

***INFORME DE GESTIÓN***  
**SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA**  
**CIUDADANÍA-SIAC-**  
**SUBSECRETARÍA**  
**TERCER 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	Operación Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas.....	10
1.6	Temas y dependencias con mayor número de quejas y reclamos.....	12
1.6.1	Quejas.....	12
1.6.2	Reclamos .....	13
1.7	Subtemas.....	14
1.8	Solicitudes de información pública.....	16
1.9	Calidad en las respuestas.....	16
1.10	Estado de los requerimientos .....	17
1.11	Oportunidad de respuesta.....	18
2.	CULTURA DE SERVICIO EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL.	21
2.1	Atención canal virtual.....	21
2.2	Atención presencial.....	23
2.2.1	Visitas de acompañamiento y seguimiento a Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.....	24
2.2.2	Apertura buzón de sugerencias.....	24
2.3.	Estrategia comunicativa y divulgativa.....	25
2.4	Atención telefónica.....	26
2.4.1	Resultados encuesta atención telefónica.....	27
2.5	Casos o consultas ciudadanas registradas.....	28
3.	SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO.....	30
3.1	Medición de percepción y satisfacción ciudadana .....	30
3.2	Ruta de información en la SDIS.....	30
3.3	Actualización de la información – Guía de Trámites y Servicios.....	30
4.	CONCLUSIONES:.....	31
5.	RECOMENDACIONES: .....	31

## PRESENTACIÓN

El presente informe tiene como propósito evidenciar los resultados alcanzados durante el tercer trimestre de 2020, respecto a 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 lo señalado 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"

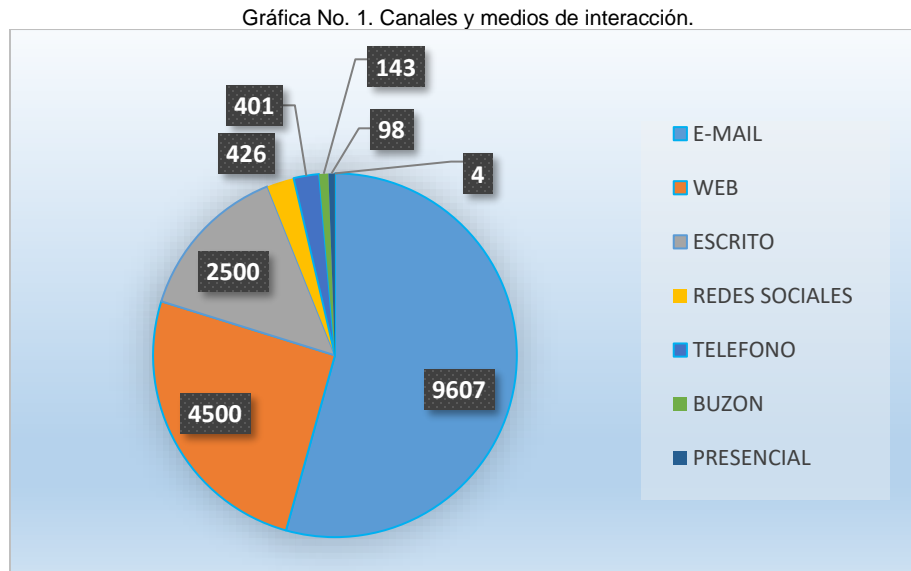
En este sentido se muestran resultados respecto a:

- 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 Ciudadanas -Bogotá te escucha-, conforme con lo establecido en el procedimiento definido por la Secretaría Distrital de Integración Social (en adelante SDIS) para tal fin, y en el marco de la normativa vigente.
- Cumplimiento de los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) de las respuestas a peticiones ciudadanas.
- 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 EN LA SDIS.

### 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 tercer trimestre de 2020, en la Secretaría Distrital de Integración Social, se gestionaron (en el numeral 1.10. Estado de las peticiones, de este documento, se amplía la información) diecisiete mil seiscientos setenta y nueve (**17.679**) peticiones a través de los diferentes canales y medios de interacción<sup>1</sup> dispuestos para la atención ciudadana, es decir el **100%** de las allegadas por la ciudadanía a la entidad, como se relaciona a continuación:

- Mediante el canal virtual, medio E-mail, correo electrónico, fueron allegados nueve mil seiscientos siete (**9607**) peticiones, correspondiente al **54.34%**.
- A través de la página web fueron allegadas cuatro mil quinientas (**4.500**) peticiones lo que corresponde al **25.45%**, observándose estabilidad en los datos en comparación con el trimestre anterior.
- A través del medio escrito se recibieron dos mil quinientas (**2.500**) peticiones, es decir, **el 14.14%**; la utilización de este medio aumentó en un **50%** en comparación con el trimestre inmediatamente anterior.

<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)

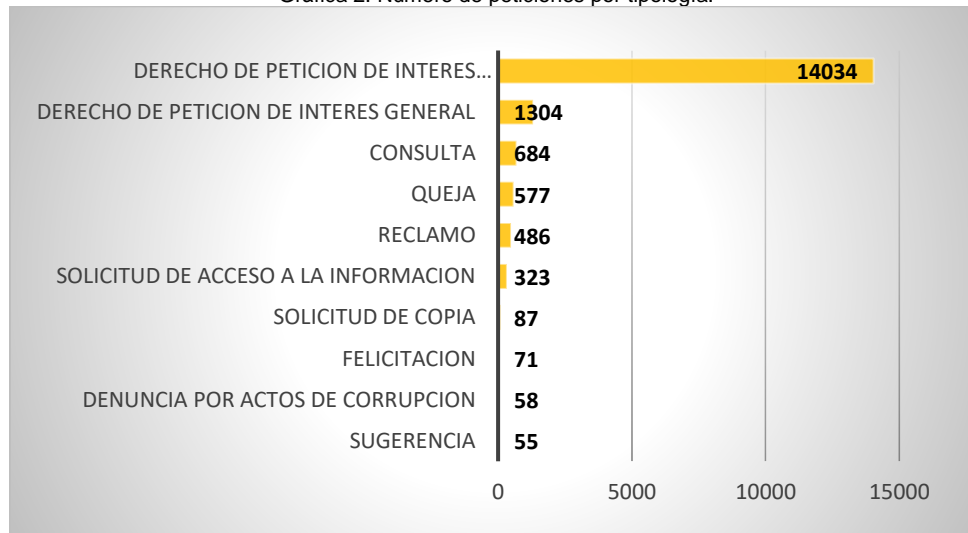
- Por medio de las redes sociales se recibieron cuatrocientas veintiséis (**426**) peticiones, lo que representa **2.41%**.
- Mediante el canal telefónico se recibieron cuatrocientas un (**401**) peticiones correspondientes al **2.27%**, evidenciándose un incremento en el uso este canal en comparación con el trimestre anterior.
- A través del medio buzón de sugerencias fueron allegadas a la Secretaría, ciento cuarenta y tres (**143**) peticiones, representando el **0,81%** del total.
- Mediante el canal presencial fueron allegadas noventa y ocho (**98**) peticiones, lo que equivale al **0.55%** del total.
- A través de la aplicación móvil<sup>2</sup> fueron allegadas cuatro (**4**) peticiones, es decir, el **0,02%** del total.

De igual manera, se puede observar que durante este trimestre el canal virtual fue el más utilizado por la ciudadanía, a raíz de la interrupción de la atención presencial en la entidad como consecuencia de la emergencia sanitaria por COVID 19 declarada por el gobierno distrital y nacional.

## 1.2 Tipologías

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

Gráfica 2. Número de peticiones por tipología.



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

En relación con las tipologías, se evidencia que el derecho de petición de interés particular fue presentado con mayor frecuencia por la ciudadanía. Para el tercer trimestre, se recibieron en la entidad catorce mil treinta y cuatro (**14.034**) peticiones con esta tipología;

<sup>2</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)

es decir, el **79.38%** del total recibido. Se hace claridad que, como consecuencia de la emergencia sanitaria por COVID 19, hubo un incremento de estas peticiones al igual que en el trimestre anterior. Le siguen los derechos de petición de interés general, de los cuales se recibieron mil treientos cuatro (**1304**), es decir, el **7.38%** del total.

Por otra parte, se recibieron seiscientos ochenta y cuatro (**684**) consultas, cifra que representa el **3.87%**. Las peticiones recibidas con tipología, queja, sumaron en total quinientas setenta y siete (**577**), es decir, el **3.26%**; los reclamos, cuatrocientos ochenta y seis (**486**), representando el **2.75%**. Así mismo, se recibieron trecientas veinte tres (**323**) solicitudes de acceso a la información, representando el **1,83%**.

Cabe aclarar que, las peticiones con tipología queja, reclamo, consulta y solicitudes de acceso a la información, en su mayoría, hacen referencia a derechos de petición de interés particular relacionados con la emergencia sanitaria, por COVID 19, lo cual se puede verificar en el asunto de las peticiones en mención.

Así mismo, la ciudadanía radicó ochenta y siete (**87**) solicitudes de copia, correspondientes al **0.049%** del total de peticiones. Las felicitaciones o reconocimientos positivos representan el **0.40%** del total de peticiones; estas fueron atendidas desde el SIAC, y remitidas 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 positivos.

Tabla No.1. Reconocimientos positivos.

DEPENDENCIA	SUBTEMA										
	APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	CANASTAS Y BONOS	CENTROS DIA PARA ADULTO MAYOR	CENTROS INTEGRARTE	COMEDORES	CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	ENLACE SOCIAL	TRASLADO A ENTIDADES DISTRIALES	TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O	VACIAS	TOTAL
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
DIRECCIÓN POBLACIONAL - PROYECTO 1113	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	0	0	0	0	2	1	24	4	1	25	57
SUBDIRECCIÓN LOCAL MÁRTIRES	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2

DEPENDENCIA	SUBTEMA										
	APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	CANASTAS Y BONOS	CENTROS DÍA PARA ADULTO MAYOR	CENTROS INTEGRARTE	COMEDORES	CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	ENLACE SOCIAL	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O	VACIAS	TOTAL
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>71</b>

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

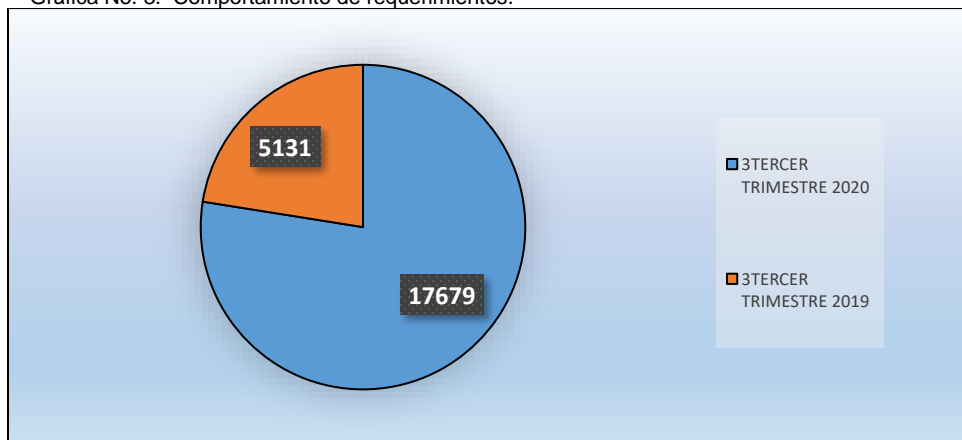
Las denuncias por presuntos actos de corrupción fueron cincuenta y ocho (**58**), lo que representa el **0,33%**, las cuales hacen referencia a proselitismo en el manejo de la contratación, fraude en los recursos del Estado, extralimitación de funciones, en el caso de las comisarías de familia. Finalmente, se recibieron cincuenta y cinco (**55**), peticiones con tipología, sugerencia, es decir, el **031%**, estas hacen referencia a mejoras en la atención en los servicios de comedores comunitarios, centros de protección para el adulto mayor, entre otros.

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.

Gráfica No. 3. Comportamiento de requerimientos.



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

Al realizar la comparación del total de los requerimientos allegados por la ciudadanía, durante el tercer trimestre de 2019 y el mismo período del 2020, se observó un aumento

significativo de más del **350%**, representado en doce mil quinientas cuarenta y ocho **(12.548)** 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, adicionalmente, de ayudas económicas y alimentarias relacionadas con la emergencia sanitaria por COVID 19.

Respecto a los canales y medios de interacción utilizados por la ciudadanía, se observa un cambio significativo, dado que durante este trimestre (3er. trimestre 2020) el canal más utilizado fue el virtual (página web y Contáctenos-correo institucional), debido a la interrupción de la atención presencial como consecuencia del aislamiento social por la emergencia sanitaria declarada en el país. Lo anterior, considerando que, históricamente el canal de preferencia de la ciudadanía ha sido el presencial, medio escrito.

#### 1.4 Traslado por no competencia

Durante el trimestre en referencia, se recibieron dos mil novecientos quince **(2915)** peticiones ciudadanas, a las cuales se dio traslado por no ser de competencia de la entidad. 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.

SOLUCIONADO - POR TRASLADO			
ENTIDAD	F	ENTIDAD	F
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	974	ACUEDUCTO - EAB	5
SECRETARÍA DE HACIENDA	808	TERMINAL DE TRANSPORTE	5
ENTIDAD NACIONAL	416	IDPYBA	5
SECRETARÍA DE GOBIERNO	177	CODENSA	4
SECRETARÍA DE SALUD	88	SECRETARÍA DE LA MUJER	4
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	81	IDPAC	4
SECRETARÍA GENERAL	59	TRANSMILENIO	4
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	55	IDIGER	4
IPES	40	SECRETARÍA DE CULTURA	4
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO	30	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	4
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	27	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	3
SECRETARÍA MOVILIDAD	19	SUBRED SUR	2
IDIPRÓN	12	SUBRED CENTRO ORIENTE	2
SECRETARÍA DE AMBIENTE	11	ETB - EMPRESA DE TELÉFONOS	1
UAESP	10	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP-	1
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	9	LOTERÍA DE BOGOTÁ	1
SERVICIO CIVIL	8	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1



SOLUCIONADO - POR TRASLADO			
ENTIDAD	F	ENTIDAD	F
SECRETARÍA JURÍDICA	8	GRUAS Y PATIOS	1
CAPITAL SALUD EPS	8	SUBRED SUR OCCIDENTE	1
SUBRED NORTE	6	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	1
POLICÍA METROPOLITANA	5	GAS NATURAL	1
IDRD	5	CATASTRO	1
<b>TOTAL</b>		<b>2915</b>	

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

El **33,41%** de peticiones se trasladó a la Secretaría de Planeación por ser la entidad competente de administrar las bases de datos para la identificación de personas vulnerables a quienes se asignarán ayudas en el marco de la emergencia sanitaria; además de los trámites relacionados con puntaje SISBEN.

El **27,71%** de las peticiones se trasladó a la Secretaría de Hacienda por temas relacionados con dificultades con la consignación del subsidio monetario en las cuentas de los ciudadanos.

El **14,27%** se trasladó a entidades nacionales como: Ministerio del Trabajo, por despidos y cierre de pequeñas y medianas empresas, entre otros; Unidad de Víctimas, por peticiones de ciudadanos/as, quienes refieren haber dejado de recibir las ayudas entregadas por esta entidad. Al ICBF, por temas relacionados con los jardines coordinados por esta entidad. Alcaldías municipales y departamentales, por solicitud de servicios sociales de personas que viven fuera del Distrito Capital, además de solicitudes relacionadas con procesos de violencia intrafamiliar. Adicionalmente, se trasladaron peticiones a la Defensoría del Pueblo, y al Departamento Administrativo de Prosperidad Social, por temas asociados con solicitudes de ingreso al proyecto familias y jóvenes en acción y personas desplazadas. Finalmente, a Cajas de Compensación Familiar por solicitudes del subsidio al desempleo.

De igual manera, el **6,07%** de las peticiones se trasladó a la Secretaría de Gobierno, por temas relacionados con inconvenientes entre vecinos, garantía de los derechos humanos, convivencia pacífica, dificultades entre arrendatarios y arrendadores, demora en el pago del subsidio de adulto mayor, entre otros.

El **3,01%** se trasladó a la Secretaría de Salud por temas relacionados adjudicación y demora de citas médicas, solicitud de certificaciones para personas con discapacidad, seguimiento e inspección a ONG, entre otras.

El **2,77%** se trasladó a Secretaría del Hábitat por solicitudes de subsidios para pago de arriendo y adquisición de vivienda nueva.

El **2,02%** se trasladó a la Secretaría General por errores de clasificación de las peticiones. El **1,88%** se trasladó a la Secretaría de Educación por solicitudes de refrigerio escolar, de computadores y red de internet para facilitar el acceso de los y las estudiantes a las clases virtuales.

El **1.37%** se trasladó al Instituto para la Economía Social – IPES-, por solicitudes de ayudas económicas de vendedores ambulantes, quienes refieren haber quedado desprotegidos por la declaratoria de emergencia sanitaria.

El **1.02%** de peticiones se trasladó a la Secretaría de Desarrollo Económico por solicitudes de empleo.

El **0.92%** a la Secretaría de Seguridad por temas de inseguridad en las diferentes localidades.

El **0,65%** a la Secretaría de Movilidad, por solicitudes ciudadanas de permisos de movilización fuera de Bogotá (cuando la restricción se encontraba vigente).

El **0,41%** 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.

El **0.37%** a la Secretaría Distrital de ambiente por temas de contaminación ambiental, desaseo en espacios públicos y por inventarios de árboles y fauna en zonas verdes de Bogotá.

El **0.34%** a la UAESP, por falta de control en la prestación de los servicios de recolección, transporte y disposición final de basuras, y reciclaje.

Finalmente, el **3.70%** de peticiones se trasladó 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 la 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); a las empresas de servicios públicos, por inconformidades respecto al cobro de los servicios acorde con lo informado por el gobierno nacional y distrital; a la Secretaría de la Mujer por temas relacionados con trabajadoras sexuales y asesoría e intervención jurídica; al Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD), por temas de manejo de tiempo libre de niños, niñas y jóvenes, principalmente, en tiempo de cuidado en casa; y al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA, por protección de animales callejeros.

#### 1.5 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 peticiones ciudadanas y del uso eficiente de “Bogotá Te Escucha”, durante el período reportado desde el SIAC se realizó soporte permanente a los designados, 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), traslados a otra entidad por competencia, cierre por no competencia, aclaración de términos de ley, adjuntos del requerimiento, solicitud de ampliación, clasificación de una petición por tema, categoría, subtema, proceso y tipo de trámite, cierre por traslado a una entidad nacional, reporte de gestión, etc.

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	TOTAL
Subdirección Local de Engativá	45
Subdirección Local Barrios Unidos-Teusaquillo	35
Subdirección Local Antonio Nariño-Puente Aranda	27
Subdirección Local Kennedy	23
Subdirección de Contratación	18
Dirección Territorial	16
Subdirección Local de Bosa	16
Subdirección Local Chapinero	15
Subdirección para la Familia	13
Proyecto 7730	13
Subdirección de Investigación e Información	12
Subdirección de Plantas Físicas	11
Subdirección Local de Usaquén	11
Subdirección Local San Cristóbal	11
Subdirección para la Infancia	11
Comisaría de Familia Kennedy 1 turno 1	11
Comisaría de Familia Engativá 2 turno 2	10
Dirección de Gestión Corporativa	10
Subdirección de Abastecimiento	10
Apoyo Logístico	9
Comisaría de Familia Barrios Unidos	9
Dirección de Nutrición y Abastecimiento	9
Subdirección Local de Suba	9
Subdirección Local de Usme-Sumapaz	9
Subdirección para la Adulthood	9
Comisaría de Familia de los Mártires	9
Comisaría de Familia San Cristóbal 1 turno 1	9
Dirección Poblacional	8
Subdirección Local Rafael Uribe	8
Subdirección Local Ciudad Bolívar	8

DEPENDENCIA	TOTAL
CAPIV	7
Comisaría San Cristóbal 2	7
Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración	7
Dirección Poblacional Proyecto 1113	7
<b>TOTAL</b>	<b>442</b>

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 cambios, ya sea por retiro del servidor/a de esta Secretaría, por terminación de contrato, traslado a otra dependencia o por vacaciones o incapacidades. Es importante señalar que, durante este trimestre se evidenció mayor oportunidad en la información reportada por las dependencias respecto a los cambios en la delegación de designados.

Por otra parte, durante el presente trimestre se evidenció que las 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. Se resalta que las Comisarías de Familia han mejorado en la atención de requerimientos, especialmente en el cargue de aquellos que son recepcionados directamente por estas dependencias.

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

### 1.6.1 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	112
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	45
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	42
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	37
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	36
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	28
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	20
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	18
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	18

DEPENDENCIA	F
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	16

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

Las quejas allegadas 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 por asumir una actitud preponde y no tener disposición de escucha.

Se aclara que, la mayoría de las peticiones clasificadas como quejas, son realmente peticiones en las cuales la ciudadanía 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.

#### 1.6.2 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
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	107
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	50
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	38
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	32
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	30
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTÓBAL	23
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	21
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	18
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	16
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	14

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

Los reclamos se relacionan con demoras en el ingreso a los servicios, por egreso de los mismos; por la interrupción de la atención presencial como consecuencia de la declaratoria de emergencia sanitaria en el país, además de la dificultad para acceder a las ayudas

alimentarias o económicas ofrecidas por el gobierno. Por conflictos presentados al interior de los hogares de paso de habitantes de calle, centros día y centros noche.

De igual manera se informa que cuando las peticiones son cargadas directamente por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-, estas son clasificadas como quejas o reclamos, aunque en su mayoría corresponde a peticiones de interés particular.

### 1.7 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	7714	41,28%
VACÍAS	3488	22,57%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	1097	6,17%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1065	6,01%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	812	4,52%
COMEDORES COMUNITARIOS	548	3,13%
COMISARÍAS DE FAMILIA	457	2,56%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	369	2,02%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	328	1,81%
CANASTAS Y BONOS	321	1,78%
JARDÍN INFANTIL DIURNO	236	1,33%
CENTROS INTEGRARTE	211	1,18%
CONTRATACIÓN	203	1,15%
JARDINES INFANTILES Y CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR PRIVADOS	176	0,85%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	143	0,82%
CRECIENDO EN FAMILIA	111	0,61%
CENTROS DÍA PARA ADULTO MAYOR	78	0,43%
CENTROS CRECER	53	0,30%
EMERGENCIA SOCIAL ANTRÓPICA	42	0,24%
CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO	39	0,22%
CENTROS AVANZAR	34	0,19%
TEMAS FINANCIEROS	33	0,18%
VEEDURÍAS CIUDADANAS	28	0,14%
ATENCIÓN INTEGRAL A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GÉNERO	15	0,08%
CENTROS PROTEGER	12	0,06%
CASAS DE LA JUVENTUD	10	0,05%
OTROS SUBTEMAS: INCIDENCIA DISCIPLINARIA, SERVICIOS TERCERIZADOS, CENTROS NOCHE PARA ADULTO MAYOR, CENTROS PARA MENORES EN RIESGO O EN CONDICIÓN DE TRABAJO INFANTIL, INFRAESTRUCTURA Y ADECUACIONES, CENTRO DE FORMACIÓN PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE, CENTROS RENACER, CENTRO DE ATENCIÓN TRANSITORIA PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE, TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS, CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA, UNIDAD CONTRA DISCRIMINACIÓN DE LOS SECTORES LGBTI, JARDÍN INFANTIL NOCTURNO, COMUNIDAD DE VIDA.	56	0,32%

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

Como se evidenció en la tabla No. 6, el **41.28%** 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, además de solicitudes de servicios de migrantes venezolanos; durante este período, 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 **22.57%** se encuentra sin asignación de subtema dado que son las peticiones que en el momento de exportar la base se encontraban sin respuesta, en este orden de ideas, el sistema lo asigna, hasta que la respuesta sea cargada.

El **6.17%** de las peticiones hace referencia al subtema de apoyo económico para adulto mayor, relacionadas con: solicitud del servicio, mayor agilidad en las visitas domiciliarias, falta de información sobre las inscripciones al programa, reclamos por egreso del mismo, demora en el pago, bloqueo de la tarjeta para retirar el subsidio, entre otros.

Con el **6.01%**; se evidencian las peticiones trasladadas a entidades distritales y con el **4.52%** el traslado a entidades nacionales.

Con el **2.56%** las peticiones asignadas a Comisarías de Familia por solicitudes de copia de medidas de protección y denuncias por violencia intrafamiliar, las cuales se incrementaron durante el período de aislamiento social.

Con el **3.13%** se encuentra el subtema de comedores comunitarios, peticiones en las cuales los usuarios refieren inconformidad por cierre o demora en la continuidad de comedores y por las raciones recibidas (algunos peticionarios consideran que los alimentos suministrados no tienen la calidad, ni la cantidad suficiente para reemplazar el almuerzo).

El **2.02%** se relaciona con el subtema de habitabilidad en calle, los peticionarios manifiestan su inconformidad por la presencia de estos ciudadanos en los diferentes sectores de la ciudad mencionando que generan inseguridad y desaseo; por tal razón, solicitan su retiro de los espacios ocupados.

El **1.81%** 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 y ellos mismos refieren que no cuentan con las condiciones económicas para su manutención.

El **1.78%** hace referencia a solicitudes de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos.

El **1.33%** se relaciona con peticiones a jardines infantiles respecto a solicitud de cupos, demora en la entrega de bonos de alimentos e inconformidades por interrupción en la atención a la población infantil.

El **1.18%** de las peticiones allegadas con subtema Centros Integrarte, hace referencia a solicitudes de cupo a estos centros, para las modalidades interna y externa, y reclamos por demora en la adjudicación de los cupos, y solicitud de subsidios del proyecto.

El **1.15%** hace referencia a los procesos de contratación por inconformidad en la renovación de contratos, a contratistas que refieren llevar tiempo en la entidad y no tener observaciones en sus informes.

El **4.48%** de las peticiones restantes se relacionan con 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); centros crecer (solicitud de cupos para niños, niñas y adolescentes con discapacidad cognitiva menores de 18 años); reclamaciones de Jardines Infantiles por cobro de pensiones, por no poder terminar los contratos a pesar de no estar atendiendo a los niños y niñas; en los centros de protección privados por negligencia en el cuidado de los adultos mayores; denuncias a personas por explotación infantil, denuncias por discriminación de los sectores LGBTI.

#### 1.8 Solicitudes de información pública

Durante el período comprendido entre el 1 de julio a 30 de septiembre de 2020, se tramitaron en la Secretaría Distrital de Integración Social un total de **Diecisiete mil seiscientos setenta y nueve (17.679)** peticiones, de las cuales el **2.32%** corresponde a solicitudes de acceso a la información pública y solicitudes de copia; es decir, **cuatrocientos diez (410)**, discriminadas así: solicitudes de información **trecientas veinte tres (323)**, y solicitudes de copia **ochenta y siete (87)**, presentados a través de los diferentes canales de interacción con la ciudadanía dispuestos por esta secretaría, tal como se presenta el anexo 2 de este documento.

Anexo 2. Reporte de solicitudes de información pública.

#### 1.9 Calidad en las respuestas<sup>3</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, para el período reportado se realizó el análisis a 198 respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales se tomó una muestra aleatoria (a través de EPIINFORMA), encontrando que, de 50 respuestas analizadas el total cumple con los criterios evaluados, como se relaciona en la tabla No. 7.

<sup>3</sup> El análisis del criterio de oportunidad se realizó a partir de la base de datos del total de requerimientos con respuesta, correspondiente al tercer 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.



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

Respuestas a peticiones.	Coherencia	Claridad	Calidez
50	SÍ	SÍ	SÍ
	100%	100%	100%
	50	50	50

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

Anexo 3. Peticiones con evaluación de calidad de la respuesta.

### 1.10 Estado de las peticiones.

La información reportada en el presente informe hace referencia a las peticiones tramitadas en la SDIS desde el 1 julio a 30 de septiembre 2020. En la tabla No. 8, se presenta el estado de los requerimientos ciudadanos para el período en mención.

Tabla No.8. Estado de las peticiones.

ESTADO DE LA PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES
Solucionado - Por respuesta definitiva	11461
Solucionado - Por traslado	2915
En trámite - Por asignación	1916
Registro - con preclasificación	624
Cerrado - Por no competencia	251
En trámite por asignar - trasladar	210
Cerrado - Por respuesta consolidada	124
Cerrado por desistimiento tácito	83
Por ampliar - por solicitud ampliación	51
Cierre por desistimiento expreso	19
En trámite - Por traslado	17
En trámite - Por respuesta parcial	8
<b>Total</b>	<b>17679</b>
<b>Total, peticiones gestionadas</b>	<b>100%</b>

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

**Definición de eventos del estado de la petición<sup>4</sup>:**

- **Solucionado por respuesta definitiva:** Este evento se genera cuando se emite respuesta de fondo al peticionario /a. Al generar éste, se da el cierre a la petición y es la respuesta enviada al ciudadano (peticionario).
- **Solucionado por traslado:** Este evento se genera cuando la petición debe ser atendida por otra/s entidad/es por competencia, diferentes a quien la tiene en bandeja (externo).
- **En trámite – por asignación:** este evento se genera cuando la petición debe ser atendida solo por la entidad que la recibe, es decir, se asigna a una o varias dependencias de la misma entidad (Interno).
- **Registro - con pre-clasificación:** Cuando se realiza el registro de la petición y se selecciona una entidad de destino.
- **Cerrado - Por no competencia:** Cuando se realiza el cierre por que la petición debe ser atendida por la entidad que le compete de acuerdo al tema.
- **Asignar – Trasladar:** Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida por la misma entidad que la recibe y por otra/s entidad/es (Interno y Externo).
- **Respuesta consolidada:** Este evento se debe generar cuando la petición ha sido asignada a varias entidades y/o dependencias y ya todas han generado la respuesta definitiva, este evento lo debe generar solo una dependencia la encargada de este proceso.
- **Cerrado - por desistimiento:** Cuando se ha solicitado una ampliación y el peticionario supera el límite de tiempo que se tiene para dar la respuesta, el sistema genera un evento de cierre automático por desistimiento.
- **Por ampliar - por solicitud ampliación:** Este evento se debe generar para respuesta a lo solicitado por la entidad, lo anterior con el fin de emitir una respuesta de fondo a la solicitud, se puede realizar tanto desde el usuario del peticionario, como desde la cuenta de un usuario funcionario.
- **Cierre por desistimiento expreso:** Cuando el peticionario informa que desiste de colocar la petición.
- **En trámite - Por traslado:** Este evento se genera cuando la petición debe ser atendida por otra/s entidad/es por competencia, diferentes a quien la tiene en bandeja (externo).
- **Respuesta parcial:** Este evento se utiliza cuando excepcionalmente no fuera posible atender la solicitud en los plazos señalados en la ley, por lo tanto, se informa al peticionario el motivo y el tiempo en que se emitirá la respuesta definitiva.

**1.11 Oportunidad de la 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 acorde con su tipología.

---

<sup>4</sup> Documento Diccionario de datos, "reporte gestión de peticiones". Alcaldía Mayor – Secretaría General.

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

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA										
	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	P. INTERES GENERAL	P. INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
DESPACHO - SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	0	0	0	49	0	0	0	0	0	0	49
DIRECCIÓN TERRITORIAL	49	33	36	42	0	32	30	18	0	0	37
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	45	0	40	35	0	46	47	27	0	48	36
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	0	0	0	0	0	0	35	0	0	0	35
COMISARÍA DE FAMILIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 1	33	0	0	33	0	18	0	13	52	0	32
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	43	0	43	24	21	23	44	8	36	47	32
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	30	0	20	27	0	27	27	16	0	0	26
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	30	0	26	25	0	25	23	18	24	30	26
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO	0	0	28	25	0	0	29	0	0	0	25
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTÓBAL	28	0	31	23	0	28	27	41	0	31	25
COMISARÍA KENNEDY 1 TURNO 2 SDIS	0	0	28	0	0	22	0	0	0	0	25
LIQUIDACIONES	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0	24
DIRECCIÓN DE GESTION CORPORATIVA	0	0	0	23	0	0	0	0	0	0	23
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 2 TURNO 2	35	0	0	16	0	11	0	0	0	0	21
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	28	10	21	20	8	20	17	18	0	26	20
SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT	8	0	17	23	0	11	0	18	0	0	20
SUBDIRECCIÓN DE NUTRICIÓN	0	0	20	0	0	0	0	0	0	0	20
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	30	0	20	18	27	21	22	17	0	34	20
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 1 TURNO 1	23	0	0	18	0	28	0	0	14	0	20
SUBDIRECCIÓN DE PLANTAS FÍSICAS	0	0	18	18	0	0	23	15	0	0	19
DIRECCIÓN POBLACIONAL PROYECTO 1113	28	0	16	17	46	42	28	22	13	0	18
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	22	20	16	18	29	19	17	21	0	15	18
COMISARÍA DE FAMILIA SAN CRISTÓBAL 2 LA VICTORIA	33	0	1	16	0	0	0	0	0	0	17
PROYECTO 7730ATENCIÓN LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTA	24	0	21	16	0	0	28	20	0	28	17
DIRECCIÓN POBLACIONAL	0	0	16	17	0	28	4	15	0	1	17
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVA 1	32	0	9	17	0	20	9	19	19	0	17
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD	0	0	7	18	0	28	0	17	0	0	17
DIRECCIÓN DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	22	20	18	16	0	17	19	20	0	27	17
DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO	16	0	30	16	0	0	0	13	0	0	16
SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA	29	0	16	16	0	18	17	13	0	0	16
COMISARÍA DE FAMILIA TUNJUELITO	0	0	10	18	0	0	0	0	0	0	16
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL LOCAL	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0	16
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN E INFORMACIÓN	0	0	0	17	0	0	20	13	0	0	15
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	20	30	17	15	15	14	17	13	0	15	15
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	0	0	13	0	27	0	0	16	0	15
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	8	0	18	15	0	14	3	17	11	0	15
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	21	0	14	14	0	21	20	0	20	0	15
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 4	0	0	0	9	0	33	0	0	13	0	15
COMISARÍA SAN CRISTOBAL 1 TURNO 2	0	0	26	8	0	0	0	0	0	0	15
SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	29	0	21	13	0	23	25	15	6	2	14
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 1	0	0	0	13	0	20	0	0	0	0	14
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 2	0	0	0	16	0	10	0	12	0	0	14
COMISARÍA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 2	13	0	0	13	0	0	0	0	0	0	13
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2	0	0	0	13	0	9	23	0	0	0	13
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 2	0	0	0	9	0	14	0	0	19	0	13
SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	24	22	14	12	0	18	15	8	0	9	12
SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUEN	17	0	10	12	0	16	7	11	0	15	12

DEPENDENCIA	TIPOLOGÍA										
	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	P. INTERES GENERAL	P. INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 2	0	0	8	13	0	15	0	0	9	5	12
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 1	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	12
SUBDIRECCIÓN LOCAL FONTIBON	16	0	13	11	0	17	16	13	0	15	11
SUBDIRECCIÓN LOCAL MARTIRES	19	0	6	13	3	13	14	11	0	0	11
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	16	18	12	10	18	12	13	6	6	11	11
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 2	0	0	10	11	0	11	0	0	0	0	11
SUBDIRECCIÓN LOCAL TUNJUELITO	16	0	7	11	0	10	13	10	0	8	11
COMISARÍA DE FAMILIA USME 1	16	0	0	10	0	10	0	0	0	0	10
SUBDIRECCIÓN LOCAL CHAPINERO	13	0	9	10	0	9	12	7	0	0	10
COMISARÍA DE FAMILIA USME 2	0	0	0	10	0	14	6	0	0	0	10
COMISARÍA DE FAMILIA BARRIOS UNIDOS	11	0	0	10	0	0	7	0	0	0	10
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 4	0	0	0	11	0	6	0	0	0	0	10
COMISARÍA USME 2 TURNO 2	0	0	18	2	0	0	0	0	0	0	10
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	16	0	9	10	0	7	7	8	0	2	10
COMISARÍA BOSA 3 PORVENIR	0	0	0	2	0	29	0	0	0	0	10
SUBDIRECCIÓN LOCAL ANTONIO NARIÑO - PTE. ARANDA	11	7	11	9	8	12	10	7	0	12	9
CAPIV	0	0	9	14	0	0	4	0	0	0	9
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 5	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	9
COMISARÍA DE FAMILIA SANTAFE	2	0	10	10	0	6	8	0	0	0	9
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	13	0	8	8	12	7	8	7	2	21	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	13	0	10	8	8	10	12	9	18	7	8
COMISARÍA DE FAMILIA PUENTE ARANDA	15	0	0	5	0	9	0	0	0	0	8
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA APOYO LOGÍSTICO	6	0	10	5	0	12	10	4	5	0	8
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 2	0	0	0	6	0	17	7	0	0	0	8
COMISARÍA DE FAMILIA SAN CRISTOBAL 1 TURNO 1	12	0	13	6	0	5	0	0	0	0	8
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 1	13	0	8	7	0	8	0	0	3	0	7
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	12	0	5	7	0	11	6	3	6	0	7
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	0	0	7	0	8	27	4	7	0	7
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	7
COMISARÍA DE FAMILIA ANTONIO NARIÑO	13	0	0	4	0	5	0	11	0	0	7
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 3	3	0	0	5	0	21	0	0	0	0	6
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 2	8	0	5	6	0	14	8	0	0	0	6
COMISARÍA DE FAMILIA CANDELARIA	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
COMISARÍA DE FAMILIA FONTIBÓN 1 TURNO 1	3	0	0	7	0	0	0	0	0	0	6
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 1 Turno 1	0	0	2	7	0	5	0	0	0	0	6
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	5	0	7	0	10	0	0	0	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 2 turno 1	0	0	1	7	0	0	3	0	6	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 1 TURNO 2	0	0	0	4	0	7	2	0	0	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA CHAPINERO	0	0	0	5	0	4	0	0	0	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 1	4	0	0	5	0	5	0	0	0	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA TEUSAQUILLO	1	0	0	5	0	0	0	0	3	0	4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	4	6	0	3	0	0	0	0	4
COMISARÍA DE FAMILIA FONTIBÓN 1 TURNO 2	0	0	0	5	0	2	4	0	3	0	4
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 3	0	0	0	4	0	3	0	0	4	0	4
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 2 turno 2	0	0	0	3	0	0	4	2	0	0	3
COMISARÍA DE FAMILIA MÁRTIRES	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	2
<b>PROMEDIO DE DÍAS DE GESTIÓN POR TIPOLOGÍA</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>17</b>

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

Durante el tercer 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 18 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 13 días de los 20 días legales establecidos.

No obstante, se aclara que, como consecuencia 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 emitir respuestas a las peticiones ciudadanas. En este orden de ideas, el análisis del cumplimiento del criterio de oportunidad se llevó a cabo en el marco de lo señalado en este Decreto.

En la tabla 10, se muestra el tiempo promedio utilizado en las respuestas emitidas a la ciudadanía fuera de los términos legales, informe que se relaciona en detalle en documento anexo al presente informe.

Tabla No.10 Tiempo legal de respuesta utilizado y días promedio de peticiones que se respondieron fuera del término legal

TIEMPO LEGAL RESPUESTA DÍAS SEGÚN DECRETO NACIONAL 491 DE 2020 (DÍAS)	TIPO DE REQUERIMIENTOS	DÍAS PROMEDIO FUERA DE TÉRMINOS
20 días	Solicitud de acceso a la información (SI) Solicitud de Copia (SC)	37
30 días	Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG), Peticiones de Interés particular (PIP). Peticiones de Interés general (PIG), Felicitaciones (F).	42

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

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 tercer trimestre de 2020 el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía- SIAC-, continúa realizando las acciones pertinentes para dar trámite oportuno a las 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, es así que, mediante grupos de trabajo a cargo de la gestión durante el período en mención se atendió lo relacionado en la tabla No. 11:

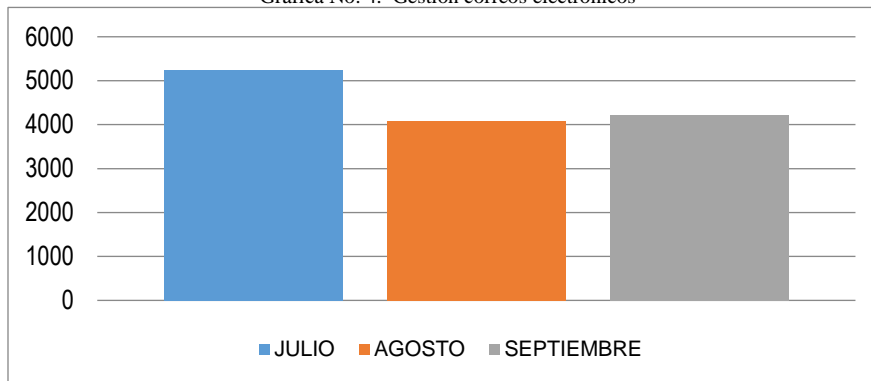
<sup>5</sup> Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de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

Tabla No.11. Consolidado Total

MES	CORREOS ELECTRÓNICOS
JULIO	5250
AGOSTO	4083
SEPTIEMBRE	4219
<b>TOTAL</b>	<b>13552</b>

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

Gráfica No. 4. Gestión correos electrónicos



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

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 la COVID-19, a partir del 23 de marzo del presente año y a la fecha la SDIS dio cierre a la atención presencial en su mayoría de sedes, situación que generó que el correo [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) y el contáctenos, se convirtieron en uno de los canales de comunicación más utilizados por la ciudadanía.

Así mismo, dado el contenido y análisis de las solicitudes se pueden presentar dos acciones principales:

- Cargue en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Traslado de solicitudes de carácter urgente, entes de control, etc.

En la tabla No. 12, se relaciona el direccionamiento realizado a las solicitudes allegadas a través del correo de la entidad y el contáctenos, a saber:

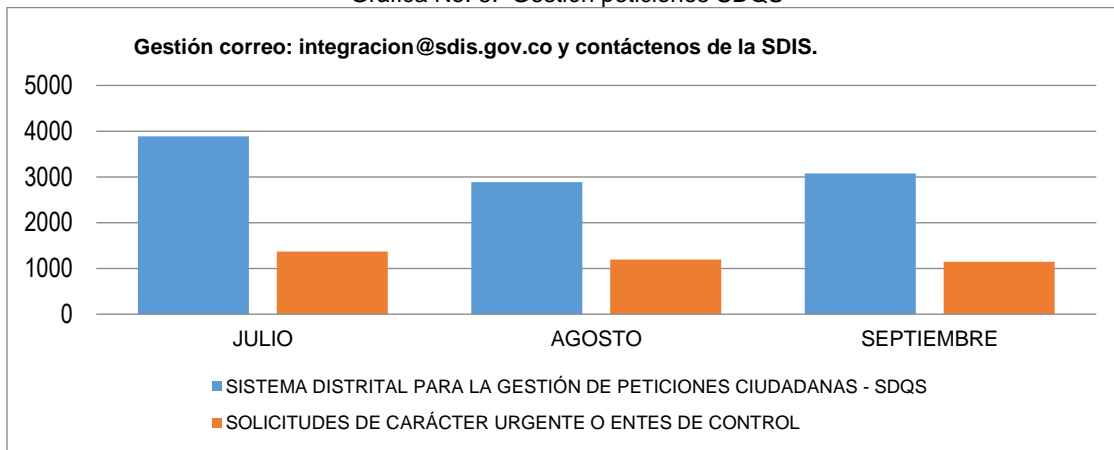
Tabla No. 12. Desagregado de atención por mes

DIRECCIONAMIENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Sistema Distrital Para La Gestión De Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha	3885	2888	3078
Traslado De Solicitudes De Carácter Urgente O Entes De Control	1365	1195	1141

DIRECCIONAMIENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
<b>TOTAL</b>	<b>5250</b>	<b>4083</b>	<b>4219</b>

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

Gráfica No. 5. Gestión peticiones SDQS



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

Durante el trimestre reportado predomina la gestión que se realiza mediante el trámite de requerimientos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha -, el cual se realiza en los tiempos que la Ley establece, brindándole a los ciudadanos (as), un trámite oportuno y eficiente a sus solicitudes. Así mismo, se realiza el traslado de peticiones consideradas de carácter urgente, con el objetivo que las áreas y las personas a cargo, realicen una gestión eficaz y efectiva.

## 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 y cuatro mil quinientos noventa y dos (**54.592**) atenciones ciudadanas. Sin embargo, a partir de las nuevas directrices de retorno a la nueva normalidad a mediados del mes de septiembre se inició la reactivación paulatina de los puntos SIAC ubicados en las subdirecciones locales relacionadas en la tabla No. 13. A corte de este informe se han atendido de manera presencial un total de mil setecientos ochenta y nueve (**1.789**) ciudadanos/as quienes han requerido información sobre los servicios sociales, Bogotá solidaria o información de su interés.

Tabla No.13. Consolidado de atenciones presenciales

PUNTO SIAC	ATENCIÓN PRESENCIAL
SLIS Ciudad Bolívar	554
SLIS Usme - Sumapaz	283
SLIS Barrios Unidos	233
SLIS Los Mártires	208
CDC Kennedy	194
SLIS Puente Aranda	143
CDC Molinos II Sector	126
SLIS Chapinero	28
SLIS Tunjuelito	20
<b>Total</b>	<b>1789</b>

Fuente: Formato registro de atención diaria no registrada en SIRBE.

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

Durante el tercer trimestre de 2020, no se realizaron visitas presenciales a las dependencias debido a que se continúan atendiendo las directrices institucionales en relación con la emergencia sanitaria - por COVID 19 -; sin embargo, se adelantaron mesas de trabajo virtuales, entre el SIAC y las 16 subdirecciones locales con el objeto realizar seguimiento y articular acciones para la adecuada prestación del servicio a través de los canales telefónico y virtual, mediante la modalidad de trabajo en casa por parte de los responsables de los puntos SIAC. Es por ello, que durante las mesas de trabajo se dio a conocer de manera general a los subdirectores y subdirectorales locales las fortalezas y debilidades presentadas en la atención, estableciendo compromisos y acciones para garantizar la adecuada prestación del servicio a través de los canales de interacción activos.

Por otra parte, a mediados del mes septiembre y en cumplimiento con las directrices de regreso a la nueva normalidad, se inició la reactivación de los puntos de atención SIAC ubicados en las Subdirecciones Locales de Ciudad Bolívar, Kennedy -Lago Timiza-, San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe, Molinos II Sector, Chapinero y Barrios Unidos, donde los responsables SIAC vienen trabajando de manera alterna y en los horarios dispuestos al interior de la Subdirecciones. Asimismo, se continuará realizando la reactivación de los puntos faltantes en coordinación con las subdirecciones locales.

### 2.2.2 Apertura buzón de sugerencias.

La atención presencial en la entidad se reactivó a mediados del mes de septiembre, en este orden de ideas, en octubre se solicitará reporte de apertura de buzones a las Subdirecciones Locales y unidades operativas que hayan reactivado el servicio.



Por otra parte, el SIAC llevó a cabo una mesa de trabajo con los referentes administrativos de las Subdirecciones Locales, con el objeto de socializar el instructivo canales de interacción ciudadana en la SDIS, medio buzón de sugerencias; además de evidenciar la importancia de llevar a cabo la apertura del buzón en todas las unidades operativas que dependen de la subdirección local, en coherencia con los lineamientos señalados en el instructivo en mención; así, garantizar 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:

- Socialización de la Circular 016 de 2020, con asunto “Acceso a la información como derecho de la ciudadanía”, a servidores, servidoras y contratistas de la entidad, a partir de envío de correo masivo (la solicitud fue realizada satisfactoriamente por la OAC)
- Solicitud de ajuste de colores en el menú contextual del espacio de “Atención ciudadana” en la página web de la SDIS, acorde con la imagen institucional actual.
- Publicación en página web informe de gestión segundo trimestre 2020 (solicitud resuelta satisfactoriamente por la OAC)
- Publicación en página web de correos de organismos de control con el propósito de facilitar la comunicación entre los organismos de control y la entidad, además de responder oportunamente a sus requerimientos (solicitud resuelta satisfactoriamente por la OAC).

Adicionalmente, se realizaron las siguientes acciones:

- Reunión de seguimiento, entre el SIAC y la Oficina Asesora de Comunicaciones, a requerimientos pendientes por parte de la OAC.
- Se recibe video "Canales de Interacción y Procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS" con logo de esta administración.

Durante el tercer trimestre de 2020, no se llevó a cabo la actividad Infórmate, la cual se dirige a la ciudadanía o participantes de los servicios sociales de la SDIS, debido a la interrupción de la atención presencial en los puntos SIAC. Se tiene prevista su realización a partir del mes de octubre en las subdirecciones locales en las cuales se reactivó la atención presencial.

## 2.4 Atención telefónica.

La prestación del servicio de atención telefónica bajo la responsabilidad del equipo SIAC (modalidad trabajo en casa), se ha alternado con atención presencial en las Subdirecciones Locales. Actualmente, se cuenta con 14 agentes SIAC, quienes brindan atención de lunes a viernes entre 7:00 a.m. a 4:30 p.m., en jornada continua.

Es importante señalar que, el propósito del SIAC es brindar un trato amable, cálido y respetuoso a la ciudadanía, además de responder con agilidad, eficiencia y oportunidad a sus necesidades de información. Por consiguiente, periódicamente se realiza seguimiento a la atención brindada a través de acciones como: 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, llamadas atendidas durante el tiempo de conexión y transferencia a encuesta de satisfacción atención telefónica. Lo anterior, permite llevar a cabo acciones de mejora continua para garantizar la calidad en la prestación del servicio.

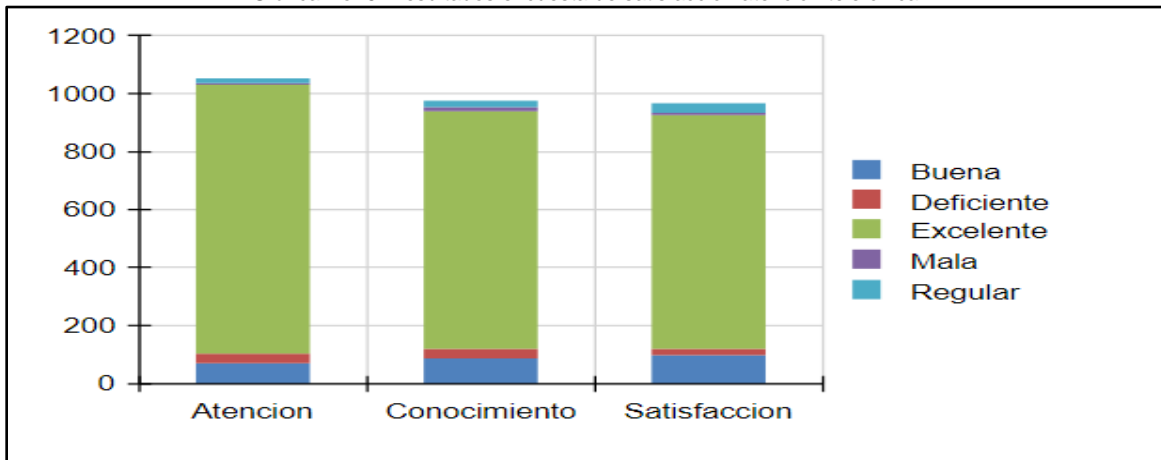
A continuación, se relaciona información acerca de las llamadas recibidas, atendidas y perdidas a través del canal de atención telefónico, para el período reportado:

- Recepción de **62.574** llamadas telefónicas, a través de la línea 3808330 opción 1 (atención ciudadana), de las cuales se atendieron **26.802** respondiendo a solicitudes de información ciudadana. De acuerdo con los reportes arrojados por el sistema DENWA se dejaron de atender **35.772** llamadas. Es de aclarar que, la cantidad de llamadas ciudadanas disminuyó a raíz de la reactivación de la atención presencial en algunos puntos SIAC, dispuestos en las subdirecciones locales.
- Recepción de **36.887** llamadas a través de la opción 0 (administrativa), de las cuales se atendieron **9.368** y se perdieron **27.519**; situación que se continúa presentando por falta de agentes para atender el alto volumen de llamadas entrantes a través esta línea. Adicionalmente, durante el período reportado únicamente se contó con dos (2) agentes para la atención por esta opción.
- Recepción de **9.826** llamadas a través de la opción 2 (PQRS), de las cuales fueron abandonadas **7.017**; 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 atendieron **2.809** llamadas de las cuales 123 fueron requerimientos ciudadanos, tramitados a través de Bogotá te escucha.
- Recepción de **719** llamadas a través de la opción 3 (denuncias por presuntos actos de corrupción) de las cuales se atendieron **105**, ninguna correspondía a denuncia por presunto hecho de corrupción, las restantes tenían relación con solicitudes de información y PQRS.

### 2.4.1 Resultados encuesta atención telefónica.

Durante el tercer trimestre de 2020, fueron transferidas 860 llamadas ciudadanas a la extensión 88888 con el fin de posibilitar la valoración a la atención brindada por los agentes SIAC.

Gráfica No. 6. Resultados encuesta de satisfacción atención telefónica.



Fuente. Herramienta CTMail.

La gráfica No. 6, muestra en el eje vertical (eje Y) el número de llamadas transferidas a encuestas, y en el eje horizontal (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.14, se representan los datos obtenidos en la encuesta, discriminados por pregunta, a saber:

Tabla No. 14. Resultados encuesta telefónica.

Pregunta	Respuesta	Total	%
Atención	Buena	72	6,85%
	Deficiente	31	2,94%
	Excelente	929	88,3%
	Mala	4	0,38%
	Regular	15	1,42%
	<b>Total</b>	<b>1051</b>	<b>100%</b>
Conocimiento	Buena	88	9,03%
	Deficiente	31	3,18%
	Excelente	821	84,2%
	Mala	13	1,33%
	Regular	21	2,15%
	<b>Total</b>	<b>974</b>	<b>100%</b>
Satisfacción	Buena	99	10,2%
	Deficiente	21	2,17%
	Excelente	805	83,2%
	Mala	9	0,93%
	Regular	33	3,41%
	<b>Total</b>	<b>967</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>		<b>2992</b>	

Fuente. Herramienta CTMail.

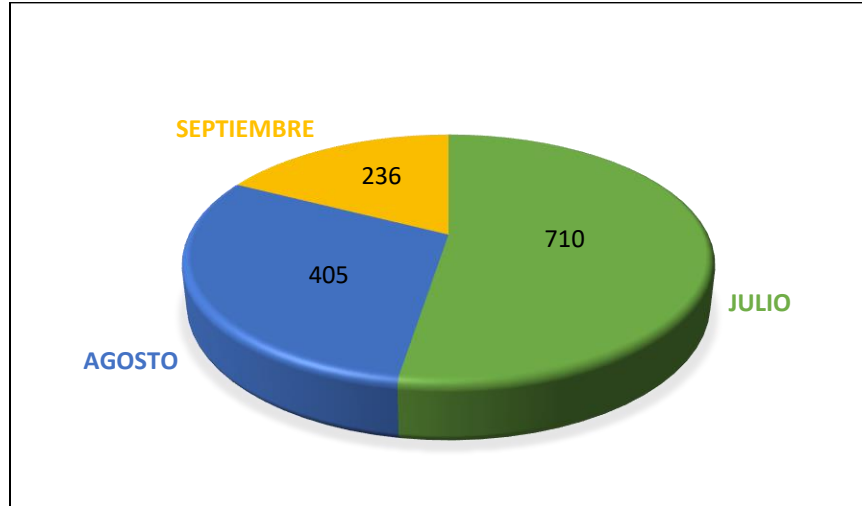
Para el tercer trimestre de 2020, del total de llamadas transferidas a encuesta, el **88,3%** se calificó como excelente en el nivel de atención; el **84,2%** con excelente en el nivel de conocimiento de los agentes, y finalmente el **83,2%** excelente en el nivel de satisfacción. Lo que demuestra, que la ciudadanía se encuentra satisfecha con la atención brindada a través de este canal. Sin embargo, se continúa trabajando en la implementación y 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.

#### 2.4.2 Casos o consultas ciudadanas registradas.

Durante el trimestre reportado los agentes SIAC responsables de la atención telefónica brindaron atención con respuesta inmediata; no obstante, para los casos o solicitudes que requirieran atención expresa de servicios puntuales (de las diferentes Subdirecciones Locales), se llevó a cabo un registro con datos básicos (fecha, nombre ciudadano, número de documento, dirección o barrio, localidad, teléfono, observación y responsable) para luego ser enviados (una vez por semana) vía correo electrónico, a los referentes locales de cada servicio para la emisión de la respuesta.

En gráfica No. 7, se relaciona el número de casos o solicitudes registrados durante el trimestre en mención.

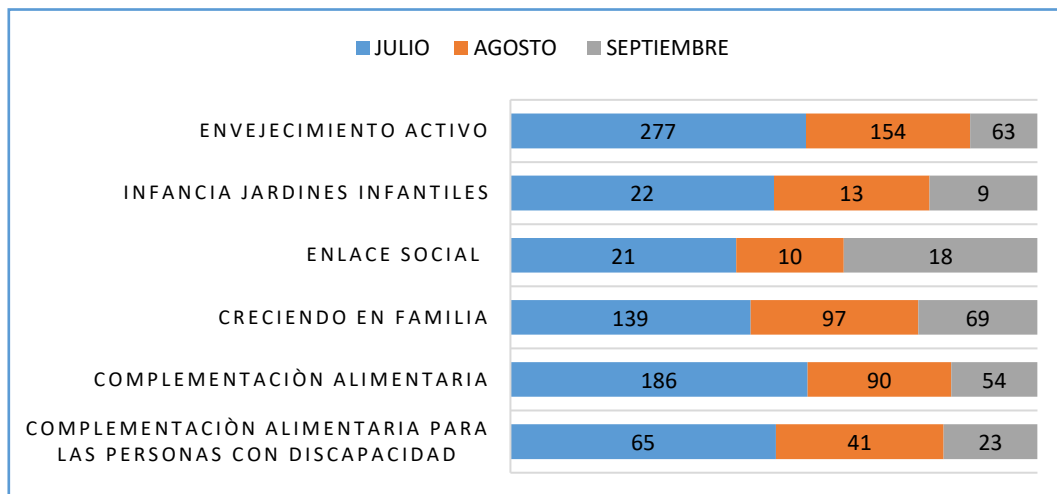
Gráfica No. 7. Número de casos ciudadanos atendidos durante el tercer trimestre.



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 facilitar el envío de los mismos, a los responsables de los proyectos y servicios. La gráfica No.8, permite evidenciar los servicios con mayor número de registros, como son: envejecimiento activo y feliz, complementación alimentaria y creciendo en familia.

Gráfica No. 8. Registro de casos por servicio



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

### 3 SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO

EL avance respecto al plan de sensibilización en cultura del servicio se presenta como anexo al informe de gestión del SIAC.

Anexo 7. Informe de avance plan de sensibilización en cultura del servicio.

#### 3.1 Medición de percepción y satisfacción ciudadana.

La atención presencial en la entidad se reactivó a mediados de septiembre del año en curso, en las Subdirecciones Locales de Kennedy (Lago Timiza), Usme-Sumapaz, Chapinero, Ciudad Bolívar, Rafael Uribe Uribe, Los Mártires y Barrios Unidos, y en el CDC Molinos II sector. En este orden de ideas, el reporte de los resultados de las encuestas implementadas desde el 22 de septiembre, se presentará en el informe de gestión del SIAC correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia.

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.

#### 3.2 Ruta de información en la SDIS.

En julio del año en curso, se publicó en la página web de la SDIS, además de socializarse con los directivos de la entidad la Circular 016 del 1 de julio de 2020 a través de la cual se requiere que las Direcciones, Subdirecciones Técnicas y Subdirecciones Locales, envíen periódicamente al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, o cuando este la solicite, información actualizada, completa y oportuna, a fin de informar con oportunidad y veracidad a la ciudadanía.

Adicionalmente, los responsables de la atención ciudadana del equipo SIAC continúan en contacto permanente con servidores/as y contratistas de las Subdirecciones Locales a fin de solicitar información de interés de la ciudadanía relacionada con la prestación de los servicios.

#### 3.3 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.

#### 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 que se ha observado mayor compromiso 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 del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha-.



#### 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 con lo señalado en el 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 desempeñar este rol.
- 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, AZ Digital, 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	
	Claudia Milena Bulla.	Profesional SIAC	Claudia Bulla
	Esperanza Guantiva Cruz	Profesional SIAC	
	Luz Angélica Bustos Martínez.	Profesional SIAC	<u>Luz Angélica Bustos Martínez</u> <small>Luz Angélica Bustos Martínez (9 Nov. 2020 10:35 EST)</small>
Revisó	Irma Consuelo Quiceno Machado.	Profesional SIAC	<u>Consuelo Quiceno</u> <small>Consuelo Quiceno (9 Nov. 2020 15:42 EST)</small>
Revisó y aprobó	Erwin Gaeth Mera	Líder equipo SIAC.	<u>Erwin Gaeth Mera</u> <small>Erwin Gaeth Mera (9 Nov. 2020 10:42 EST)</small>
Fecha de elaboración	Octubre 31 de 2020		









# Acuerdo-20201031\_INFORME DE GESTION SIAC-. SUBSECRETARIA TERCER TRIMESTRE 2020.pdf

Informe de auditoría final

2020-11-09

Fecha de creación:	2020-11-09
Por:	AZDigital SDIS (azsdis@sdis.gov.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAtoS4I6f6dhK_ULWD82nAUPsSRAff7a7A

## Historial de “Acuerdo-20201031\_INFORME DE GESTION SIAC-. SUBSECRETARIA TERCER TRIMESTRE 2020.pdf”


-  AZDigital SDIS (azsdis@sdis.gov.co) ha creado el documento.  
2020-11-09 - 14:20:09 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.  
2020-11-09 - 14:20:15 GMT
-  Aidee Morales Guerrero (amorales@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.  
2020-11-09 - 14:21:49 GMT- Dirección IP: 186.29.232.24.
-  Aidee Morales Guerrero (amorales@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.  
Fecha de firma: 2020-11-09 - 14:22:53 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.29.232.24.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Claudia Milena Bulla Gutierrez (cbulla@sdis.gov.co) para su firma.  
2020-11-09 - 14:22:55 GMT
-  Claudia Milena Bulla Gutierrez (cbulla@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.  
2020-11-09 - 14:26:53 GMT- Dirección IP: 190.27.100.49.
-  Claudia Milena Bulla Gutierrez (cbulla@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.  
Fecha de firma: 2020-11-09 - 14:27:26 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 190.27.100.49.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Esperanza Guantiva Cruz (eguantiva@sdis.gov.co) para su firma.  
2020-11-09 - 14:27:28 GMT

 Esperanza Guantiva Cruz (eguantiva@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.

2020-11-09 - 14:38:08 GMT- Dirección IP: 161.18.136.13.

 Esperanza Guantiva Cruz (eguantiva@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.

Fecha de firma: 2020-11-09 - 14:39:23 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 161.18.136.13.

 El documento se ha enviado por correo electrónico a Luz Angelica Bustos Martinez (lbustos@sdis.gov.co) para su firma.


2020-11-09 - 14:39:25 GMT

 Luz Angelica Bustos Martinez (lbustos@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.

2020-11-09 - 15:35:03 GMT- Dirección IP: 191.95.41.188.

 Luz Angelica Bustos Martinez (lbustos@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.


Fecha de firma: 2020-11-09 - 15:35:26 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 191.95.41.188.

 El documento se ha enviado por correo electrónico a Consuelo Quiceno (iquiceno@sdis.gov.co) para su firma.


2020-11-09 - 15:35:27 GMT

 Consuelo Quiceno (iquiceno@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.

2020-11-09 - 15:41:51 GMT- Dirección IP: 186.29.107.232.

 Consuelo Quiceno (iquiceno@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.


Fecha de firma: 2020-11-09 - 15:42:21 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.29.107.232.

 El documento se ha enviado por correo electrónico a Erwin Gaeth mera (egaeth@sdis.gov.co) para su firma.


2020-11-09 - 15:42:22 GMT

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

2020-11-09 - 15:43:34 GMT- Dirección IP: 191.156.144.222.

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

Fecha de firma: 2020-11-09 - 15:43:57 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 191.156.147.197.

 Acuerdo completado.

2020-11-09 - 15:43:57 GMT