

***INFORME DE GESTIÓN***  
**SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA**  
**CIUDADANÍA-SIAC-.**

**SUBSECRETARÍA**  
**CUARTO TRIMESTRE**

**2020**

**TABLA DE CONTENIDO**

1 TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA SDIS.....	6
1.1 Canales de interacción.....	6
1.2 Tipologías .....	7
1.3 Comparativo.....	9
1.4 Operación Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. ....	12
1.5 Temas y dependencias con mayor número de quejas y reclamos.....	14
1.5.1 Quejas .....	14
1.5.2 Reclamos .....	14
1.6 Subtemas.....	15
1.7 Solicitudes de información pública.....	18
1.8 Calidad de la respuesta.....	18
1.9 Estado de las peticiones.....	19
1.10 Oportunidad de la respuesta.....	20
2. CULTURA DE SERVICIO EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL.....	24
2.1 Atención canal virtual.....	24
2.2 Atención presencial.....	26
2.2.1 Visitas de acompañamiento y seguimiento a Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC.....	27
2.2.2 Apertura buzón de sugerencias.....	27
2.2.3 Adecuaciones puntos SIAC.....	28
2.3 Estrategia comunicativa y divulgativa.....	29
2.4 Atención telefónica.....	30
2.4.1 Resultados encuesta atención telefónica.....	31
2.4.2 Casos o consultas ciudadanas registradas.....	33
3 SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO.....	34
3.1 Medición de percepción y satisfacción ciudadana.....	34
3.2 Ruta de información en la SDIS.....	35
3.3 Actualización de la información – Guía de Trámites y Servicios.....	35
4 CONCLUSIONES.....	36
5 RECOMENDACIONES.....	36

## ANEXOS

- Anexo 1. Peticiones por dependencia, Subtema y tipología.
- Anexo 2. Reporte solicitudes de información pública.
- Anexo 3. Peticiones con evaluación de calidad (coherencia, calidez y claridad) de la respuesta.
- Anexo 4. Reporte de respuestas a peticiones ciudadanas fuera de términos.
- Anexo 4.1. Peticiones con respuesta fuera de términos, por dependencia y tipología.
- Anexo 5. Estrategia comunicativa y divulgativa.
- Anexo 6. Reporte atención telefónica.
- Anexo 7. Reporte implementación plan de sensibilización en cultura del servicio.
- Anexo 8. Reporte resultados encuestas.

## TABLAS

- Tabla No.1. Reconocimientos positivos.
- Tabla No.2. Traslado de peticiones por no competencia de la SDIS.
- Tabla No. 3. Seguimiento y acompañamiento a designados Bogotá Te Escucha.
- Tabla No. 4. Relación de dependencias con mayor número de quejas.
- Tabla No. 5. Relación de Subdirecciones Locales con mayor número de reclamos
- Tabla No. 6. Relación de requerimientos por subtemas.
- Tabla No. 7. Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas.
- Tabla No. 8. Estado de las peticiones.
- Tabla No. 9. Días promedio utilizados para responder a los requerimientos de la ciudadanía, acorde con la tipología.
- Tabla No.10. Tiempo legal de respuesta utilizado y días promedio de peticiones que se respondieron fuera del término legal
- Tabla No.11. Consolidado Total-canal virtual
- Tabla No.12. Desagregado de atención por mes -canal virtual.
- Tabla No.13. Consolidado de atenciones presenciales.
- Tabla No.14. Consolidado socialización figura del defensor a la ciudadanía.
- Tabla No.15. Resultados encuesta telefónica.

## GRÁFICAS

- Gráfica No.1. Canales y medios de interacción.
- Gráfica No. 2. Número de peticiones por tipología.
- Gráfica No. 3. Comportamiento de requerimientos.
- Gráfica No. 4. Gestión correos electrónicos
- Gráfica No. 5. Gestión peticiones SDQS
- Gráfica No. 6. Resultados encuesta de satisfacción atención telefónica.
- Gráfica No. 7. Número de casos ciudadanos atendidos durante el cuarto trimestre.
- Gráfica No. 8. Registro de casos por servicio

## PRESENTACIÓN

El presente informe tiene como propósito evidenciar los resultados alcanzados durante el cuarto 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:

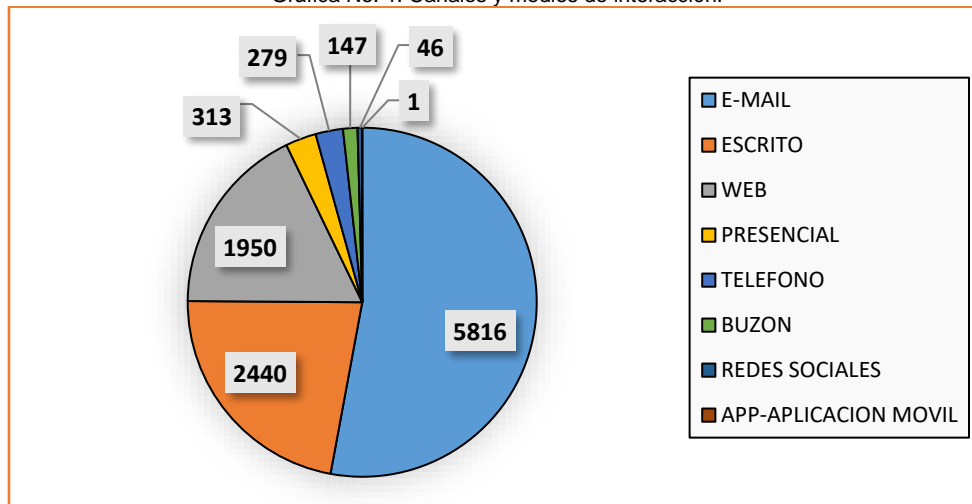
- Trámite de los requerimientos de la ciudadanía, en la entidad; en relación con la recepción, registro y gestión de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-, conforme con lo establecido en el procedimiento definido por la Secretaría Distrital 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 en la entidad.

## 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.

Gráfica No. 1. Canales y medios de interacción.



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

Durante el cuarto 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) diez mil novecientos noventa y dos (**10.992**) 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 allegadas cinco mil ochocientos dieciséis (**5816**) peticiones, correspondiente al **53%**.
- A través del medio escrito se recibieron dos mil cuatrocientos cuarenta (**2.440**) peticiones, es decir, **el 22.19%**; en la utilización de este medio se observa que continúa en aumento en comparación con los dos trimestres anteriores.
- A través de la página web fueron allegadas mil novecientos cincuenta (**1.950**) peticiones lo que corresponde al **17.74%**, observándose disminución en los datos en comparación con el trimestre 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)

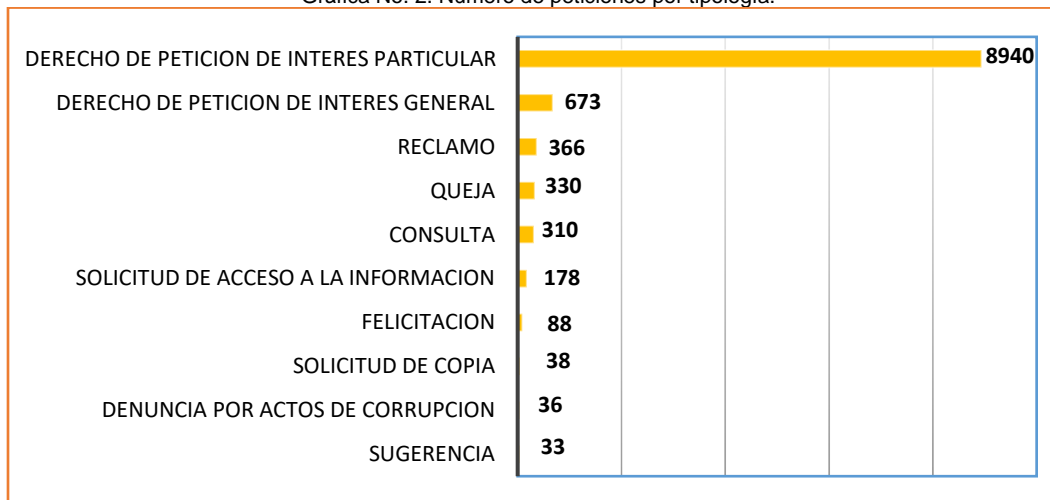
- Mediante el canal presencial fueron allegadas trecientas trece (**313**) peticiones, lo que equivale al **2.84%** del total, el uso de este canal también aumentó en más del **100%**, en comparación con el trimestre anterior.
- Por medio del canal telefónico se recibieron doscientas setenta y nueve (**279**) peticiones correspondientes al **2.53%**.
- A través del medio buzón de sugerencias fueron allegadas a la Secretaría, ciento cuarenta y tres (**147**) peticiones, representando el **1.33%** del total.
- Por medio de las redes sociales se recibieron cuarenta y seis (**46**) peticiones, lo que representa **0.41%**.
- A través de la aplicación móvil<sup>2</sup> se recibió una (**1**) petición, es decir, el **0,009%** del total.

De igual manera, se puede observar que, durante este trimestre, aunque continua el canal virtual siendo el más utilizado por la ciudadanía, a medida que se ha ido activando la atención presencial en la entidad, también la ciudadanía ha comenzado a utilizar los demás canales.

## 1.2 Tipologías

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

Gráfica No. 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 cuarto trimestre, se recibieron en la entidad ocho mil novecientos cuarenta (**8.940**) peticiones con esta tipología; es decir, el **81.33%** del total recibido. Se hace claridad que, como consecuencia de la

<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)

emergencia sanitaria por COVID 19, se ha mantenido un incremento de estas peticiones al igual que en los trimestres anteriores; sin embargo, en comparación con el trimestre inmediatamente anterior se observó una disminución del **38%**. Le siguen los derechos de petición de interés general, de los cuales se recibieron seiscientos setenta y tres (**673**), es decir, el **6.12%** del total.

Por otra parte, se recibieron treientos sesenta y seis (**366**) reclamos, cifra que representa el **3.32%**. Las peticiones recibidas con tipología, queja, sumaron en total treientos treinta (**330**), es decir, el **3%**; las consultas, treientos diez (**310**), representando el **2.82%**.

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, se recibieron ciento setenta y ocho (**178**) solicitudes de acceso a la información, representando el **1,61%**. Ochenta y ocho (**88**) felicitaciones o reconocimientos positivos que representan el **0.80%** del total de peticiones; la ciudadanía radicó treinta y ocho (**38**) solicitudes de copia, correspondientes al **0.34%**; treinta y seis (**36**), denuncias por posibles actos de corrupción, es decir el **0.32%**, las cuales hacen referencia a proselitismo en el manejo de la contratación, fraude en los recursos del Estado y extralimitación de funciones, en el caso de las comisarías de familia. Finalmente, se recibieron treinta y tres (**33**) sugerencias, lo que representa el **0.30%**, del total de peticiones estas fueron atendidas desde el SIAC, y remitidas a las dependencias, entidades, correspondientes para su conocimiento y trámite pertinente.

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 ECONÓMICOS	INFANCIA	CENTRO CRECER	VEEDURÍAS	COMISARÍAS DE FAMILIA	GESTIÓN TALENTO HUMANO	COMEDORES COMUNITARIOS	CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE	ENLACE SOCIAL	TRASLADO A ENTIDADES	TOTAL
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1	0	1	1	1	3	30	26	9	1	73
SUBDIRECCIÓN LOCAL DE SUBA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	0	1	0	0	0	0	2	0	1	0	4
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	5
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>88</b>

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

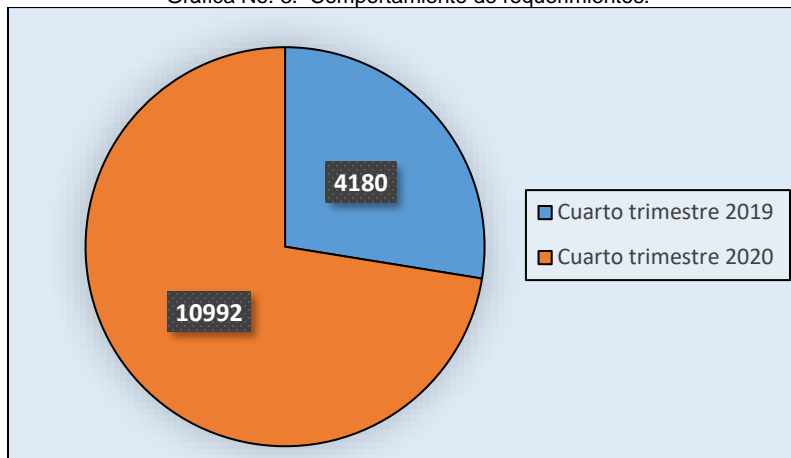


Anexo 1. Peticiones por dependencia, Subtema y tipología.

### 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 cuarto trimestre de 2019 y el mismo período del 2020, se observó un aumento significativo de más del **161%**, representado en seis mil ochocientos doce (**6.812**) 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 que se mantiene el cambio significativo, dado que durante este trimestre (4to. trimestre 2020) el canal más utilizado continúa siendo el virtual (página web y Contáctenos-correo institucional), debido a la interrupción de la atención presencial, como consecuencia de la emergencia sanitaria declarada en el país, por COVID 19; la cual al irse reactivando ha llevado a que la ciudadanía vuelva a utilizar el medio escrito, verbal y el buzón de sugerencias.

Traslado por no competencia

Durante el trimestre en referencia, se recibieron dos mil **(2.000)** 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.

<b>Solucionado - Por traslado</b>			
<b>ENTIDAD</b>	<b>F</b>	<b>ENTIDAD</b>	<b>F</b>
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	1090	SUBRED SUR	3
SECRETARÍA DE HACIENDA	346	SERVICIO CIVIL	3
ENTIDAD NACIONAL	129	SECRETARÍA DE AMBIENTE	3
SECRETARÍA DE GOBIERNO	98	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	3
SECRETARÍA DEL HÁBITAT	95	CODENSA	2
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	39	IDPAC	2
SECRETARÍA DE SALUD	38	SUBRED NORTE	2
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	25	SECRETARÍA JURÍDICA	2
SECRETARÍA GENERAL	19	IDRD	2
UAESP	16	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO IDEP	2
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	14	SECRETARÍA DE CULTURA	2
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	13	IDIGER	1
IDIPRON	12	TRANSMILENIO	1
IPES	9	SUBRED SUR OCCIDENTE	1
CAPITAL SALUD EPS	8	IDPC	1
SECRETARÍA MOVILIDAD	6	IDU	1
SECRETARÍA DE LA MUJER	6	IDPYBA	1
ACUEDUCTO - EAB	4	IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1
<b>TOTAL</b>		<b>2000</b>	

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

El **54,50%** 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 **17,30%** 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 **6.45%** 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 **4,90%** 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 (modalidad C), entre otros.

El **4.75%** se trasladó a Secretaría del Hábitat por solicitudes de subsidios para pago de arriendo y adquisición de vivienda nueva.

El **1.95%** 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 **1.90%** 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 **1.25%** de peticiones se trasladó a la Secretaría de Desarrollo Económico por solicitudes de empleo.

El **0.95%** se trasladó a la Secretaría General por errores de clasificación de las peticiones.

El **0.80%** a la UAESP, por falta de control en la prestación de los servicios de recolección, transporte y disposición final de basuras, y reciclaje.

El **0.70%** 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

El **0.65%** a la Secretaría de Seguridad por temas de inseguridad en las diferentes localidades.

El **0,60%** 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 **0.45%** 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 **0.40%** se trasladó a Capital Salud las solicitudes de afiliación a régimen subsidiado, de sí mismos, con todo el núcleo familiar.

Finalmente, el **2.5%** de peticiones se trasladó; a la Secretaría de Movilidad, por solicitudes ciudadanas de permisos; a la Secretaría de la Mujer por temas relacionados con trabajadoras sexuales y asesoría e intervención jurídica; a las empresas de servicios públicos, por inconformidad respecto al cobro de los servicios acorde con lo informado por el gobierno nacional y distrital; 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; 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); 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; a IDARTES, por temas referentes a conocer las ayudas que se están brindando a personas del gremio artístico.

#### 1.4 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, procesos de inducción por apoyo de vacaciones y cambio de designados, 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 Antonio Nariño-Puente Aranda	32

DEPENDENCIA	TOTAL
Subdirección Local Engativá	24
Subdirección Local Barrios Unidos	24
Subdirección Local Suba	23
Subdirección Local Bosa	18
COMISARÍA de Familia Suba 1	14
Subdirección Local Usme-Sumapaz	14
Subdirección Local Usaquén	14
Dirección de Nutrición y Abastecimiento	11
Subdirección Local Ciudad Bolívar	10
Apoyo Logístico	9
Subdirección para la Familia	9
Subdirección Local de Kennedy	9
COMISARÍA Barrios Unidos	8
Dirección de Gestión Corporativa	8
Oficina de Asuntos Disciplinarios	8
Subdirección Local San Cristóbal	8
Subsecretaría	8
Subdirección para la Adultez	7
COMISARÍA de Familia Santafé	6
Dirección Poblacional	6
COMISARÍA Ciudad Bolívar 1 turno 2	5
COMISARÍA Kennedy turno 1	5
COMISARÍA Usaquén 2	5
Dirección Territorial	5
Subdirección Local Fontibón	5
Subdirección de Plantas Físicas	5
Comisaría de Chapinero	5
<b>TOTAL</b>	<b>305</b>

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

Entre los motivos recurrentes para brindar soporte se encuentra 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 designado, lo cual permitió realizar los cambios de designados a tiempo en el sistema, junto con el proceso de Sensibilización para el manejo de Bogotá Te Escucha y el procedimiento de trámite de requerimientos ciudadanos.

Se observa que las dependencias que han garantizado la permanencia de sus designados, han atendido oportunamente las peticiones allegadas a través de Bogotá Te Escucha. Además, se resalta que en su mayoría las dependencias han mejorado en la atención de peticiones, especialmente en el cargue de aquellos que son recepcionados directamente.

## 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	QUEJAS
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	60
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	31
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	19
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	19
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	14
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	14
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	12
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTÓBAL	12
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	11
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	11

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 Hogares de paso de habitantes de calle, comedores comunitarios, centros de protección para adultos mayores, centros día, centros noche de adultos mayores, centros integrales de protección a niños, niñas, adolescentes con discapacidad.

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.

### 1.5.2 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	RECLAMOS
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	95
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	81
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	19
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	17
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	15
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	14
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	11
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	10
SUBDIRECCIÓN LOCAL TUNJUELITO	7
SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	7

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 las restricciones en 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 adultos mayores.

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.

### 1.6 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	3520	32,02
VACÍAS	3095	28,16
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	932	8,48
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	695	6,32
COMEDORES COMUNITARIOS	508	4,62
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	351	3,19
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	287	2,61
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	265	2,41

SUBTEMAS	F	%
CANASTAS Y BONOS	241	2,19
COMISARÍAS DE FAMILIA	173	1,57
JARDÍN INFANTIL DIURNO	162	1,47
CENTROS INTEGRARTE	140	1,27
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	121	1,10
CONTRATACIÓN	121	1,10
CRECIENDO EN FAMILIA	102	0,93
JARDINES INFANTILES Y CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR PRIVADOS	47	0,43
CENTROS CRECER	36	0,33
CASAS DE LA JUVENTUD	30	0,27
CENTROS AVANZAR	27	0,25
CENTROS DÍA PARA ADULTO MAYOR	24	0,22
CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO	18	0,16
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	18	0,16
CENTROS NOCHE PARA ADULTO MAYOR	16	0,15
EMERGENCIA SOCIAL ANTRÓPICA	15	0,14
INFRAESTRUCTURA Y ADECUACIONES	11	0,10
OTROS SUBTEMAS: TEMAS FINANCIEROS, SERVICIOS TERCERIZADOS, VEEDURÍAS CIUDADANAS, CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA, INCIDENCIA DISCIPLINARIA, UNIDAD CONTRA DISCRIMINACIÓN DE LOS SECTORES LGBTI, CENTRO DE ATENCIÓN TRANSITORIA PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE, CENTROS PARA MENORES EN RIESGO O EN CONDICIÓN DE TRABAJO INFANTIL, CENTROS PROTEGER, JARDÍN INFANTIL NOCTURNO, CENTROS RENACER, ATENCIÓN INTEGRAL A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GÉNERO.	37	0,34
Total	10.992	100%

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

Como se evidenció en la tabla No. 6, el **32.02%** de peticiones 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 y empleos.

El **28.16%** 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 **8.47%** 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 **6.32%**; se evidencian las peticiones trasladadas a entidades distritales y con el **2.41%** el traslado a entidades nacionales.

Con el **4.62%** se encuentra el subtema de comedores comunitarios, peticiones en las cuales los usuarios refieren la situación de vulnerabilidad en que se encuentran junto a sus núcleos familiares, por lo cual requieren de ayuda humanitaria, 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 **3.19%** 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 **2.61%** 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 **2.19%** hace referencia a solicitudes de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos, por la situación de vulnerabilidad en que se encuentran.

Con el **1.57%** 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.

El **1.47%** 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 **1.27%** 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 **1.10%** hace referencia a los procesos de contratación por inconformidad en la no renovación de contratos, a contratistas que refieren llevar tiempo en la entidad y no tener observaciones en sus informes, demora en la entrega de certificaciones, en el pago. Con el mismo porcentaje, **1.10%**, están las peticiones relacionadas con la gestión del talento humano (certificaciones, reclamaciones laborales, capacitación, conductas indebidas de los servidores, entre otras).

El **3.47%** 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);

centros crecer (solicitud de cupos para niños, niñas y adolescentes con discapacidad cognitiva menores de 18 años); reclamaciones de Jardines Infantiles privados 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.

### 1.7 Solicitudes de información pública

Durante el período comprendido entre el 1 de octubre a 15 de diciembre de 2020, se tramitaron en la Secretaría Distrital de Integración Social Diez mil novecientos noventa y dos (**10.992**) peticiones de las cuales doscientas dieciséis (**216**), es decir, el **1.96%**, corresponde a solicitudes de copia y solicitudes de información pública discriminadas así: solicitudes de copia, treinta y ocho (**38**); solicitudes de información, ciento setenta y ocho (**178**), presentadas 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.

### 1.8 Calidad en las respuestas<sup>3</sup>

El equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía realiza seguimiento mensual a las respuestas a peticiones ciudadanas con el fin de identificar el cumplimiento de los atributos de calidad, como son: coherencia, claridad y calidez. Así las cosas, para los meses de octubre y noviembre se analizaron ciento veintiocho (128) respuestas, y se extrajo una muestra<sup>4</sup> de cincuenta y cinco (55) sobre este total de las cuales se identifica que dos (2) de las respuestas no se encuentran cargadas en Bogotá te escucha. Así las cosas, en la tabla No. 7, se presenta el resultado del análisis del cumplimiento de criterios, de cincuenta y tres (53) respuestas a peticiones ciudadanas:

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

Requerimientos	Coherencia	Claridad	Calidez
53	SÍ	SÍ	SÍ
	100%	100%	100%
	53	53	53

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

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

<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 cuarto 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 a través del aplicativo Epi-info.

<sup>4</sup> Muestra extraída a través del aplicativo Epiinfo

### 1.9 Estado de las peticiones.

La información reportada en el presente informe hace referencia a las peticiones tramitadas en la SDIS del 1 de octubre al 15 de diciembre. 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.

ESTADOS	TOTAL
Solucionado - Por respuesta definitiva	6348
Solucionado - Por traslado	2000
En trámite - Por asignación	1505
Cerrado - Por no competencia	449
Registro - con preclasificación	336
En trámite por asignar - trasladar	131
Cerrado - Por respuesta consolidada	110
Cerrado por desistimiento tácito	39
Por ampliar - por solicitud ampliación	38
Cierre por desistimiento expreso	19
En trámite - Por traslado	11
En trámite - Por respuesta parcial	6
<b>TOTAL</b>	<b>10992</b>
<b>Tramitadas %</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>5</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

<sup>5</sup> Documento Diccionario de datos, "reporte gestión de peticiones". Alcaldía Mayor – Secretaría General.

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.

#### 1.10 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.

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

DEPENDENCIAS	TIPOLOGÍA										TOTAL
	CONSULTA	DAC	PIG	PIP	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SI	SC	SUGERENCIA	
CENTRO PROTEGER LA MARÍA	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	7
COMISARÍA BOSA 3 PORVENIR	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	8
COMISARÍA DE FAMILIA ANTONIO NARINO	0	0	0	2	0	0	0	3	0	0	3
COMISARÍA DE FAMILIA BARRIOS UNIDOS	0	0	0	9	0	0	0	0	6	0	8
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 1	0	0	0	16	0	0	0	21	0	0	18
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 2	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0	17
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 2	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	12
COMISARÍA DE FAMILIA CHAPINERO	0	0	0	11	0	0	0	0	8	0	10
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 1 TURNO 1	0	0	0	6	0	0	29	0	0	0	14
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 1 TURNO 2	0	0	0	11	0	17	0	0	0	0	15
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 1	0	0	16	4	0	0	11	0	0	0	9
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 2	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	7
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 1	8	0	0	12	0	9	10	0	0	0	10

DEPENDENCIAS	TIPOLOGÍA										TOTAL
	CONSULTA	DAC	PIG	PIP	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SI	SC	SUGERENCIA	
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 2 turno 1	0	0	0	10	0	0	12	0	0	0	11
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 2 turno 2	0	0	0	10	0	0	11	0	0	0	11
COMISARÍA DE FAMILIA FONTIBÓN 1 TURNO 1	0	0	7	10	0	2	0	0	0	0	8
COMISARÍA DE FAMILIA FONTIBÓN 1 TURNO 2	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 1	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	7
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 2	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0	18
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 3	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	2
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 4	21	0	0	4	0	0	4	0	0	0	8
COMISARÍA DE FAMILIA MARTIRES	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	2
COMISARÍA DE FAMILIA PUENTE ARANDA	0	0	15	6	0	10	0	0	0	0	8
COMISARÍA DE FAMILIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 1	0	0	0	20	0	0	1	0	0	0	17
COMISARÍA DE FAMILIA SAN CRISTÓBAL 1 TURNO 1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
COMISARÍA DE FAMILIA SAN CRISTÓBAL 2 LA VICTORIA	8	0	0	17	0	12	3	0	0	0	12
COMISARÍA DE FAMILIA SANTAFE	0	0	0	10	0	9	0	0	0	0	10
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 1	0	0	0	9	0	12	0	0	20	0	12
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2	4	0	0	8	0	4	8	0	0	0	7
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 2	0	0	8	2	0	0	0	0	0	0	4
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 3	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	9
COMISARÍA DE FAMILIA SUMAPAZ	0	0	0	0	0	0	65	0	0	0	65
COMISARÍA DE FAMILIA TEUSAQUILLO	0	0	0	12	0	18	0	0	0	0	13
COMISARÍA DE FAMILIA TUNJUELITO	0	0	0	7	0	12	0	0	0	0	9
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 1 Turno 1	0	0	0	2	0	0	1	0	10	0	4
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 1 TURNO 2	0	0	0	2	0	8	0	0	0	0	3
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 2	0	0	14	20	0	25	30	0	0	0	20
COMISARÍA DE FAMILIA USME 1	0	0	0	11	0	0	0	0	15	0	13
COMISARÍA DE FAMILIA USME 2	0	0	13	1	0	0	0	0	0	0	3
COMISARÍA KENNEDY 1 TURNO 2 SDIS	0	0	0	24	0	0	0	21	0	0	23
COMISARÍA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 2	0	0	0	16	0	9	0	0	1	0	11
COMISARÍA SAN CRISTÓBAL 1 TURNO 2	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	6
DESPACHO - SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	0	0	0	9	0	0	0	20	0	0	15
DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO	10	0	11	7	0	0	0	8	0	0	8
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	0	0	29	21	0	0	0	0	0	0	23
DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO	22	13	18	17	0	21	17	13	0	23	17
DIRECCIÓN POBLACION PROYECTO 1113	13	0	17	13	0	16	13	17	20	0	13
DIRECCIÓN POBLACIONAL	2	4	10	26	0	0	0	6	0	0	16
DIRECCIÓN TERRITORIAL	0	19	10	20	0	17	19	0	0	0	15

DEPENDENCIAS	TIPOLOGÍA										
	CONSULTA	DAC	PIG	PIP	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SI	SC	SUGERENCIA	TOTAL
LIQUIDACIONES	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	7
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	5	8	13	0	5	0	0	0	0	6
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0	21	0	0	0	0	0	0	21
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	0	3	9	0	0	0	13	0	0	9
PROYECTO 7730 ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	25	0	22	23	0	28	30	16	0	0	23
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	2	0	3	2	8	3	2	7	1	1	2
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	7	11	0	0	0	0	7	0	10
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA APOYO LOGÍSTICO	0	0	0	7	0	9	0	0	0	0	8
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	0	0	4	7	0	0	8	5	6	0	7
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL LOCAL	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0	17
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	23	0	18	20	0	8	0	14	11	0	19
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN E INFORMACIÓN	0	0	0	10	0	8	0	7	0	0	9
SUBDIRECCIÓN DE PLANTAS FÍSICAS	17	0	0	16	0	0	0	18	0	0	16
SUBDIRECCIÓN LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	10	4	7	5	0	4	8	9	5	0	6
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	10	0	16	13	0	16	9	8	0	7	13
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	3	8	5	7	0	7	6	6	0	6	6
SUBDIRECCIÓN LOCAL CHAPINERO	10	0	10	10	0	0	8	0	0	0	10
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	6	0	8	7	0	10	6	7	0	0	7
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	14	0	14	13	3	9	10	4	0	2	13
SUBDIRECCIÓN LOCAL FONTIBÓN	12	0	13	11	0	7	8	0	0	17	11
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	14	11	13	14	32	13	12	17	0	23	14
SUBDIRECCIÓN LOCAL MÁRTIRES	6	0	7	5	0	0	6	0	0	0	5
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	12	0	11	9	7	12	10	15	0	10	9
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTÓBAL	6	0	10	8	0	7	8	7	0	9	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	11	0	9	11	1	9	12	0	0	9	11
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	9	10	11	11	0	12	10	9	0	10	11
SUBDIRECCIÓN LOCAL TUNJUELITO	6	0	10	8	0	12	9	0	0	8	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUÉN	7	0	9	8	0	9	1	9	0	0	8
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	9	0	13	12	0	13	16	12	0	6	12
SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT	0	0	30	14	0	14	0	0	0	0	15
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	28	0	9	9	0	9	9	8	3	4	9
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	0	0	27	19	0	19	20	15	0	24	19
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	25	22	18	16	0	14	0	32	0	0	17
SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA	8	0	8	12	0	12	14	9	0	0	11

DEPENDENCIAS	TIPOLOGÍA										
	CONSULTA	DAC	PIG	PIP	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SI	SC	SUGERENCIA	TOTAL
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD	6	0	11	13	0	13	0	15	10	0	13
SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	18	10	11	9	0	12	7	9	0	0	9
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	16	23	7	13	0	12	12	8	16	0	12
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

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

Durante el cuarto 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 10 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 un tiempo promedio de 9 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>6</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)	9
30 días	Reclamos (R), Quejas (Q), Sugerencias (SUG), Peticiones de Interés particular (PIP). Peticiones de Interés general (PIG), Felicitaciones (F).	10

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

Anexo 4. Reporte de respuestas a peticiones ciudadanas fuera de términos.

<sup>6</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

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

### 2.1 Atención canal virtual.

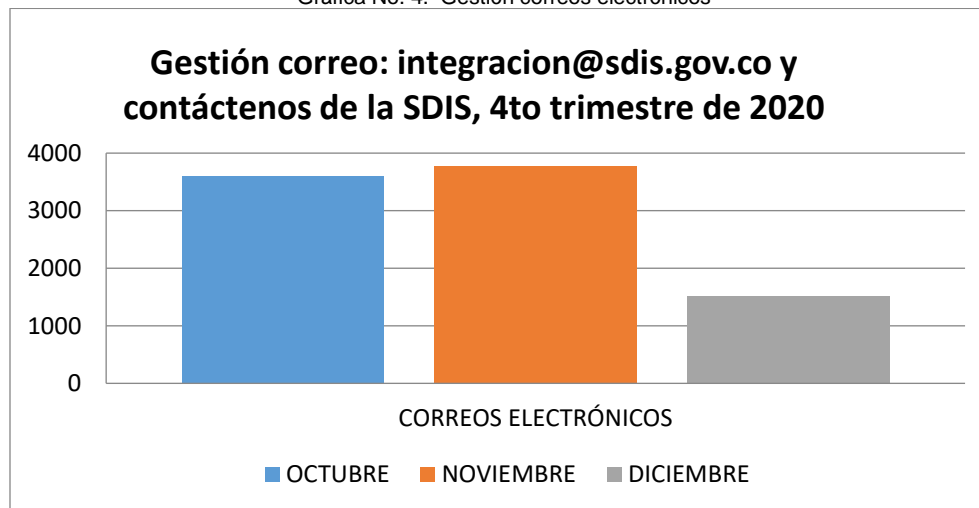
Durante la ejecución del 4to trimestre de 2020 el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la Subsecretaría continúa con las acciones pertinentes para dar trámite oportuno a las solicitudes ciudadanas o de entidades de carácter público y privado allegadas por medio del correo: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co) y del Contáctenos (formulario en la página web de la SDIS, que deriva en el correo institucional), de la entidad, es así que, mediante grupos de trabajo a cargo de la gestión durante el período en mención se atendió lo relacionado a continuación:

Tabla No.11. Consolidado Total-canal virtual

MES	CORREOS ELECTRÓNICOS
OCTUBRE	3598
NOVIEMBRE	3773
DICIEMBRE (corte 15/12/2020)	1509
<b>TOTAL</b>	<b>8880</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, y a pesar de la reactivación paulatina de la atención presencial, 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.



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.

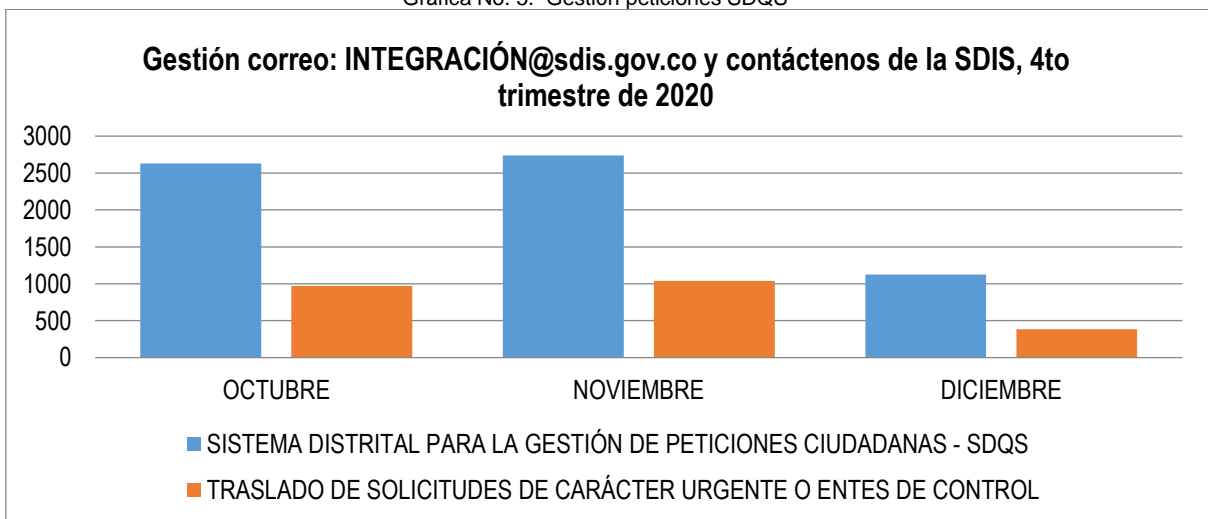
En la tabla No. 12, se relaciona el direccionamiento realizado a las solicitudes allegadas a través del correo de la entidad y el Contáctenos, a saber:

Tabla No. 12. Desagregado de atención por mes -canal virtual.

DIRECCIONAMIENTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE (corte 15/12/2020)
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS	2629	2736	1125
TRASLADO DE SOLICITUDES DE CARÁCTER URGENTE O ENTES DE CONTROL	969	1037	384
<b>TOTAL</b>	<b>3598</b>	<b>3773</b>	<b>1509</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.

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 y centros de desarrollo comunitario -CDC-, relacionadas en la tabla No. 13. A corte 15 de diciembre se contó con un total de diez mil novecientos sesenta **(10.960)** asistencias en los puntos SIAC, donde se requirió información sobre los servicios sociales, Bogotá solidaria o información de su interés.

Tabla No.13. Consolidado de atenciones presenciales

PUNTO SIAC	TOTAL
SLIS USME- SUMAPAZ	950
NIVEL CENTRAL	923
CDC BELLAVISTA	811
SLIS CIUDAD BOLÍVAR	803
SLIS SUBA	751
CDC KENNEDY	730
SLIS RAFAEL URIBE URIBE	715
SLIS SAN CRISTÓBAL	646
SLIS BOSA	555
SLIS BARRIOS UNIDOS	501
SLIS PUENTE ARANDA	471
SLIS LAGOS DE TIMIZA	449
SLIS USAQUÉN	365
SLIS SANTAFE-CANDELARIA	360
SLIS TEUSAQUILLO	299
SLIS MÁRTIRES	281
SLIS FONTIBÓN	278
FORTALECIMIENTO PARA LA GESTIÓN INTEGRAL LOCAL	276
CDC MOLINOS	209
SLIS ENGATIVÁ	203
SLIS CHAPINERO	201
SLIS TUNJUELITO	183
<b>Total</b>	<b>10960</b>

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

Es importante precisar que durante los meses de octubre y noviembre los responsables SIAC, continuaron brindando atención ciudadana desde los canales de interacción (presencial, telefónico y virtual) siendo el presencial con baja afluencia tal como se evidenció en la tabla anterior.

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

Con el objeto de verificar las condiciones de los puntos de atención ciudadana por la reactivación del canal presencial durante el cuarto trimestre se adelantaron visitas de seguimiento y acompañamiento a las Subdirecciones Locales de: Santa Fe Candelaria, Los Mártires, Teusaquillo, Chapinero, Barrios Unidos, Engativá, Fontibón, Suba y SIAC Nivel Central realizando contacto con los subdirectores locales o coordinadores administrativos en algunos casos o con los responsables SIAC a fin de identificar fortalezas y debilidades en la prestación del servicio y así poder determinar las acciones de mejora para garantizar la adecuada prestación del servicio a través de los canales de interacción activos y bajo las medidas de bioseguridad por pandemia COVID-19.

Por otra parte, a corte del presente informe de los veinticuatro (24) puntos SIAC, veintitrés (23) se encuentran brindando atención presencial, para lo cual el servicio se viene prestando de manera alterna y en los horarios dispuestos al interior de las subdirecciones locales; el punto SIAC restante ubicado en el CDC Samoré aún se halla fuera de servicio por falta de recurso humano acorde con la información suministrada por coordinador administrativo. Sin embargo, se espera que para mediados del mes de enero de 2021 ya sea reactivado.

Por otro lado, en el mes de octubre la SDIS adelantó convenio con la Secretaría General, para hacer presencia en el SuperCade Manitas; es así como el 27 de octubre en su inauguración se llevó a cabo la apertura de un punto SIAC, con el objeto de brindar atención ciudadana para aquellas personas que requieran información sobre los servicios sociales de esta Secretaría.

En este sentido, desde el SIAC se coordinó con la Subdirección Local de Ciudad Bolívar para la asignación de las responsables del punto SIAC de Ciudad Bolívar para atender de manera alterna en ambos puntos. Es importante precisar que el horario de atención en el SuperCade Manitas es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. y sábados de 8:00a.m. a 12:00m, por lo cual se organizó al interior del equipo SIAC la atención los días sábados en el marco de la circular 094 de 2020.

Se precisa que a la fecha no se cuenta con las herramientas necesarias para brindar el servicio, puesto que, no se cuenta con scanner ni línea telefónica que permita a las responsables SIAC mantener contacto directo con los servidores/as de la Subdirección Local para brindar atención en el SuperCade, de manera eficaz.

#### 2.2.2 Apertura buzón de sugerencias.

Durante el período se llevaron a cabo dos socializaciones sobre el instructivo canal de interacción -medio buzón de sugerencias- dirigidas a servidores, servidoras y contratistas del equipo SIAC, y a coordinadores/as y responsables de la Subdirección para la Adulthood; con el fin de fortalecer la gestión del buzón de sugerencias en las unidades operativas acorde con lo señalado en el instructivo en mención.

Adicionalmente, desde el SIAC se llevó a cabo seguimiento a la gestión del buzón de sugerencias en las diferentes unidades operativas y áreas de la entidad; no obstante, aún no se cuenta con la totalidad de la información en razón a la reactivación paulatina de la atención presencial en la SDIS.

### 2.2.3 Adecuaciones puntos SIAC.

De acuerdo a la programación de adecuación a cuatro (4) los puntos SIAC por parte de la Subdirección de Plantas Físicas, a corte del presente informe se reciben los puntos SIAC de Teusaquillo, Subdirección Local Puente Aranda – Antonio Nariño y Subdirección Local Kennedy (Lago Timiza) con la nueva imagen institucional, como se presenta en el siguiente registro fotográfico, haciendo la salvedad que el punto del CDC Bella Vista aún se encuentra en obra.

<b>TEUSAQUILLO</b>	<b>SUBD. KENNEDY (Lago Timiza)</b>
	
<b>SUBD. PUENTE ARANDA ANTONIO NARIÑO</b>	<b>CDC KENNEDY BELLA VISTA (en obra)</b>



Fuente: registro fotográfico tomado por responsables puntos SIAC.

Adicional a esto en coordinación con la Subsecretaría y con el apoyo de los subdirectores/as locales y los referentes de plantas físicas asignados a estas dependencias se adecuaron los puntos SIAC de nivel central, Suba, Barrios Unidos, Chapinero, Fontibón, San Cristóbal, Santa Fe Candelaria, Usme - Sumapaz, Ciudad Bolívar y Bosa; a fin de disponer de acrílicos en los puestos de trabajo para garantizar la protección de los servidores/as, contratistas y ciudadanía por COVID-19.

### 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 logos institucionales en el espacio de encuestas en la página web.
- Diseño o diagramación del manual de servicio a la ciudadanía.
- Solicitud de ajuste y diseño de las imágenes del Manual de servicio a la ciudadanía.
- Se recibe por parte de la oficina asesora de comunicaciones, el diseño final de las piezas comunicativas.
- Divulgación del manual de servicio a la ciudadanía mediante correo electrónico masivo.
- Divulgación masiva, mediante correo electrónico, el Video "Canales de Interacción y Procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS.
- Publicación del informe de gestión del SIAC, y sus respectivos anexos correspondiente al tercer trimestre de 2020 en la página web de la SDIS, banner atención ciudadana.
- Publicación del reporte de solicitudes de información pública en la página web de la SDIS, banner transparencia y atención a la ciudadanía.

Por otra parte, el contratista desde el SIAC se divulgó el video de "Canales de Interacción y Procedimiento para el Trámite de requerimientos Ciudadanos en la Secretaría de Integración Social" con los designados de Bogotá te escucha en las diferentes subdirecciones técnicas, subdirecciones locales y CDC.

Durante el cuarto trimestre de 2020, se reanudó la actividad Infórmate, la cual se dirige a la ciudadanía o participantes de los servicios sociales de la SDIS, para el período reportado se divulgó la figura del Defensor del Ciudadano en la entidad, a través de ochocientos diecisiete (817) socializaciones, como se muestra en la tabla No. 14.

Tabla No. 14 Consolidado socialización figura del defensor a la ciudadanía.

PUNTO SIAC	No. Participantes
SLIS BOSA	105
SLIS SUBA	82
SLIS PUENTE ARANDA	72
SLIS CIUDAD BOLÍVAR	62
SLIS BARRIOS UNIDOS	41
SLIS USME- SUMAPAZ	40
SLIS RAFAEL URIBE URIBE	51
SLIS SAN CRISTÓBAL	37
SLIS LAGOS DE TIMIZA	32
CDC KENNEDY	30
CDC BELLAVISTA	29
SLIS SANTAFE-CANDELARIA	29
SLIS CHAPINERO	28
SLIS USAQUÉN	28
SLIS MÁRTIRES	28
SLIS TEUSAQUILLO	27
SLIS FONTIBÓN	27
SLIS ENGATIVÁ	20
CDC MOLINOS	20
FORTALECIMIENTO PARA LA GESTIÓN INTEGRAL LOCAL	17
SLIS TUNJUELITO	12
<b>Total</b>	<b>817</b>

Fuente: planillas registro asistencia.

Es de aclarar que los responsables de puntos SIAC, adelantaron la divulgación de la figura del defensor a la ciudadanía de manera personalizada con aquellos ciudadanos/as que se acercaron a los puntos a requerir información acerca de los proyectos o servicios. Esto con el fin de evitar aglomeraciones al interior de las dependencias.

Anexo 5. Avance estrategia comunicativa y divulgativa.

#### 2.4 Atención telefónica.

Para el cuarto período comprendido del 01 de octubre al 15 de diciembre del 2020, la prestación del servicio de atención telefónica modalidad trabajo en casa, se ha alternado

con atención presencial en las Subdirecciones Locales de baja y media demanda. Actualmente, se cuenta con 13 agentes SIAC quienes brindan atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Es importante señalar que, uno de los propósitos 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 de protocolos y guiones para la atención telefónica (numeral 4.3, 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:

-Recepción de **34.552** llamadas telefónicas, a través de la línea 3808330 opción 1 (atención ciudadana), de las cuales se atendieron **16.037** respondiendo a solicitudes de información ciudadana. De acuerdo con los reportes arrojados por el sistema DENWA se dejaron de atender **18.515** llamadas. Es de aclarar que, la cantidad de llamadas ciudadanas disminuyó a raíz de la reactivación de la atención presencial en puntos SIAC, dispuesta en las subdirecciones locales y CDC.

-Recepción de **20.495** llamadas a través de la opción 0 (administrativa), de las cuales se atendieron **4.693** y se perdieron **15.802**; situación que se presenta por falta de agentes para atender el alto volumen de llamadas entrantes a través de esta línea. Adicionalmente, durante el período reportado únicamente se contó con un (1) agente para atender esta opción.

-Recepción de **4.069** llamadas a través de la opción 2 (PQRS), de las cuales fueron abandonadas **1.742**; estas llamadas pueden perderse debido a que, a través de esta opción se registran y consultan PQRS en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha-, este registro puede tardar entre 20 y 30 minutos aproximadamente ocasionando la pérdida de llamadas entrantes. Por otra parte, se atendieron **2.327** llamadas de las cuales **133** fueron requerimientos ciudadanos, tramitados a través de Bogotá te escucha.

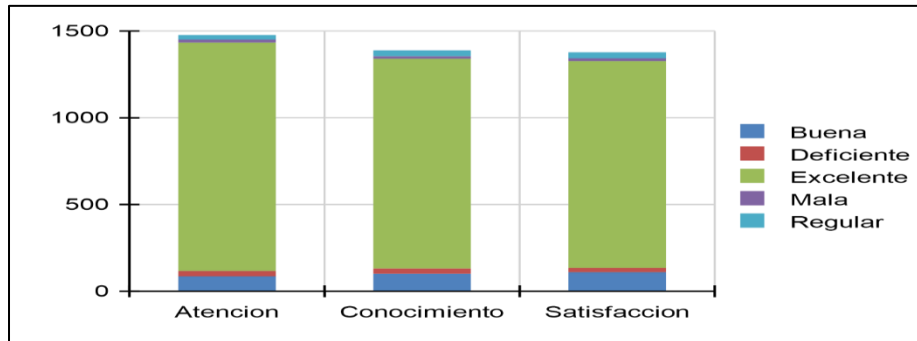
- Recepción de **313** llamadas a través de la opción 3 (denuncias por presuntos actos de corrupción) de las cuales se atendieron **129**, ninguna correspondía a denuncia por presunto hecho de corrupción, se relacionaban con solicitudes de información y PQRS.

Anexo 6. Reporte atención telefónica.

#### 2.4.1 Resultados encuesta atención telefónica.






Durante el cuarto trimestre con corte al 15 de diciembre de 2020, se transfirieron **2.791** llamadas ciudadanas a la extensión 8888 para realizar la encuesta satisfacción atención telefónica con el fin de evidenciar la percepción de 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. 15, se representan los datos obtenidos en las encuestas contestadas por ítems:

Tabla No. 15. Resultados encuesta telefónica.

Pregunta	Respuesta	Total	%
Atención	Buena	85	5,75%
	Deficiente	32	2,16%
	Excelente	1317	89,1%
	Mala	17	1,15%
	Regular	26	1,76%
	<b>Total</b>	<b>1477</b>	<b>100%</b>
Conocimiento	Buena	101	7,27%
	Deficiente	31	2,23%
	Excelente	1208	87,0%
	Mala	15	1,08%
	Regular	33	2,37%
	<b>Total</b>	<b>1388</b>	<b>100%</b>
Satisfacción	Buena	110	7,98%
	Deficiente	24	1,74%
	Excelente	1193	86,6%
	Mala	16	1,16%
	Regular	34	2,46%
	<b>Total</b>	<b>1380</b>	<b>100%</b>



Pregunta	Respuesta	Total	%
	<b>Total</b>	<b>1377</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>		<b>4242</b>	

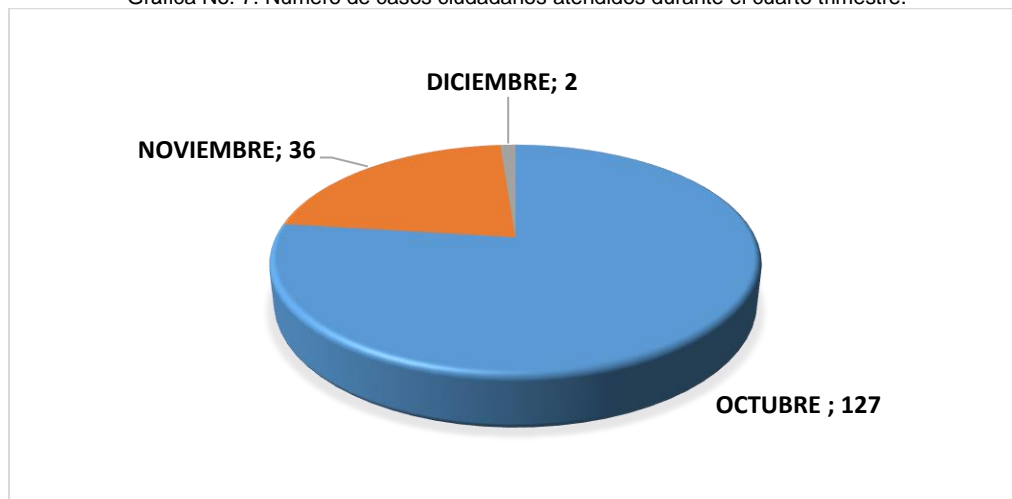
Fuente. Herramienta CTMail.

#### 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 emisión de 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 cuarto trimestre.

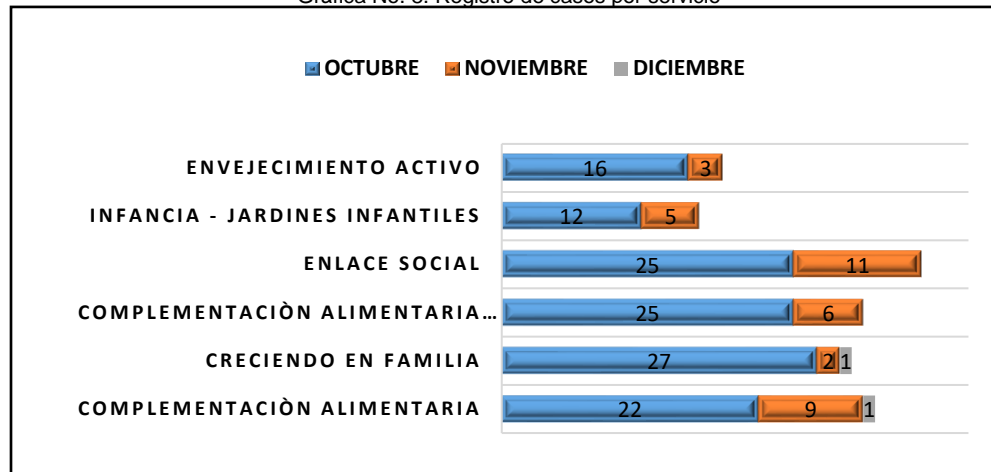


Fuente. Base de datos de registro en formato (Excel) / Usuario Drive: Claudia Bulla

La anterior gráfica representa los casos ciudadanos que se tomaron a partir la atención telefónica y los cuales fueron reportados en su momento a los responsables de los servicios en las subdirecciones locales para su atención. Por otra parte, como se observa en la gráfica en los meses de noviembre y diciembre estos disminuyeron de manera considerable, dada la reactivación del canal presencial desde los puntos SIAC.

Los casos o solicitudes ciudadanas se registraron y clasificaron por servicio social y localidad, para facilitar el envío de los mismos a los responsables de los proyectos y servicios, en la gráfica No. 8 se evidencian los servicios con mayor número de registros para el período reportado, entre los tres primero se encuentran: creciendo en familia, enlace social, complementación alimentaria para personas con discapacidad.

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

Las jornadas de sensibilización en cultura del servicio se llevaron a cabo hasta el mes de octubre, dando cumplimiento a lo establecido en el cronograma para la vigencia 2020.

En el mes de octubre se llevaron a cabo diez (10) sesiones, y se contó con la doscientas cincuenta y ocho (258) participaciones entre servidores, servidoras y contratistas de las Subdirecciones Locales de: Puente Aranda (una sesión), Usme – Sumapaz (dos sesiones), Ciudad Bolívar (dos sesiones) y Los Mártires (dos sesiones).

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

Anexo 7. Reporte implementación plan de sensibilización en cultura del servicio

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

Entre el 22 de septiembre y el 15 de diciembre se llevaron a cabo ochocientos y una (1) encuestas de percepción y satisfacción con el objetivo de conocer el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos frente a los servicios de la SDIS y la atención que prestan los servidores tanto en el SIAC como en los proyectos dentro de las subdirecciones locales, igualmente recibir sugerencias y observaciones que permitan optimizar los servicios.

Los ciudadanos (as) encuestados (as) son personas que acuden a las subdirecciones locales para solicitar información acerca de los proyectos de la SDIS, o que ya se encuentran vinculados en los diferentes proyectos y servicios.

Los resultados de la encuesta se presentan en como anexo al informe de gestión.

Anexo 8. Reporte resultados encuestas 4to trimestre 2020

### 3.2 Ruta de información en la SDIS.

Durante el período reportado se continuó requiriendo a las Direcciones, Subdirecciones Técnicas y Subdirecciones Locales el envío de información actualizada, completa y oportuna, a fin de informar con oportunidad y veracidad a la ciudadanía desde el Servicio Integral de Atención 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:



- 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.
- 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-.
- Se realizó la apertura de un punto SIAC en el Super Cade Manitas de Ciudad Bolívar, sin embargo, este aún no cuenta con el recurso humano y tecnológico suficiente para prestación del servicio, a fin de que la ciudadanía no se tenga que devolver a la Subdirección Local para que allí le sea complementada la atención de su solicitud.
- Dada la emergencia sanitaria por pandemia COVID-19, los responsables de los puntos SIAC frecuentemente tienen que ser rotados para cubrir la atención ciudadana a través de los canales de interacción (presencial, telefónico y virtual), por lo cual las subdirecciones locales de alta demanda se encuentran con un solo servidor/a o contratista SIAC.
- La falta de presupuesto propio para la impresión de piezas divulgativas y comunicativas del SIAC limita la oportunidad en su publicación lo cual conlleva a la desinformación por parte de la ciudadanía.
- 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 **18.515** de **34.552** llamadas recibidas, a través de las diferentes opciones de atención dispuestas por esta Secretaría.

#### 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.
- 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.

- Las dependencias que han recibido alto volumen de peticiones, contar con más personal para el trámite de las mismas.
- 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-.
- Se suministre el recurso humano y tecnológico en el punto SIAC del SuperCade Manitas, a fin de garantizar atención ciudadana de manera eficiente y oportuna.
- La asignación de recursos para la impresión de piezas comunicativas y divulgativas.
- Centralizar el call center y disponer de recursos humanos y tecnológicos para su adecuado funcionamiento.

Nota. Se adjuntan ocho (8) 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 (17 Jan 2022 13:00 EST)</small>	
Revisó	Consuelo Quiceno Machado.	Profesional SIAC	<u>Consuelo Quiceno</u> <small>Consuelo Quiceno (17 Jan 2022 13:21 EST)</small>	
Revisó y aprobó	Erwin Gaeth Mera	Líder equipo SIAC.	<u>Erwin Gaeth Mera</u> <small>Erwin Gaeth Mera (17 Jan 2022 13:37 EST)</small>	
Fecha de elaboración	Diciembre de 2020			









# Acuerdo-07012021\_INFORME DE GESTION SIAC-. SUBSECRETARIA CUARTO TRIMESTRE 2020.pdf

Informe de auditoría final

2021-01-07

Fecha de creación:	2021-01-07
Por:	AZDigital SDIS (azsdis@sdis.gov.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAA_HhIKdeO9xARfgloXGCFi7zDhzdgC3R8

## Historial de “Acuerdo-07012021\_INFORME DE GESTION SIAC-. SUBSECRETARIA CUARTO TRIMESTRE 2020.pdf”


-  AZDigital SDIS (azsdis@sdis.gov.co) ha creado el documento.  
2021-01-07 - 16:36:36 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.  
2021-01-07 - 16:36:43 GMT
-  Aidee Morales Guerrero (amorales@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.  
2021-01-07 - 17:10:53 GMT- Dirección IP: 190.24.191.248.
-  Aidee Morales Guerrero (amorales@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.  
Fecha de firma: 2021-01-07 - 17:11:14 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 190.24.191.248.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Claudia Milena Bulla Gutierrez (cbulla@sdis.gov.co) para su firma.  
2021-01-07 - 17:11:16 GMT
-  Claudia Milena Bulla Gutierrez (cbulla@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.  
2021-01-07 - 17:12:01 GMT- Dirección IP: 190.25.117.105.
-  Claudia Milena Bulla Gutierrez (cbulla@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.  
Fecha de firma: 2021-01-07 - 17:12:22 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 190.25.117.105.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Esperanza Guantiva Cruz (eguantiva@sdis.gov.co) para su firma.  
2021-01-07 - 17:12:24 GMT

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

2021-01-07 - 17:52:15 GMT- Dirección IP: 190.68.53.253.

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

Fecha de firma: 2021-01-07 - 17:52:59 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 190.68.53.253.

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


2021-01-07 - 17:53:02 GMT

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

2021-01-07 - 18:07:27 GMT- Dirección IP: 186.148.171.74.

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


Fecha de firma: 2021-01-07 - 18:08:04 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.148.171.74.

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


2021-01-07 - 18:08:06 GMT

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

2021-01-07 - 18:16:13 GMT- Dirección IP: 186.29.107.23.

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


Fecha de firma: 2021-01-07 - 18:16:31 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.29.107.23.

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


2021-01-07 - 18:16:33 GMT

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

2021-01-07 - 18:16:45 GMT- Dirección IP: 186.29.107.23.

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

Fecha de firma: 2021-01-07 - 18:17:17 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.29.107.23.

 Acuerdo completado.

2021-01-07 - 18:17:17 GMT