



CÓDIGO 10000

Bogotá, D.C., enero 31 de 2022

Doctora
Margarita Barraquer Sourdis
Secretaria de Despacho
Secretaria Distrital de Integración Social
Ciudad

Asunto: Informe de Gestión Defensor de la Ciudadanía Segundo Semestre de 2021

Respetada Secretaria:

En cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Distrital 847 de 2019, la circular 055 de 2021 de la Secretaria General y la Resolución No 1107 de Agosto 05 de 2021 "Por la cual se designa el (la) defensor (a) de la ciudadanía en la Secretaria Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones", en la cual se me designa como Defensora de la Ciudadanía de la Secretaria Distrital de Integración Social, presento a usted el informe de gestión de la Defensoría correspondiente al segundo semestre de 2021.

Sin otro particular,

MARCELA MARIA MEDINA AVELLA
DEFENSORA DE LA CIUDADANIA
ASESORA DE DESPACHO
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL
E-mail: defensordelaciudadania@sdis.gov.co

Anexo. Correo electrónico

Documento firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2022004055

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20220131-170405-f309c6-99145583

Creación: 2022-01-31 17:04:05

Estado: Finalizado

Finalización: 2022-01-31 18:20:36



Escanee el código
para verificación

Firma: Firma

mmedinaa@sdis.gov.co

Elaboración: Elaboró

mgarciad@sdis.gov.co



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220131-170405-f309c6-99145583
2022-01-31T18:20:36-05:00 - Página 2 de 3





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220131-170405-f309c6-99145583
2022-01-31T18:20:36-05:00 - Página 3 de 3

REPORTE DE TRAZABILIDAD

I2022004055

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20220131-170405-f309c6-99145583

Creación: 2022-01-31 17:04:05

Estado: Finalizado

Finalización: 2022-01-31 18:20:36



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	MIGUEL IGNACIO GARCIA DURAN mgarciad@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-01-31 17:04:06 Lec.: 2022-01-31 18:19:24 Res.: 2022-01-31 18:19:41 IP Res.: 191.95.57.124
Firma	MARCELA MARIA MEDINA AVELLA mmedinaa@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-01-31 18:19:41 Lec.: 2022-01-31 18:20:27 Res.: 2022-01-31 18:20:36 IP Res.: 186.118.7.231

INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento de los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es brindar un resumen de las acciones llevadas a cabo para fortalecer el servicio y la atención ciudadana de beneficiarios y ciudadanía en general que durante el segundo semestre de la vigencia 2021 acudieron a la Secretaría de Integración.

Mediante Resolución 1107 de 2021, la Secretaría Distrital de Integración Social, delegó en mí la figura de Defensora de la Ciudadanía cuyas funciones definidas en la normatividad vigente, asumí con seriedad y responsabilidad, en articulación directa con el servicio integral de atención a la Ciudadanía SIAC.

Dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones", las acciones y actividades realizadas durante el segundo semestre del año 2021 se realizaron materializaron en el Plan de Acción.

FUNCIÓN 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.

1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Para el cumplimiento de las orientaciones establecidas en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía - Decreto 197 de 2014, y en lo señalado en la Resolución 1202 de 2019, el equipo de trabajo del Servicio Integral a la Ciudadanía – SIAC, ha entregado los informes de gestión trimestrales 2021, donde se evidencian los resultados alcanzados respecto a las acciones realizadas. En el siguiente enlace se encuentran los informes por trimestre:

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/nuestra-gestion#>

Asimismo, para dar cumplimiento a las metas e indicadores de la PPDSE, se formula un plan de acción de la Defensora de la Ciudadanía en la Secretaria Distrital de Integración, que establece las siguientes actividades y tareas:

Tabla 1.

ACTIVIDADES	TAREAS	EVIDENCIAS
Divulgar la figura del Defensor (a) de la Ciudadanía	Diseñar e implementar estrategia para dar a conocer la figura del Defensor de la Ciudadanía de la SDIS.	Informe de diseño e implementación estrategia
	Un (1) informe de la implementación de la estrategia publicitaria	Un (1) informe
	Socialización de la figura Defensor de la Ciudadanía	Registro fotográfico Publicación en redes

	en las Subdirecciones Locales	
Seguimiento y verificación a la implementación de la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía en la SDIS.	Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la SDIS	Acta de comité
	Garantizar la oportuna respuesta a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción.	Informe Mensual de servicio a la ciudadanía Matriz de registro cronológico y temático del total de requerimientos atendidos
Fortalecimiento y articulación en el trabajo en equipos de los responsables de la implementación del modelo de servicios de atención a la ciudadanía de acuerdo a la virtud de lo contemplado en el Art. 15 del Decreto 197/2014	Revisar y verificar con los referentes del SIAC la implementación de la Política y cuáles son las dificultades generadas, puntualizando si existen o no asuntos relacionados con posibles actores o situaciones irregulares de campo	Actas de seguimiento y planillas
	Divulgación de la Figura del Defensor de la Ciudadanía realizada por los responsables Locales SIAC.	Planillas y Registro Fotográfico
Presentar un informe de gestión semestral que será entregado al representante legal de la entidad	Realizar 2 informes de gestión semestral que contenga lo requerido en la Resolución 2266 de 2018.	informe de gestión del defensor Ciudadano (por semestre)

Fuente: Plan de acción Defensora de la Ciudadanía

2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

La Secretaria Distrital de Integración Social a través del proyecto No. 7733 “Fortalecimiento Institucional para una Gestión Pública Efectiva y Transparente en la Ciudad de Bogotá” y, dando cumplimiento a la meta 2 con la cual se pretende gestionar el 100% de las peticiones ciudadanas allegadas a través de los canales de interacción dispuestos por la Entidad, requirió la contratación de servicios de apoyo

a la gestión, y para ello destino recursos en la vigencia 2021 por valor de \$917.978.725, para la contratación del talento humano que atiende a la ciudadanía en los puntos SIAC y en aquellos donde tiene presencia la entidad. Con ello, se fortaleció la capacidad institucional para dar respuestas a las demandas ciudadanas en cumplimiento de las políticas públicas de atención a la ciudadanía y la transparencia en nuestro ejercicio.

3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía

El Plan anticorrupción y de atención al ciudadano –PAAC de la Secretaría Distrital de Integración Social, contempla desde el componente 4.” Atención al ciudadano” procesos, actividades y metas contenidas en el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, cuyos resultados figuran en los informes de gestión, presentados por el Servicio Integral de Atención a la ciudadanía -SIAC y que podrán ser consultados en el siguiente enlace

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/nuestra-gestion#>

A continuación en la tabla 2, se reflejan los procesos, actividades y metas que nos permite hacer el seguimiento al cumplimiento de los términos establecidos.

Tabla 2.

Proceso	Actividad	Meta
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Formular el plan de acción del servicio Integral de Atención a la ciudadanía - SIAC, el cual orienta su gestión, en cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	a. 1 plan de acción del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía aprobado. b. 1 informe trimestral de gestión del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.
Fortalecimiento de los canales de atención	Revisar e implementar la estrategia comunicativa cuyo objetivo es informar a la ciudadanía sobre la	1 estrategia revisada y actualizada.

	prestación de los servicios sociales de la Secretaría e información de su interés, desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.	4* reportes de avance de la estrategia *El primer reporte con corte cierre vigencia 2020
Fortalecimiento de los canales de atención	Integrar el sistema de gestión documental/correspondencia de la Secretaría Distrital de Integración Social con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS-, con el fin de garantizar la efectividad y transparencia en la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en la entidad.	1 reporte de integración (interface) entre AZDigital y el SDQS.
Fortalecimiento de los canales de atención	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con la cualificación de servidores públicos que atienden al ciudadano	1 Plan Institucional de Capacitación -PIC adoptado, con temáticas orientadas a la ley de transparencia y acceso a la información y atención al ciudadano.
Fortalecimiento de los canales de atención	Desarrollar las temáticas incluidas en el Plan Institucional de Capacitación- PIC relacionadas con la ley de transparencia y acceso a la información y atención al ciudadano	100% de las actividades programadas en el PIC ejecutadas (específicamente relacionadas con la ley de transparencia y acceso a la información y atención al ciudadano)
Fortalecimiento de los canales de atención	Elaborar y ejecutar una estrategia de cualificación para los servidores públicos que atienden a la ciudadanía	Elaborar y ejecutar una estrategia de cualificación para los servidores públicos que atienden a la ciudadanía
Fortalecimiento de los		4* informes

canales de atención		*El primer reporte con corte cierre vigencia 2020
Fortalecimiento de los canales de atención	Solicitar información actualizada a las subdirecciones técnicas, acorde con la necesidad, acerca del funcionamiento de los servicios, a fin de orientar con veracidad y pertinencia a la ciudadanía.	Carpeta virtual actualizada con información suministrada por las subdirecciones técnicas de la Dirección Poblacional y Territorial.
Talento humano	Actualizar e implementar plan de sensibilización en cultura del servicio dirigido a servidores, servidoras y contratistas de la entidad.	1 plan de sensibilización en cultura del servicio. 4 informes de implementación. *El primer reporte con corte cierre vigencia 2020
Normativo y procedimental	Actualizar y socializar la Resolución 1202, "Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC- y se dictan otras disposiciones".	Resolución 1202 actualizada.
Normativo y procedimental	Elaborar una caracterización de la ciudadanía que allega peticiones a la entidad a fin de contribuir a la mejora en la prestación del servicio de atención en la entidad.	1 documento de caracterización de la ciudadanía que allega peticiones a la SDIS, con corte 1 de enero de 2020 a diciembre de 2020.
Normativo y procedimental	Implementar los lineamientos de accesibilidad y usabilidad para el portal web de la Secretaría	Dos reportes del plan de trabajo para el cumplimiento de los lineamientos de accesibilidad y usabilidad (nivel A según NTC 5854) de la

		<p>página Web de la Secretaría, con énfasis en la página de inicio y portal de transparencia.</p>
--	--	---

Fuente: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano –PAAC SDIS

4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

Con relación a este, en la vigencia 2021 se expidió la Resolución No. 0509 de 2021 constituyéndose en documento jurídico y técnico que define las reglas aplicables para los servicios sociales que oferta la Secretaría Distrital de Integración Social, establece los instrumentos de focalización y los criterios de priorización, ingreso, permanencia y egreso de los beneficiarios de los servicios sociales.

Este documento, además se convierte en la carta de navegación para la ampliación de cobertura y la materialización de diversas estrategias y modalidades de atención con enfoque territorial.

Con esta decisión la secretaria corrige errores de exclusión, promoviendo la participación ciudadana y adoptando herramientas y criterios que garanticen la inclusión social de personas, familias y comunidades.

5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

Con el fin de verificar el cumplimiento a las acciones formuladas para fortalecer el servicio a la Ciudadanía en la SDIS, se realizó durante este periodo el seguimiento a las siguientes actividades:

- Visitas de acompañamiento y seguimiento al cumplimiento de protocolos de atención implementados en los canales de atención presencial y telefónico establecidos en el Manual de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Integración Social.

- Seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad de la respuesta a peticiones ciudadanas. Se relaciona vínculo de acceso a las evidencias (matriz de análisis y memorandos de realimentación enviados a las dependencias con incumplimiento de algún criterio de calidad de la respuesta).
- Apertura del agendamiento de citas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDIS para facilitar la comunicación entre la ciudadanía y la entidad (se encuentra en ambiente de pruebas).
- Actualización permanente de la información relacionada con el funcionamiento de los servicios de la entidad a fin de orientar con precisión a la ciudadanía y garantizar su derecho de acceso a la información (ruta de información SIAC), a través de la articulación con delegados de los proyectos y servicios de la entidad. Se relaciona vínculo de acceso a las evidencias sobre la información de los servicios que funcionan en las subdirecciones locales.
- Jornadas de sensibilización en atención diferencial y de género.
- Con el objeto de identificar la apropiación de las actividades relacionadas con la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (lineamientos institucionales, protocolos de atención, canales de interacción, portafolio de servicios) normativa vigente, entre otras), en los puntos de atención dispuestos en las subdirecciones locales y Centros de Desarrollo Comunitario -CDC-, se realizaron visitas de acompañamiento y seguimiento a los servidores, servidoras y contratistas responsables de la atención en los puntos SIAC.

FUNCIÓN 2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

Este punto se aborda en las conclusiones presentadas al final del este informe.

FUNCIÓN 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e

identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad. A continuación se presenta el análisis:

A continuación, presento el Análisis consolidado de peticiones del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC con corte a 31 de diciembre de 2021, que igualmente se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/nuestra-gestion#>

1. Comportamiento del ingreso de peticiones, Subtemas frecuentes, Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema, Análisis de calidad calidez, Conclusiones y recomendaciones.

1. Estado de las peticiones.

La información reportada en el presente informe hace referencia a las peticiones tramitadas en la SDIS entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2021. En la tabla No.1, se presenta el estado de los requerimientos ciudadanos para el período en mención.

Tabla 3. Estado de las peticiones.

Estado de las peticiones	Total, peticiones	%
Solucionado - Por respuesta definitiva	16825	77,89
Solucionado - Por traslado	2632	12,18
En trámite - Por asignación	978	4,53
Cerrado - Por no competencia	393	1,82
Cerrado - Por respuesta consolidada	223	1,03
Registro - con preclasificación	180	0,83
Cerrado por desistimiento tácito	154	0,71
En trámite por asignar - trasladar	132	0,61
Cancelado - Por no petición	32	0,15
Por ampliar - por solicitud ampliación	27	0,12
Cierre por desistimiento expreso	24	0,11
En trámite - Por respuesta parcial	2	0,01
Total, general	21602	100,00

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

Como se observa en la tabla 3, el **77,89%** de las peticiones ciudadanas allegadas a

la entidad fueron solucionadas por respuesta definitiva. El **12,18%**, se solucionaron por traslado a la entidad competente; el **4,53%**, se encontraba en trámite por asignación para iniciar la gestión pertinente; el **1,82%**, se cerró por no competencia de la SDIS¹; el **1,03%**, se asignó a más de una dependencia, donde cada una genera una respuesta definitiva y la dependencia encargada de consolidar da cierre. El **0,83%**, pendiente en el SIAC para ser asignada a la dependencia competente para el inicio del trámite; el **0,71%**, se cerró automáticamente, en Bogotá te escucha, porque al solicitar ampliación o aclaración los peticionarios excedieron el tiempo de espera, el cual es un mes hábil.

De igual manera, el **0,61%**, hace referencia a las peticiones con el evento asignar – trasladar, es decir, son competencia de la entidad y a la vez, deben ser atendidas por otra entidad; el **0,15%**, se cerró por no ser peticiones ciudadanas, o por encontrarse la misma petición en el sistema; el **0,12%**, se encontraba en solicitud de ampliación o aclaración por falta de información en el contenido de la petición; el **0,11%**, de las peticiones se cerró porque los peticionarios informaron expresamente el desistimiento de la petición; el **0,01%**, de las peticiones se encuentran con respuesta parcial, es decir, en espera de una respuesta definitiva.

2. Peticiones por tipología

Tabla No. 4. Peticiones por tipología.

Peticiones por tipología	Total, Peticiones	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	17430	80,69
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1082	5,01
RECLAMO	839	3,88
QUEJA	714	3,31
CONSULTA	712	3,30
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	295	1,37
FELICITACIÓN	239	1,11
SOLICITUD DE COPIA	177	0,82
SUGERENCIA	82	0,38
DENUNCIA POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN	32	0,15
Total, general	21602	100,00

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. Durante el período

¹ Fueron cerradas por ser competencia de otra entidad que ya la tiene asignada dentro del sistema, Bogotá te escucha.

reportado, la entidad recibió diez y siete mil cuatrocientos treinta (**17430**) peticiones con esta tipología, es decir, el **80.69%** del total. Le siguen los derechos de petición de interés general, de los cuales se recibieron mil ochenta y dos (**1082**), es decir, el **5%** del total.

Por otra parte, se recibieron ochocientos treinta y nueve (**839**) reclamos, cifra que representa el **3.88%**. Las quejas, sumaron en total setecientos catorce (**714**), es decir, el **3.31%**; las peticiones recibidas con tipología consulta setecientos doce (**712**), representando el **3.30%**;

Así mismo, se recibieron doscientas noventa y cinco (**295**) solicitudes de información que corresponden al **1.37%**; doscientos treinta y nueve (**239**) felicitaciones o reconocimientos positivos representando el **1.11%**; ciento setenta y siete (**177**) que representan el **0.82%**; ochenta y dos (**82**) sugerencias que corresponden al **0.38%**; finalmente, la ciudadanía radicó treinta y dos (**32**) denuncias por presuntos actos de corrupción que representan el **0.15%** del total de peticiones.

Es importante 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 las ayudas monetarias que entregó el gobierno por la emergencia sanitaria por COVID 19, lo cual se puede verificar en el asunto de las peticiones en mención.

3. Peticiones por subtema.

Tabla No. 5. Peticiones por subtema.

SUBTEMA	Total, peticiones	%
ENLACE SOCIAL	7281	33,71
(en blanco)	2109	9,76
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	2106	9,75
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	1029	4,76
COMEDORES COMUNITARIOS	1027	4,75
CANASTAS Y BONOS	943	4,37
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	927	4,29
JARDÍN INFANTIL DIURNO	921	4,26

SUBTEMA	Total, peticiones	%
COMISARÍAS DE FAMILIA	640	2,96
BOGOTÁ SOLIDARIA CUIDADORA (TARJETAS CANJEABLES POR ALIMENTO)	595	2,75
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	578	2,68
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	437	2,02
CRECIENDO EN FAMILIA	381	1,76
CENTROS INTEGRARTE	345	1,60
CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO	278	1,29
VEEDURIAS CIUDADANAS	278	1,29
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	222	1,03
JARDINES INFANTILES Y CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR PRIVADOS	199	0,92
IMPLEMENTACIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO A HOGARES CON MAYOR POBREZA EVIDENTE Y OCULTA DE BOGOTÁ	184	0,85
CASAS DE LA JUVENTUD	163	0,75
CENTROS CRECER	143	0,66
CENTROS AVANZAR	125	0,58
EMERGENCIA SOCIAL ANTROPICA	93	0,43
CONTRATACIÓN	84	0,39
CENTROS DIA PARA ADULTO MAYOR	70	0,32
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	64	0,30
COMPROMISO POR UNA ALIMENTACION INTEGRAL EN BOGOTÁ	47	0,22
CENTROS NOCHE PARA ADULTO MAYOR	38	0,18
INFRAESTRUCTURA Y ADECUACIONES	36	0,17
ATENCIÓN INTEGRAL A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GENERO	35	0,16
CENTROS PROTEGER	31	0,14

SUBTEMA	Total, peticiones	%
CENTRO DE ATENCIÓN TRANSITORIA PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	25	0,12
CENTROS PARA MENORES EN RIESGO O EN CONDICION DE TRABAJO INFANTIL	24	0,11
SERVICIOS TERCERIZADOS	24	0,11
TEMAS FINANCIEROS	23	0,11
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	22	0,10
INCIDENCIA DISCIPLINARIA	14	0,06
IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE TERRITORIOS CUIDADORES EN BOGOTÁ	7	0,03
CENTROS RENACER	6	0,03
JARDÍN INFANTIL NOCTURNO	6	0,03
NUEVOS DATOS ABIERTOS	5	0,02
CENTRO DE FORMACION PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	4	0,02
CENTROS FORJAR	4	0,02
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	4	0,02
ACTUALIZACIÓN DE DATOS ABIERTOS	3	0,01
CASA DE PENSAMIENTO INTERCULTURAL	3	0,01
COMUNIDAD DE VIDA	3	0,01
Conflicto de intereses	3	0,01
HOGAR DE PASO DIA DIRIGIDO A CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	3	0,01
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	3	0,01
DESEO APORTAR UNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO QUE SE PRESTA EN LA ENTIDAD	2	0,009
Asesoramiento y otras actuaciones ilegales cuando se encuentre en ejercicio de su cargo	1	0,005
El incumplimiento de los deberes el abuso de los derechos la extralimitación de las funciones	1	0,005
HOGAR DE PASO NOCHE DIRIGIDO A CIUDADANOS HABITANTES DE	1	0,005

SUBTEMA	Total, peticiones	%
CALLE		
Indebida inversión o gasto de recursos de distrito	1	0,005
LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO	1	0,005
Total, general	21602	100,00

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

Como se evidencia en la tabla No. 5, el **33,71% (7281)** del total de peticiones allegadas a la entidad (**21602**), 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 o desempleo; además de solicitudes de servicios de migrantes venezolanos.

El **9,76% (2.109)**, de las peticiones se encuentra sin asignación de subtema dado que en el momento de exportar la base de datos de la plataforma Bogotá te escucha, se encontraban sin respuesta, en este orden de ideas, el sistema lo asigna hasta que la respuesta sea cargada.

El **9,75% (2.106)**, de las peticiones hace referencia al subtema de apoyo económico para adulto mayor, relacionadas con: solicitud del servicio, visitas domiciliarias, inconformidad por falta de información sobre las inscripciones al programa, demora en el pago, entre otros.

El **4,76% (1.029)**, 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 **4,75% (1.027)**, de las peticiones con el subtema de comedores comunitarios, hacen referencia a la situación de vulnerabilidad de personas y grupos familiares, por lo cual, requieren 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).

Aún continúan llegando peticiones por inconformidad de la ciudadanía por no haber recibido la devolución de los dineros por cobro de cuota al inicio de este servicio.

El **4,37% (943)**, hace referencia a solicitudes de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos.

El **4,29% (927)**, 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, También refieren inconformidad por cambio de centro y la atención recibida en los mismos.

El **4,26% (921)**, se relaciona con solicitudes de cupo a jardines infantiles, de egreso del servicio para acceder a otro; traslado de jardín por cambio de residencia de la familia; inconformidades por no poder acceder al servicio después de estar solicitándolo por más de un año, inconformidad en la prestación del servicio, los padres que quisieron seguir con la atención virtual de los niños solicitan se les continúe entregando el bono de alimentos.

El **2,96% (640)**, se relacionan con las peticiones asignadas a comisarías de familia por solicitudes de copia de medidas de protección y denuncias por violencia intrafamiliar; por demoras en la atención (citan a una hora y los atienden con 2 y más horas de retraso)

El **2,75% (595)**, se relaciona con solicitudes del beneficio de Bogotá Solidaria y Cuidadora.

Con el **2,68% (578)**, se evidencian las peticiones trasladadas a entidades distritales.

El **2,02% (437)**, hace referencia a las peticiones relacionadas con la gestión del talento humano (reclamaciones laborales, capacitación, conductas indebidas de los servidores, entre otras).

Con el **1,76% (381)**, creciendo en familia (se solicita los bonos de alimentos y cambio de modalidad, asesoría psicosocial y nutricional), inconformidad por demora para ingresar al servicio.

El **1,60% (345)**, está las peticiones relacionadas con la atención en los centros integrarte y avanzar, por demora en las visitas para acceder a los cupos, por cambio y cierre del centro donde los atendían en modalidad externa y a la fecha no saber qué va a pasar con ellos.

El **1,29% (278)**, hace referencia a solicitudes de información acerca de fechas de inicio y oferta de cursos, además de solicitudes de certificados de cursos realizados en los Centros de Desarrollo Comunitario. Con el mismo porcentaje las peticiones interpuestas por grupos de ciudadanos respecto a diferentes temas que involucran a la comunidad -Veedurías Ciudadanas.

El **1,03% (222)**, se relaciona con peticiones trasladadas a entidades nacionales o territoriales.

El **6,97% (1.505)**, de las peticiones restantes hace referencia a otros subtemas relacionados con los servicios que brinda la entidad.

4. Peticiones por dependencia.

Tabla No. 6. Peticiones por dependencia.

Dependencia	Total, Peticiones	%
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	3117	14,43
SUBDIRECCIÓN LOCAL CIUDAD BOLÍVAR	2034	9,42
SUBDIRECCIÓN LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	1588	7,35
DIRECCIÓN DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	1219	5,64
SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ	1180	5,46
SUBDIRECCIÓN LOCAL KENNEDY	1098	5,08
SUBDIRECCIÓN LOCAL SUBA	999	4,62
SUBDIRECCIÓN LOCAL BOSA	963	4,46
SUBDIRECCIÓN LOCAL USME - SUMAPAZ	951	4,40
SUBDIRECCIÓN LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	678	3,14
PROYECTO 7730ATENCIÓN A LA POBLACIÓN PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	643	2,98
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	612	2,83
SUBDIRECCIÓN LOCAL ENGATIVÁ	568	2,63
SUBDIRECCIÓN LOCAL SAN CRISTÓBAL	559	2,59
SUBDIRECCIÓN LOCAL SANTA FE CANDELARIA	541	2,50
SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ	538	2,49
SUBDIRECCIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN CARACTERIZACIÓN E INTEGRACIÓN	496	2,30
SUBDIRECCIÓN LOCAL MÁRTIRES	402	1,86
SUBDIRECCIÓN LOCAL USAQUÉN	304	1,41
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	274	1,27
SUBDIRECCIÓN LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	267	1,24
SUBSECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	214	0,99
DIRECCIÓN TERRITORIAL	213	0,99
SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD	208	0,96
SUBDIRECCIÓN LOCAL TUNJUELITO	200	0,93
SUBDIRECCIÓN LOCAL FONTIBÓN	197	0,91
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL LOCAL	156	0,72
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	142	0,66
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	128	0,59
SUBDIRECCIÓN LOCAL CHAPINERO	105	0,49

Dependencia	Total, Peticiones	%
SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA	97	0,45
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	61	0,28
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA APOYO LOGÍSTICO	37	0,17
SUBDIRECCIÓN DE PLANTAS FÍSICAS	37	0,17
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 2	36	0,17
DIRECCIÓN POBLACIONAL	36	0,17
OFICINA ASESORA JURÍDICA	36	0,17
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	35	0,16
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 1	33	0,15
SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBT	31	0,14
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 1	30	0,14
COMISARÍA DE FAMILIA PUENTE ARANDA	24	0,11
COMISARÍA DE FAMILIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 1	24	0,11
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2	24	0,11
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 2	23	0,11
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 2 turno 2	22	0,10
DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO	22	0,10
COMISARÍA BOSA 3 PORVENIR	18	0,08
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 1	18	0,08
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 3	18	0,08
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 1 TURNO 2	17	0,08
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 1	16	0,07
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 3	16	0,07
COMISARÍA DE FAMILIA TUNJUELITO	16	0,07
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 2	15	0,07
COMISARÍA DE FAMILIA SAN CRISTÓBAL 1 TURNO 1	15	0,07
COMISARÍA DE FAMILIA USAQUÉN 1 Turno 1	14	0,06
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 2	13	0,06
COMISARÍA DE FAMILIA USME 2	13	0,06
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 1	12	0,06
COMISARÍA DE FAMILIA ENGATIVÁ 2 turno 1	12	0,06
COMISARÍA DE FAMILIA FONTIBÓN 1 TURNO 1	12	0,06

Dependencia	Total, Peticiones	%
COMISARÍA DE FAMILIA SAN CRISTÓBAL 2 LA VICTORIA	12	0,06
COMISARÍA DE FAMILIA USME 1	12	0,06
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN E INFORMACIÓN	12	0,06
COMISARÍA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 2	11	0,05
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 2 TURNO 2	11	0,05
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 1 TURNO 2	10	0,05
COMISARÍA DE FAMILIA TEUSAQUILLO	9	0,04
COMISARÍA DE FAMILIA ANTONIO NARINO	8	0,04
COMISARÍA DE FAMILIA BARRIOS UNIDOS	8	0,04
COMISARÍA DE FAMILIA CIUDAD BOLÍVAR 1 TURNO 1	8	0,04
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 4	8	0,04
COMISARÍA DE FAMILIA KENNEDY 5 TURNO 1	8	0,04
DESPACHO - SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	8	0,04
COMISARÍA DE FAMILIA MÁRTIRES	7	0,03
COMISARÍA DE FAMILIA CHAPINERO	6	0,03
COMISARÍA DE FAMILIA SANTAFE	5	0,02
COMISARÍA DE FAMILIA SUBA 4	5	0,02
COMISARÍA KENNEDY 1 TURNO 2 SDIS	5	0,02
COMISARÍA SAN CRISTÓBAL 1 TURNO 2	5	0,02
COMISARÍA DE FAMILIA FONTIBÓN 1 TURNO 2	4	0,02
COMISARÍA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 2	3	0,01
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	3	0,01
CAPIV	2	0,01
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	0,01
CENTRO PROTEGER CURNN	1	0,005
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	1	0,005
LIQUIDACIONES	1	0,005
Total, general	21602	100,00

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

En la tabla No.6, se evidencia que las dependencias que atendieron el mayor número de peticiones en su orden, son:

Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, con el **14,43% (3.117)**, por ser la

dependencia responsable de administrar el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (asigna o traslada las peticiones acordes con la competencia). Subdirección Local Ciudad Bolívar, con el **9,42% (2034)**. Subdirección Local Rafael Uribe Uribe, con el **7,35% (1.588)**. Dirección de Nutrición y Abastecimiento, con el **5,64% (1219)**. Subdirección para la Vejez, con el **5,46% (1.180)**. Subdirección Local de Kennedy, con el **5,08% (1098)**. Subdirección Local de Suba, con el **4,62% (999)**. Subdirección Local de Bosa, con el **4,46% (963)**. Subdirección Local de Usme -Sumapaz, con el **4,40% (951)**. Subdirección Local Antonio Nariño – Puente Aranda, con el **3,14% (678)**.

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 el período reportado el canal más utilizado continúa siendo el virtual (página web y Contáctenos-correo institucional), debido a la alternancia 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.

FUNCIÓN 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

1.Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción, lo mismo que promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

Durante este periodo se realizaron las siguientes acciones, que contaron con el seguimiento de la Defensoría de la Ciudadanía:

- Jornadas de inducción a servidores, servidoras y contratistas de la SDIS que conforman el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC-, a fin de fortalecer las competencias para la atención a la ciudadanía en las siguientes temáticas:

-Introducción a la SDIS. ¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos? Misión, Visión y Organigrama.

-Presentación Servicio Integral de atención a la ciudadanía- SIAC, Política pública de servicio a la ciudadanía, Manuales de servicio a la ciudadanía. (Distrital y SDIS) e Instructivos canales de interacción (presencial, telefónico y virtual).

-Resolución 509 de 20 de abril de 2021: Portafolio de servicios sociales SDIS. -Atención telefónica, Protocolo para la atención telefónica, Guiones atención telefónica, líneas telefónicas y opciones, Ruta directorios SDIS página Web e Intranet.

-Página Web de la Alcaldía Mayor de Bogotá- consulta noticias ofertas laborales. -Socialización figura defensor la ciudadanía SDIS.

-Registro y consultas ciudadanas a través del aplicativo SIRBE.

-Comunicación directa-Infórmate. Socialización de temas de interés para la ciudadanía.

-Encuesta de percepción ciudadana. Guía de trámites y servicios.

-Procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS.

-Bogotá te escucha

-Informe de ejecución y cuenta de cobro IOPS y SECOP II

- Jornadas de sensibilización en cultura del servicio a designados para la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha-, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS. Además de la implementación de talleres de lenguaje claro, en articulación con la Veeduría Distrital en el marco de la “Estrategia Comunicación para la Gente”.
- Socialización al talento humano de la SDIS, mensajes vía mailing, piezas comunicativas, sobre aspectos clave sobre el uso de lenguaje claro y criterios de calidad de la respuesta a peticiones ciudadanas (claridad, coherencia, calidez y oportunidad).

2. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.

Se realizó el permanente seguimiento a la página Web, evidenciando que se garantice la información pública de trámites y servicios a las personas con discapacidad a través del lenguaje de señas.



FUNCIÓN 5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

1. Diseñar e implementar estrategias para dar a conocer la figura del defensor de la Ciudadanía.

En la ejecución de esta función, durante el periodo del presente informe, se realizó seguimiento a las siguientes acciones:

En el segundo semestre del año 2021, el equipo de referentes SIAC realizó divulgación de la figura del Defensor bajo la estrategia de Comunicación directa **“Informe”**



Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SLIS San Cristóbal



SLIS Rafael Uribe Uribe



SLIS Ciudad Bolívar



SLIS Tunjuelito



SLIS Santa fe – Candelaria



Subdirección Local Mártires

2. Seguimiento al uso del buzón de sugerencias

En el mismo periodo se llevaron a cabo socializaciones sobre el instructivo canal de interacción -buzón de sugerencias- dirigidas a servidores, servidoras y contratistas vinculados a los proyectos y servicios de las Subdirecciones Locales, con el fin de fortalecer la transparencia a través del buzón, en las Unidades Operativas de la SDIS.

Adicionalmente, cumpliendo con el objetivo establecido en el Instructivo Canales de Interacción para Atención de la Ciudadanía, que indica “Dar a conocer a los equipos de trabajo de la entidad los canales de interacción dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social, así como su forma de operación, para que se brinde la información requerida por la ciudadanía o se genere la respuesta a las peticiones realizadas”, se realizó seguimiento mensual, a los/as designados/as y responsables SIAC, a través del correo electrónico, para recordarles la oportunidad en la gestión de la apertura del buzón, y además el cargue del formato de apertura de buzón de sugerencias en cada una de las carpetas creadas para tal fin.

En este orden de ideas, se reitera que en dicho formato se deben especificar los números de los requerimientos con los que quedaron cargados los escritos encontrados en los buzones de sugerencias, e igualmente, cargarlos en el Sistema Distrital Bogotá te escucha, con la finalidad de verificar el trámite oportuno de las solicitudes allegadas por los ciudadanos a través de este medio de contacto.

3. Seguimiento a la página Web

En la página web se realizaron las actualizaciones solicitadas frente a la figura de la Defensora de la ciudadanía y a quien ejerce dicho rol, destacando el decreto que regula esta labor, las funciones y los casos en los cuales la ciudadanía puede acudir a esta defensoría.

Paralelo a estas actividades, en el Newsletter que se divulga los días jueves a servidores(as) y colaboradores de la entidad, se está publicando desde el 11 de noviembre las noticias de la Defensora de la Ciudadanía y las líneas de contacto donde la ciudadanía puede establecer contacto con ella:



Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
 Secretaría Distrital de Integración Social
 Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
 Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co
 Código postal: 110311

Información SDIS para todos y todas - Impactando vidas, transformando territorios

Comunicación Interna
 Jue 23/11/2021 11:02 AM
 Para: Funcionarios SDIS; Funcionarios por Contrato SDIS; Planta SDIS



SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL
 Impactando vidas, transformando territorios



Para todos y todas, las noticias más importantes de la SDIS en la semana - Impactando vidas, transformando territorios

Comunicación Interna
 Jue 23/11/2021 11:02 AM
 Para: Funcionarios SDIS; Funcionarios por Contrato SDIS; Planta SDIS



SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL
 Impactando vidas, transformando territorios



Integración con información para todos y todas - Impactando vidas, transformando territorios

Comunicación Interna
 Jue 9/12/2021 4:26 PM
 Para: Funcionarios de Planta y 3 más



SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL
 Impactando vidas, transformando territorios



Integración con información para todos y todas - Impactando vidas, transformando territorios

Comunicación Interna
 Jue 16/12/2021 3:18 PM
 Para: Funcionarios SDIS y 2 más



SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL
 Impactando vidas, transformando territorios



Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
 Secretaría Distrital de Integración Social
 Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
 Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co
 Código postal: 110311

4.Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

Socialización figura Defensora de la Ciudadanía SDIS

Durante el periodo comprendido entre 1 de julio y 31 de diciembre de 2021, se realizaron 16 visitas a las Subdirecciones Locales de Integración Social, para llevar a cabo diálogos ciudadanos, con el fin de socializar los derechos y deberes de los ciudadanos-as que acceden a los servicios de la SDIS, las funciones, definición y acceso a la figura de Defensora de la Ciudadanía, los canales de comunicación e interacción para atender PQRS y para resolver dudas e inquietudes, en el marco de la estrategia “Más territorio menos escritorio”. Se contó en estas actividades con la participación de 360 ciudadanos-as.

Así mismo, se realizaron visitas a los puntos SIAC ubicados en las Subdirecciones Locales y se fijaron afiches alusivos a la Defensoría de la Ciudadanía.

Para adelantar estas visitas se diseñaron las siguientes piezas graficas:

Presentación Power Point



Posterior a esta solicitud se realizó el diseño del afiche para dejar en cada punto SIAC(atención a la Ciudadanía) ubicados en las SLIS y Unidades Operativas:



Afiches de invitación a los diálogos ciudadanos en las diferentes localidades, los cuales se divulgaron en redes sociales:



Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
 Secretaría Distrital de Integración Social
 Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
 Buzón de radicación electrónica: radicacion@sdis.gov.co
 Código postal: 110311



Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
 Secretaría Distrital de Integración Social
 Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
 Buzón de radicación electrónica: radicacion@sdis.gov.co
 Código postal: 110311





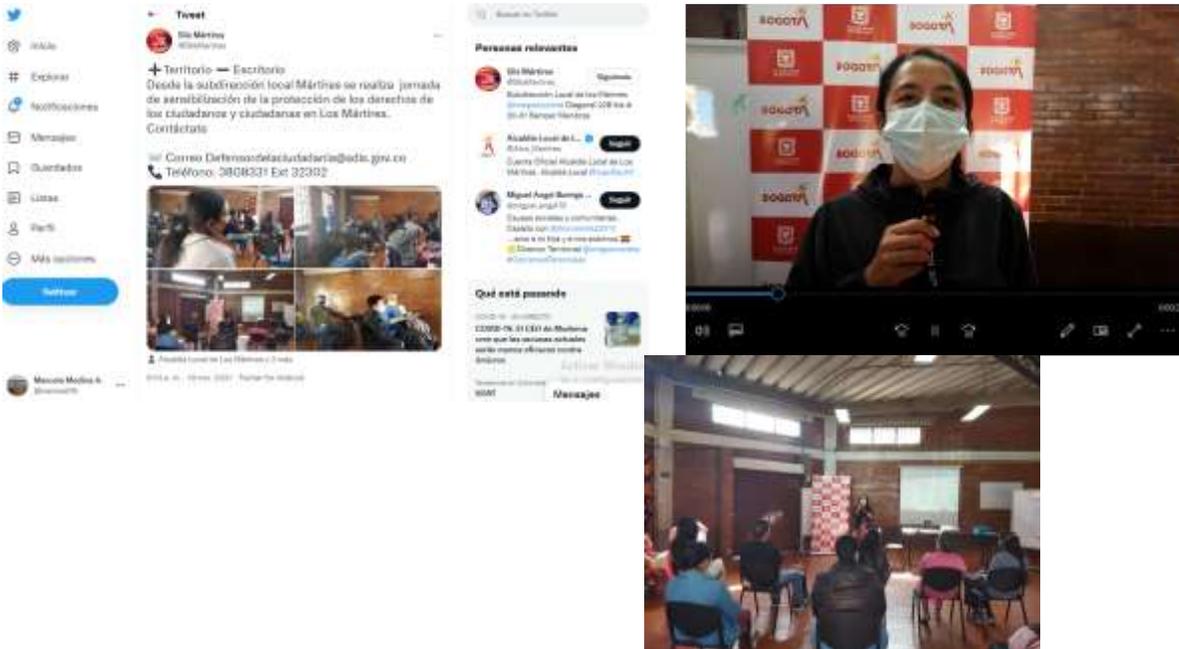

Durante los encuentros con los ciudadanos se realizó por parte de los referentes locales de comunicaciones en cada localidad el registro fotográfico y entrevistas a los ciudadanos, esto con el fin de recolectar información que permitirá la realización de un video final, adicional se publicó por los canales de comunicación (redes sociales) las visitas realizadas.

Registro Fotográfico y publicaciones en Redes

Subdirección Local Mártires

Noviembre 19 de 2021

<https://twitter.com/SlisMartires/status/1461699168842522657?t=QR1BYci2SVEenshG1wpjyg&s=08>



Subdirección Local San Cristóbal

Noviembre 19 de 2021

https://twitter.com/SdisCristobal/status/1462177582510657546?t=D_F1nmQkkCYofOx1w41fXw&s=08



Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co
Código postal: 110311

Subdirección Local Santafé Candelaria
Noviembre 19 de 2021



Subdirección Local Ciudad Bolívar
Noviembre 25 de 2021



Subdirección Local Tunjuelito
Noviembre 25 de 2021



Subdirección Local Rafael Uribe Uribe
Noviembre 25 de 2021



Subdirección Local Barrios Unidos Teusaquillo
Noviembre 26 de 2021

<https://twitter.com/integracionbta/status/1464379588948250638?t=61t9YMKYyQi97W40iWULoQ&s=08>



Subdirección Local Barrios Usaquén
Noviembre 26 de 2021

<https://twitter.com/integracionbta/status/1464379193492451328?t=X4yQY3IFB5N19HHce5Y6Ug&s=08>



Subdirección Local Chapinero
Noviembre 26 de 2021



Subdirección Local Engativá
Diciembre 3 de 2021



Subdirección Local Suba
Diciembre 3 de 2021



Subdirección Local Bosa
Diciembre 9 de 2021



Subdirección Local Fontibon
Diciembre 9 de 2021



Subdirección Local Puente Aranda Antonio Nariño
Diciembre 9 de 2021



Subdirección Local Kennedy

Diciembre 10 de 2021



Subdirección Local Usme Sumapaz

Diciembre 10 de 2021



En la tabla 7 se sintetizan las actividades, destacando lugar, fecha, número de participantes y en particular los múltiples y diversos comentarios de la ciudadanía a partir de los cuales fue posible elaborar las recomendaciones con las cuales se concluye el presente informe en cumplimiento con las funciones asignadas a la defensoría de la Ciudadanía.

Tabla 7.

SLIS	Fecha y hora	# Participantes	Comentarios
Subdirección Local Mártires	19 de noviembre de 2021	24 usuarios de servicios y modalidades SDIS	Mayor divulgación de los servicios que ofrece SDIS La ruta inicial para PQRS sea a través de la Defensoría de la Ciudadanía Negligencia ante solicitud de acta de seguimiento Ampliación del servicio en los Centros Crecer hasta las 4 pm Apoyo al cuidador Atención a la población que ejerce actividades ASP masculina (actividad sexual paga), es muy difícil identificar esta población. Los tiempos de respuesta Identificar y garantizar los derechos de los hombres que ejercen ASP Socializar en los barrios de la localidad ya que no llega la información de SDIS. Enviar folletos, flyer, etc. Felicitaciones y respuesta efectiva en casos de necesidad Realizar con más frecuencia estas actividades para estar más informado
Subdirección Local Santafé Candelaria	19 de noviembre de 2021	20 usuarios de servicios y modalidades SDIS	Mejor seguimiento Realizar más talleres como este para aprender y capacitarse mas Mas difusión y cartilla para difundir y conocer los derechos Desconoce la efectividad la defensoría de la ciudadanía Mas información en los medios de comunicación Mas apoyo a la población migrante que no son regulares Extender más actividades físicas Buscar otros supermercados para la entrega del bono donde no sea tan costoso
Subdirección Local San Cristóbal	19 de noviembre de 2021	24 usuarios de servicios y modalidades SDIS	Agilizar la entrega del bono, que se ubiquen otros puntos para retirar el bono Que se realicen estos diálogos en los salones comunales Trato bueno a los niños que le aporta a su crecimiento
Subdirección Local Tunjuelito	25 de noviembre de 2021	23 usuarios de servicios y modalidades	Agradecimientos al personal que atiende muy bien el servicio de comedores. Listas de espera para un centro de protección (hogar

		SDIS	geriátrico) de adulto mayor. Mas talleres y reuniones para recibir este tipo de información. Hace dos meses no le entregan el bono, le gustaría conocer la ruta para acudir a la defensora. Brindar más apoyo a las personas con Discapacidad Agilizar inscripción y visita al adulto mayor. Es necesario que exista mayor información sobre los servicios que se ofrecen. Mas divulgación.
Subdirección Local Ciudad Bolívar	25 de noviembre de 2021	21 usuarios de servicios y modalidades SDIS	Mas diálogos sobre estos temas Que los almacenes donde entregan los mercados estén bien surtidos (SURTIMAYORISTA) Gracias al trabajo de los profesionales en los jardines infantiles en cuanto al servicio y cuidado de lo-as niños y niñas.
Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	25 de noviembre de 2021	29 usuarios de servicios y modalidades SDIS	Dar a conocer los programas de integración social por medio de correos o cartillas para poder transmitir a los grupos de personas mayores. Información del Sisben 4 claro y completo El servicio es muy bueno, claro y conciso Capacitación en temas de participación Capacitación a funcionarios y contratistas Incluir en términos de referencia capacitación en conocimiento de la SDIS y control social. Realizar cartillas a fin de interiorizar estos temas, socializar con la comunidad Crear información en folletos y cartillas virtuales y escritas Mas pedagogía e información e inducción Mejorar la ruta del defensor Mas participación en los programas y proyectos para conocer sobre los derechos y deberes y con los servicios y modalidades que la SDIS presta. Dar a conocer mediante folletos, comerciales entre otros cuales son los servicios que ofrece la SDIS Información personalizada Realizar más diálogos como estos
Subdirección Local Barrios Unidos Teusaquillo	26 de noviembre de 2021	27 usuarios de servicios y modalidades SDIS	Capacitación en temas relacionados con formación en derechos y divulgación de los mismos. Mejorar la comunicación para informar a la ciudadanía Mas comunicación con la ciudadanía
Subdirección Local Chapinero	26 de noviembre	13 usuarios de servicios y	

	de 2021	modalidades SDIS	
Subdirección Local Usaquén	26 de Noviembre de 2021	13 usuarios de servicios y modalidades SDIS	<p>Mas didáctica y abierta la charla</p> <p>Ampliar servicios para la primera infancia ya que en muchas cosas no hay cupos ni talleres para niños de 0 a 4 años.</p> <p>Mayor divulgación de la función de esta figura del defensor</p> <p>Tener mas espacios de ayuda y desarrollo a la primera infancia y madres amas de casa.</p> <p>Realizar mas reuniones informativas para llegar a más usuarios</p> <p>Realizar ferias para las personas con discapacidad vendan los productos que fabrican.</p> <p>Agradecimientos por siempre brindar el apoyo a las solicitudes</p> <p>Mejorar la divulgación de los servicios de la defensoría ciudadana por medio de audiovisuales, escritos y redes sociales.</p> <p>Que la información dada a la ciudadanía sea conocida por el personal de las entidades distritales ya que cuando se acude no se encuentran respuestas concretas.</p>
Subdirección Local Engativa	3 de diciembre de 2021	27 usuarios de servicios y modalidades SDIS	<p>Alimentación entregada dignamente</p> <p>Dar a conocer información de los servicios y programas que actualmente ofrecen a la PcD diferente al canje del bono alimentario</p> <p>Que se está haciendo para la atención del cuidador</p> <p>Conocer criterios para acceder a transferencias monetarias para Discapacidad</p> <p>Como la población con discapacidad cognitiva pueden acceder a mecanismos laborales</p> <p>Control en Colsubsidio por incremento en los costos de los productos</p> <p>Contar con información clara en la página web y garantizar la virtualización de tramites</p> <p>Mejorar la comunicación</p> <p>Cambio de los recipientes en los que suministran los alimentos en el comedor</p> <p>Mas comunicación y ayuda para la persona adulta mayor</p> <p>Generar más sociabilidad y menos conflicto entre la comunidad para ayudar al barrio, la localidad y la ciudad.</p> <p>Realizar más actividades recreativas para los niños y niñas y centros de terapias para la PcD.</p> <p>Dar a conocer la información de la defensoría de la ciudadanía en la localidad para que la ciudadanía conozca</p>

			<p>sus derechos y deberes. Talleres de participación Dar continuidad a estos diálogos</p>
<p>Subdirección Local Suba</p>	<p>3 de diciembre de 2021</p>	<p>27 usuarios de servicios y modalidades SDIS</p>	<p>Dar más información local sobre todos los temas de integración Actualización de la página web para encontrar más fácil la información Hacer más marketing para mostrar los servicios Realizar más actividades de participación con la comunidad Mejorar los canales de información sobre los servicios y rutas de acceso a los mismos. Mejorar servicios de las PcD y niños de la localidad Mayor divulgación de la información. Mas socialización con la población vulnerable Encuentros más accesibles Mayor información no centralizada, ya que la localidad tiene una amplia población Felicitaciones Realizar más encuentros para dar a conocer los servicios que presta integración, como acceder a ellos y que ayudas hay para madres cuidadoras para niños con discapacidad. Mas amabilidad e información clara por parte de los colaboradores de la SDIS cuando la ciudadanía acude a resolver sus inquietudes Elaborar folletos claros a la ciudadanía Mas información a la Comunidad, tener en cuenta a la población que no cuenta con internet y otros medios de comunicación a través de entrega de volantes o actividades en los barrios. Calidad de los servicios Realizar encuentros periódicos y en territorio entidad – comunidad que muestre resultados e imparcialidad.</p>
<p>Subdirección Local Fontibón</p>	<p>9 de diciembre de 2021</p>	<p>21 usuarios de servicios y modalidades SDIS</p>	<p>Felicitaciones por dar a conocer los servicios y la gestión de la SDIS. Realizar más reuniones Priorizar temas importantes y pronta respuesta a solicitudes que llegan al correo electrónico.</p> <p>Presencia en puntos públicos como centros comerciales Espacios mas amplios para NNA y mas profesores de apoyo Integrar mas a la JAC de la localidad Agradecimiento por la ayuda para la persona mayor Retomar mesas de trabajo entre los usuarios, el almacén y el proyecto de discapacidad en aras de mejorar el servicio del</p>

			<p>bono.</p> <p>Enlazar las capacitaciones con planes semillas de capital y programas o proyectos de empleabilidad.</p> <p>Retomar y articular con diferentes entes la creación del CADIS de la localidad de Fontibón.</p> <p>Extender más el tiempo de entrega de bonos o beneficios a las personas que lo solicitan</p> <p>Poder acceder a mas programas (formación y otros) para educarnos y poder conseguir un buen empleo.</p> <p>Ampliar atención en los centros de atención de PcD mayor de 18 años</p>
Subdirección Local Bosa	9 de diciembre de 2021	12 usuarias de servicios y modalidades SDIS	<p>Campañas como esta para concientizar a las personas que tenemos derechos y deberes</p> <p>Enviar mas información vía correo o whatsapp sobre el portafolio de servicios que tenemos y no conocemos.</p> <p>Mas amabilidad de los referentes siac en los puntos de información para poder acceder a los servicios rápido y no quedar en una lista de espera.</p> <p>Agradecimiento por el apoyo que se da hoy desde las manzanas del cuidado a las mamas.</p> <p>Brindar mas información de las actividades que se realizan en los CDC para participar.</p> <p>La atención del punto SIAC debería ser mas amena y agradable y buscar otros medios para dar a conocer la información, en las calles, en el territorio.</p>
Subdirección Local Puente Aranda – Antonio Nariño	9 de diciembre de 2021	27 usuarios de servicios y modalidades SDIS	<p>Corto tiempo en respuestas</p> <p>Agradecimiento por el acompañamiento al adulto mayor</p> <p>Mucha felicidad por las enseñanzas</p> <p>Información clara a la ciudadanía ya que no comprenden las acciones que realiza la SDIS</p> <p>Mejorar canales de comunicación</p> <p>No hay respuesta en la comunicación telefónica</p> <p>Felicitaciones por el apoyo</p> <p>Agradecimientos por la ayuda del programa Bogotá te nutre</p> <p>Menos tiempo de respuesta a los 30 días</p>
Subdirección Local Kennedy	10 de diciembre de 2021	20 usuarios de servicios y modalidades SDIS	<p>Que se realicen más charlas sobre el defensor de la ciudadanía y como pueden defender sus derechos.</p> <p>Mas incluyente el programa del defensor</p> <p>Realizar más reuniones informativas</p> <p>Felicitar al personal de integración social por su calidad humana</p> <p>Mas información sobre los servicios que presta SDIS</p> <p>Mas divulgación de los programas para que la comunidad acuda y se integren.</p>
Subdirección Local Usme	10 de diciembre	32 usuarios de servicios y	<p>Incremento en el monto del subsidio es insuficiente</p> <p>Agradecimiento y felicitación por pensar en la ciudadanía</p>

Sumapaz	de 2021	modalidades SDIS	Desconocimiento portafolio SDIS Mas divulgación de la figura de la defensora Mas asesoría para los usuarios.
Total	16 visitas	360ciudadanos	

Fuente. Elaboración propia

Registro fotográfico de afiches fijados en puntos SIAC



SLIS Engativá



SLIS Bosa



SLIS Suba



SLIS San Cristóbal

De la información recogida en la TABLA 7, se desatacan de las opiniones ciudadanas los siguientes aspectos:

- Debilidad comunicativa y de información clara y suficiente sobre en relación con lo derechos ciudadanos para acceder a los servicios que presta la Entidad.
- La comunidad solicita conocer la ruta de atención al ciudadano en particular con la Defensoría del ciudadano de manera que las respuestas se den en el menor tiempo posible y que resuelvan de fondo las peticiones presentadas.

- La comunidad ampliación de la socialización de la resolución 509 a través de talleres, cartillas, videos y otros medios medios de comunicación masivos.
- Ampliar los procesos de participación ciudadana garantizando el ejercicio de los-as consejeros de las instancias representativas de las poblaciones atendidas. Acercamiento con las JAC para lograr llegar a poblaciones que no conocen aun la misionalidad de la SDIS.
- La comunidad reitera la solicitud de formación para los servidores públicos de la SDIS en el manejo del trato digno a la ciudadanía y de unas relaciones armónicas, administración – ciudadanía.
- Igualmente, la Ciudadanía felicita y aplaude el avance en los procesos de atención al ciudadano y el ejercicio de la defensoría que acerca la soluciones a la diversidad de problemáticas planteadas.

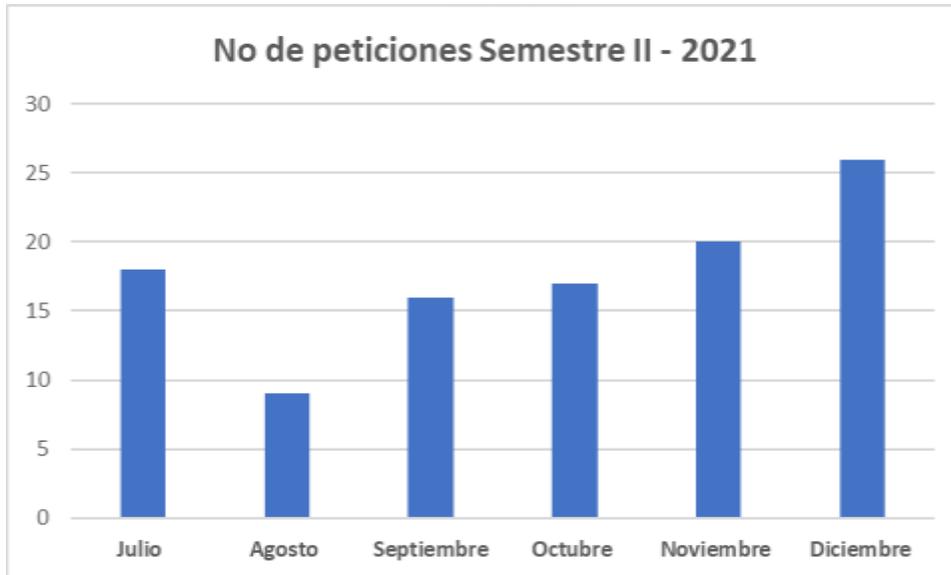
FUNCIÓN 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

Análisis consolidado de peticiones allegadas a la Defensor de la Ciudadanía

1. Tramite de Requerimientos ciudadanos

En la gráfica 1 se presentan las peticiones de la ciudadanía allegadas a la Defensoría de la ciudadanía,

Grafica 1.



Fuente. Registro de peticiones. Defensorio de la ciudadanía.2021

Durante el segundo semestre de 2021, se gestionaron ciento seis peticiones (106) a través de los canales dispuestos para tal fin, por cada uno de los meses se registraron así: Julio dieciocho (18), Agosto nueve (9), Septiembre dieciséis (16), Octubre diecisiete (17), Noviembre (20) y Diciembre veintiséis (26), el 100% de las peticiones fueron recibidas mediante canal virtual, es decir, a través del E-mail, correo electrónico defensoriadelaciudadania@sdis.gov.co.

2. Tipologías

En la gráfica 2 se describe el total de petición por tipo de requerimiento allegado a la Defensoría.

Gráfica 2.



Fuente. Registro de peticiones. Defensoría de la ciudadanía.2021

Sobre el número de peticiones se aprecia que hubo una disminución de las peticiones allegadas en relación con el primer semestre de 2021, en el cual se atendieron ciento treinta y seis peticiones (136).

En relación con los tipos de requerimiento, la Defensoría observa que las peticiones de índole general fueron presentadas con mayor frecuencia, esto es, ochenta y siete (87), lo cual equivale al 92.22 % de las solicitudes atendidas. En segundo lugar, se encuentran los derechos de petición de interés particular y general de los cuales se recibieron nueve (9), equivalente al (9.54 %), sigue en su orden las quejas las cuales sumaron ocho (8), correspondiente al

Es importante señalar que, las peticiones con distinta tipología queja, reclamo, consulta y solicitudes de acceso a la información, mayoritariamente se refieren a peticiones sobre temas relacionados con situaciones de vulnerabilidad derivadas de la emergencia sanitaria, por COVID 19, lo cual se puede verificar en el asunto y/o

cuerpo de las peticiones referidas.

Solicitud procesos de familias las cuales incluyen solicitud de información, copias, estado procesal, alegatos etc.

3. Temáticas

En relación con las temáticas en la gráfica 3, se muestran los requerimientos clasificados por subtemas, esto es, las solicitudes allegas a cada una de las dependencias de conformidad con el asunto identificado.

Gráfica 3.

Temática	No de Peticiones
Recurso de apelación Comisaria de Familia	1
Pago contratista	1
Ingreso a servicios sociales de Discapacidad	10
IVC Jardín Infantil	8
Queja Hogar Geriátrico IVC	1
Cupo creciendo en familia	1
Paciente con red familiar de apoyo débil	1
Apoyo solidario /Renta básica	8
Denuncia Renta Básica	1
Indemnización Desplazamiento	1
Derecho de petición Comisaria de Familia	1
Habitantes de Calle	3
Subsidio económico adulto mayor	1
Solicitud de Cupo Pre jardín	1
Solicitud ingreso como Contratista SDIS - Hoja de vida	2
Servicios Sociales Persona LGBTI	1
Cupo institucionalizado Habitante de Calle	1
Información sobre subsidio del adulto mayor	1
Queja Comisaria de Familia Timiza Kennedy	1
ingreso a servicios sociales	1
Violencia Intrafamiliar	8
Procesos de Familia	12

Observaciones proceso contractual	2
Cupo institucionalizado Adulto Mayor	4
Traslado Jardín Infantil	1
Presencialidad para servicios de Discapacidad	1
Certificado de historia laboral	1
Subsidio Madre Gestante	1
Subsidio Adulto Mayor	4
Queja Centro Dia	1
Desbloqueo Tarjeta Ingreso mínimo vital alcaldía	1
Entrevista política pública para la Mujer	1
Solicitud de información ICBF CASO NYN Centro Amar Corabastos	1
Derecho de petición Centro Crecer Calandaima	1
Queja Servicio Social Discapacidad	1
Queja monto subsidio adulto mayor	1
Suspensión de servicio social de Adulto Mayor	1
Permanencia en el servicio social. Centro de Paso	1
Perdida de documento	1
Subsidio Económico Adulto Mayor	1
Reiteración Derecho de petición	2
Corrección de datos personales	1
Contrato realidad	1
Ingreso a servicios sociales de nutrición	4
Queja programa Bogotá te nutre	1
Queja Comisaria	1
queja proceso licitatorio	1
Devolución de aportes voluntarios	1
Presunto abuso NN	1
Solicitud acceso silla de ruedas	1
Violencia contra adulto mayor	1
Total	106

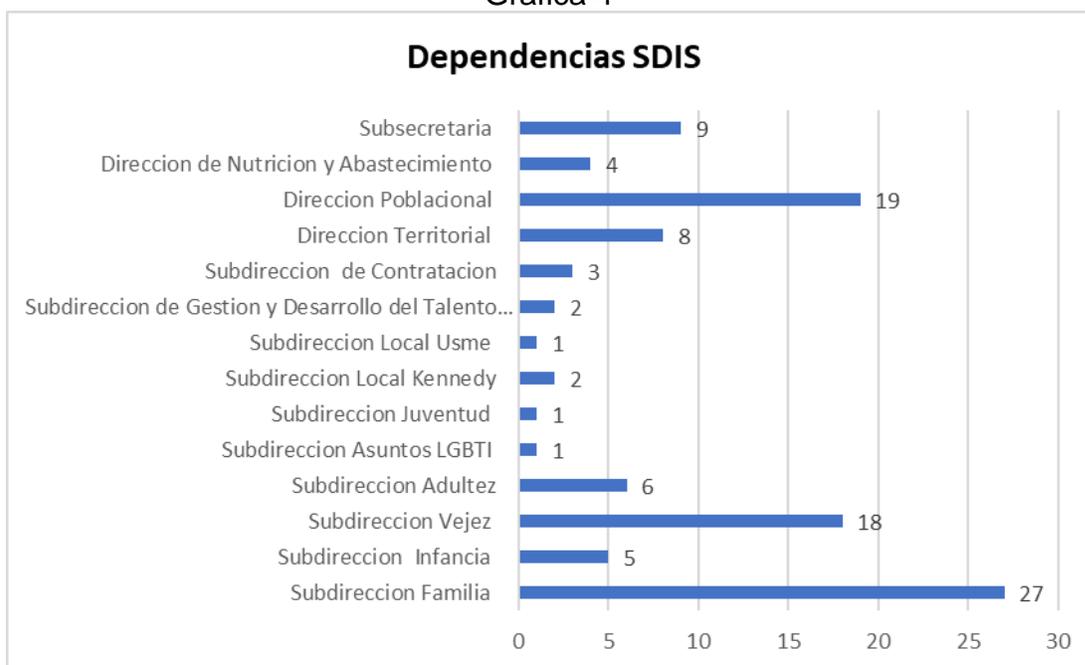
En esta tabla se observa que la mayor cantidad de requerimientos son los relativos a los procesos de familia con doce (12) peticiones realizadas en el marco de los procesos de familia equivalentes al 12.7 %, relativas a expedición de copias,

recursos de apelaciones y peticiones de información ante las distintas comisarías, entre otros asuntos; Diez (10) solicitudes de ingreso a los servicios y diversos temas de discapacidad ; ocho (8) que involucran peticiones sobre las funciones de IVC que ejerce la SDIS respecto de los jardines infantiles equivalentes al equivalente al 8.4 % ; Cuatro (4) peticiones relativas al ingreso a servicios de nutrición y comedores, así como de materias relacionadas con la solicitud de subsidios de adulto mayor las cuales representan el 4,2 %; Tres (3) peticiones alrededor de Habitantes de Calle equivalentes al 3.18%; Dos (2) solicitudes de observaciones al proceso contractual el 2.1 % , y una (1) petición que involucra varios temas.

4. Dependencias

En la gráfica 4 se observa el total de las solicitudes trasladadas a las dependencias correspondientes,

Grafica 4



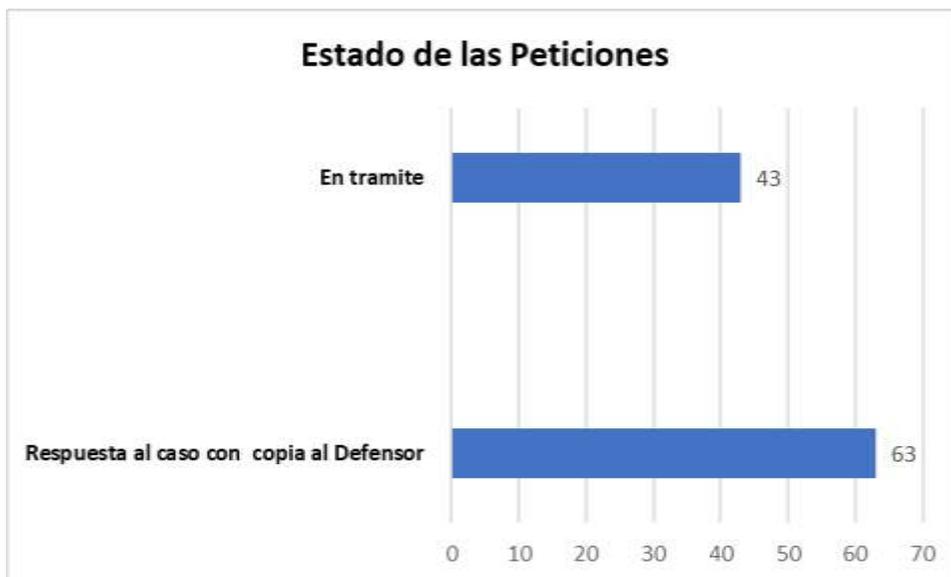
Fuente. Registro de peticiones. Defensoría de la ciudadanía.2021

Del total de las peticiones trasladadas a las dependencias de la SDIS veintisiete (27), equivalente al veintiocho (28.6) fueron trasladados a la Subdirección para la

Familia; Diecinueve (19) se atendieron a través de la Dirección Poblacional, es decir, el 20.1% ; Dieciocho(18) tramitadas en la subdirección para la Vejez, que reflejan el 19 % de las peticiones; nueve (9) peticiones direccionadas a la Subsecretaria, esto es, el 9.5 % del total, Ocho (8) dirigidas a asuntos relativos a las funciones de la Dirección Territorial, equivalentes al 8.4 % ; Seis (6) trasladadas a la Subdirección para la Aduldez, es decir, el 6.36 % ; Cinco (5) peticiones a la Subdirección para la Infancia, semejante al 5.3% ; cuatro (4) enviadas a la Dirección de Nutrición y Abastecimiento, las cuales representan el 4,2 % ; Tres (3) peticiones asignadas a la Subdirección de Contratación, equivalentes al 3.18%; Dos (2) dirigidas cada una a la Subdirección Local de Kennedy, Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento humano, es decir, el 2.1 % ; una (1) enrutada a la subdirección para la Juventud, Asuntos LGBTI y la Subdirección Local de Usme, lo cual equivale al 1.06 % de las peticiones gestionadas.

5. Estado de las peticiones

En la gráfica no 5 se observa el estado de peticiones recibidas,



En relación con el estado del trámite se tiene que de las peticiones recibidas, el defensor recibió sesenta y tres (63) copias de las respuestas, por lo que se tiene que aún se encuentran al menos cuarenta y tres (43) en trámite de las dependencias correspondientes, las cuales se encuentran en los términos legales de respuesta.

6. Calidad en las respuestas

El Defensor de 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 contó con una muestra de cincuenta respuestas obteniendo los siguientes resultados: (45) cumplen con el criterio de coherencia, claridad y calidez, una (1) corresponde a un reconocimiento positivo, no se cuenta como respuesta, cuatro (4) peticiones no cumplieron con tales requisitos.

FUNCIÓN 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio.

La SDIS adelanto acciones tendientes a implementar las buenas prácticas para mejorar la atención y prestación de los servicios sociales a la Ciudadanía.

- La Implementación de encuestas de satisfacción y percepción a la ciudadanía sobre la atención en los en los puntos de atención SIAC, cuyo objetivo se relaciona a continuación: *“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”*. Desde el SIAC se remite trimestralmente a los jefes de dependencia y subdirectores locales el consolidado de las recomendaciones ciudadanas, descritas en las encuestas, a fin de que se tomen las medidas pertinentes. Adicionalmente, se realiza seguimiento a las acciones de mejoras realizadas.
- Gracias a la estrategia “Más Territorio, Menos Escritorio” durante el periodo de emergencia social por la que atraviesa la ciudad fue posible identificar, diseñar e implementar, de manera participativa, las mejoras y ajustes que requerían los servicios sociales para adaptarse a la nueva realidad de la población en

situación de vulnerabilidad y fragilidad social, desde una visión compartida entre la administración distrital, los participantes de los servicios, la academia y demás grupos de interés. De esta manera, la conversación propiciada por la Secretaría en los espacios de diálogo ciudadano tuvo en cuenta las realidades territoriales para generar respuestas innovadoras, creativas y pertinentes a la realidad social, reflejándose en la transformación de 82 modalidades categorizadas en 31 servicios, dentro de los que se destacan “Contigo en casa”, “transferencias monetarias condicionadas para jóvenes y cuidadores-as”, “Centro día al barrio”, “Lavanderías comunitarias”, “El arte de cuidarte”, “Zonas de bienestar y respiro”, “Centro sanar”.

2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

La Secretaría Distrital de Integración Social participo en la comisión convocada el 16 de diciembre de 2021 con apoyo del Líder del Sistema Integrado de atención a la ciudadanía SIAC.

Recomendaciones y sugerencias

Para dar cumplimiento a la función 2. “Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración”, se elaboró el presente documento como resumen de la gestión realizada por la defensora de la Ciudadanía en la SDIS y se presentan algunas recomendaciones y sugerencias para mejorar la atención y prestación de los servicios que se brindan a la ciudadanía en la SDIS:

- ✓ Continuar las visitas a las Unidades Operativas de la SDIS para divulgar y socializar la figura de la Defensora de la Ciudadanía con los usuarios(as) de los servicios, estrategias y modalidades de atención.
- ✓ Fortalecer los procesos permanentes de socialización y sensibilización al Talento Humano de la SDIS, en torno a los principios y características del servicio a la ciudadanía, los canales de comunicación, buzón de sugerencias, protocolos y rutas de atención a la ciudadanía y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha - en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- ✓ Fortalecer la articulación con Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para adelantar un proceso de cualificación al equipo de trabajo del sistema integral de Atención a la Ciudadanía SIAC.
- ✓ Implementar una estrategia de comunicaciones que incorpore el diseño de videos sobre la transformación de los servicios, elaboración de cartillas presentando el portafolio de servicios, organización de piezas graficas para redes sociales, entre otras, atendiendo múltiples requerimientos ciudadanos.
- ✓ Asignación de recursos para la impresión de piezas comunicativas y divulgativas para sectores poblacionales con ausencia de conectividad.
- ✓ Promover la implementación de una plataforma en línea para la virtualización de trámites y un asistente virtual.
- ✓ En el marco de la estrategia de Participación “Mas Territorio Menos escritorio” continuar con los diálogos territoriales y por servicio para socializar la

resolución 509 de 2021 de la transformación de los servicios y modalidades de atención, ya que la ciudadanía manifiesta desconocimiento de la misionalidad de la entidad y las ofertas de servicios.

- ✓ Crear una ruta del defensor de la ciudadanía con el fin de establecer unos lineamientos ampliamente conocidos tanto al interior de la SDIS como hacia la comunidad.
- ✓ Establecer una oficina exclusiva para los asuntos a tratar por la defensora de la ciudadanía y conformar un equipo de trabajo que permita gestionar con mayor agilidad y facilidad los requerimientos ciudadanos.
- ✓ Continuar la articulación y fortalecimiento con los referentes de comunicación locales, con el fin de divulgar en tiempo real las acciones realizadas por la Defensora de la Ciudadanía en el territorio.
- ✓ Suministrar el recurso humano y tecnológico en los puntos SIAC con el fin de garantizar atención ciudadana de manera eficiente y oportuna.
- ✓ Centralizar el Call Center y disponer de recursos humanos y tecnológicos para su adecuado funcionamiento, y mejora en la atención ciudadana a través del canal telefónico.
- ✓ Contar con mayor colaboración de las direcciones y subdirecciones técnicas de nivel central para que se remita periódicamente al SIAC información actualizada sobre el funcionamiento de los servicios (en caso de que haya lugar), con el fin de orientar con veracidad, oportunidad y confiabilidad a la ciudadanía, garantizando su derecho de acceso a la información, acorde con lo establecido en la Circular interna 016 de julio de 2020.

Finalmente es importante señalar que nuestra prioridad es la ciudadanía y por ello es importante orientar acciones que garanticen la transparencia, calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y tramites a la ciudadanía, cumpliendo los principios de imparcialidad, objetividad y celeridad.