) para su firma.  
2020-07-30 - 15:20:13 GMT
-  Consuelo Quiceno (iquiceno@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.  
2020-07-30 - 15:21:01 GMT- Dirección IP: 186.155.168.4.
-  Consuelo Quiceno (iquiceno@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.  
Fecha de firma: 2020-07-30 - 15:22:09 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.155.168.4.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Erwin Gaeth mera (egaeth@sdis.gov.co) para su firma.  
2020-07-30 - 15:22:15 GMT

 Erwin Gaeth mera (egaeth@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.

2020-07-30 - 15:24:56 GMT- Dirección IP: 186.155.168.4.

 Erwin Gaeth mera (egaeth@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.

Fecha de firma: 2020-07-30 - 15:30:02 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.155.59.255.

 El documento se ha enviado por correo electrónico a Rodrigo Sandoval Araújo (rsandoval@sdis.gov.co) para su firma.


2020-07-30 - 15:30:05 GMT

 Rodrigo Sandoval Araújo (rsandoval@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.

2020-07-30 - 15:46:17 GMT- Dirección IP: 186.80.253.30.

 Rodrigo Sandoval Araújo (rsandoval@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.

Fecha de firma: 2020-07-30 - 15:53:58 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.80.253.30.

 El documento firmado se ha enviado por correo electrónico a Luz Angelica Bustos Martinez (lbustos@sdis.gov.co), Rodrigo Sandoval Araújo (rsandoval@sdis.gov.co), ClaudiaMurcia (cmurcial@sdis.gov.co), Aidee Morales Guerrero (amorales@sdis.gov.co) y 5 más.

2020-07-30 - 15:53:58 GMT