



Cod Dependencia:
Tipo Documental:
Remite: DESPACHO
Destino: BARRAQUER SOURDIS MARGARITA
Numero Folios: 1 Anexos: 1

MEMORANDO

Código
Sí requiere respuesta

PARA: MARGARITA BARRAQUER SOURDIS
Secretaria de Despacho Secretaria Distrital de Integración Social

DE: MARCELA MEDINA AVELLA
Defensora de la Ciudadanía

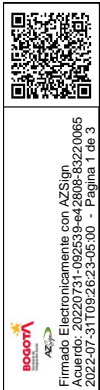
ASUNTO: Informe de Gestión Defensora de la Ciudadanía primer semestre 2022

En cumplimiento del artículo 14°, Numeral 3 del Decreto 847 de diciembre de 2019 “por medio del cual se reglamenta la Figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital” y la resolución 1107 del 21 de agosto de 2021 “ Por la cual se designa el (la) defensor (a) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones”, de manera atenta, me permito presentar informe de la gestión de la Defensora de la Ciudadanía durante el primer semestre del año 2022.

Cordialmente,

MARCELA MEDINA AVELLA
Defensora de la Ciudadanía
Secretaria Distrital de Integración Social

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



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2022025862

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20220731-092539-e42808-83220065

Creación: 2022-07-31 09:25:39

Estado: Finalizado

Finalización: 2022-07-31 09:26:22



Escanee el código
para verificación


Firma: Defensora de la Ciudadanía

mmedinaa@sdis.gov.co




Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220731-092539-e42808-83220065
2022-07-31T09:26:23-05:00 - Pagina 2 de 3





Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220731-092539-e42808-83220065
 2022-07-31T09:26:23-05:00 - Pagina 3 de 3



REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
I2022025862			
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo:20220731-092539-e42808-83220065		Creación:2022-07-31 09:25:39	
Estado:Finalizado		Finalización:2022-07-31 09:26:22	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	MARCELA MARIA MEDINA AVELLA mmedinaa@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-07-31 09:25:40 Lec.: 2022-07-31 09:26:16 Res.: 2022-07-31 09:26:22 IP Res.: 186.119.244.219



SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL

FOR-GD-004

**INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
DE ENERO 2022 A JULIO 2022**

**SECRETARIA DISTITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL
SDIS**

**Elaborado por: Marcela Medina Avella
Asesora de Despacho
Defensora de la Ciudadanía SDIS**

BOGOTA, JULIO 2022

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.**

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 primer semestre de la vigencia 2022 acudieron a la Secretaría Distrital de Integración Social.

Mediante Resolución 1107 de 2021, la Secretaría Distrital de Integración Social, delegó la figura de Defensor(a) de la Ciudadanía a la asesora de despacho **Marcela Medina Avella**, quien orientó la gestión a la búsqueda de estrategias y mecanismos que les faciliten a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos en materia de acceso a trámites y permitan a la entidad la gestión de los requerimientos ciudadanos.

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", la Defensora del ciudadano es la responsable de liderar el proceso de construcción de estrategias que se aterrizan y materializan en el Plan de Acción de la Defensoría, en el cual contempla las tareas y responsabilidades que la Defensora debe cumplir.

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.

La Defensora de la Ciudadanía de la SDIS realizó acompañamiento y seguimiento a la consolidación y entrega de los reportes de avance de ejecución del Plan de Acción de la PPDSC, durante el primer semestre de 2022, verificando su cumplimiento. Asimismo, solicitó a las Dependencias responsables un informe con los avances, retos y dificultades encontradas para dar cumplimiento a las metas planteadas en la Política durante el primer periodo del año. Con base en la información aportada se formularon recomendaciones a la Secretaria de Despacho.

Asu vez, como veedora del proceso de atención a la ciudadanía en la SDIS, la Defensora programo una mesa de trabajo con las Dependencias responsables del reporte de la Política en la entidad (Dirección de Análisis y Desarrollo Estratégico-DADE, Subsecretaria y el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC), e invito al Lider del equipo de la PPDSC de la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía , con el fin de revisar los indicadores y metas del reporte, para mayor claridad, debido a los ajustes en la redacción que realizó la Secretaria General, además para recomendar a las dependencias responsables del reporte la oportunidad en la entrega del informe a dicha Entidad.

También, se participó en el taller “Reflexiones sobre el servicio a la ciudadanía – Evaluación de los primeros años de la PPDSC”, organizado por la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía el 10 de mayo de 2022 en el archivo Distrital.

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

La Defensora de la Ciudadanía en la SDIS velando por que la entidad cuente con los recursos necesarios para garantizar una adecuada prestación del servicio a la ciudadanía, verifíco para la vigencia 2022 el presupuesto asignado por la Subsecretaria para el fortalecimiento del servicio integral de atención a la ciudadanía.

Es así como, en el marco del Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá un Nuevo Contrato Social y Ambiental para el Siglo XXI, 2020-2024”, la Secretaría Distrital de Integración Social formuló el proyecto de inversión 7733 Fortalecimiento institucional para una gestión pública efectiva y transparente en la ciudad de Bogotá, dentro del cual uno de sus pilares busca fortalecer el compromiso de las servidoras y servidores públicos en cuanto a la calidad de la atención desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC, a través de la atención incluyente a la población.

Dentro de los componentes formulados en el proyecto de inversión se cuentan con el COMPONENTE DE SERVICIO AL CIUDADANO, el cual busca el reconocimiento de las personas como sujetos de derechos y tiene como finalidad orientar acciones dirigidas a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Entidad, según la Ley 1755 de 2015, el Decreto Distrital 197 de 2014 y el CONPES 03 de 2019; mediante un trato digno, amable efectivo y con respuestas oportunas a las necesidades de información de la ciudadanía para fortalecer la confianza y credibilidad de la gestión institucional.

Para el logro de este objetivo el proyecto de inversión formulo la meta No. 2 “Gestionar el 100% de las peticiones ciudadanas allegadas a través de los canales de interacción dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social”, actividad No. 1 “Atención ciudadana que garantice respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes ciudadanas”, con un presupuesto asignado para la vigencia 2022 de \$927.633.979 para la contratación del equipo que presta sus servicios en el SIAC para la contratación de 36 personas entre profesionales y de apoyo a la gestión para el correcto funcionamiento del proceso de atención a la ciudadanía.


Con corte a la fecha del presente informe se han comprometido recursos por valor de \$863.438.343, lo que corresponde a una ejecución del 93,1% del presupuesto total asignado para el cumplimiento de la meta y la actividad descritas anteriormente.

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

La defensora de la Ciudadanía verifico en el plan de acción de la entidad que a través del proyecto de inversión 7733 - Fortalecimiento institucional para una gestión pública efectiva y transparente en la ciudad de Bogotá, se incluyó la meta No. 2 “Gestionar el 100% de las peticiones ciudadanas allegadas a través de los canales de interacción dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social”, actividad No. 1 “Atención ciudadana que garantice respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes ciudadanas”, las cuales se relacionan con el objetivo específico de la PPDSC: “utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones”.

De igual manera, desde el Plan Operativo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía se asocian metas orientadas al mejoramiento continuo en la prestación del servicio a la Ciudadanía, como se puede observar en la tabla 1:

Tabla No. 1. Plan Operativo - SIAC

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL		SUBSECRETARÍA SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA -SIAC-. PLAN OPERATIVO 2022 (Formato no controlado)							
OBJETIVO	COMPONENTE	Producto	Meta producto	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Descripción del método de cálculo	Descripción de la actividad
Realizar la atención ciudadana mediante acciones que permitan la divulgación, seguimiento para la entrega de información y respuestas oportunas y eficaces a las solicitudes ciudadanas, a través de la articulación interna y externa.	Atención a la ciudadanía. Trámite de requerimientos ciudadanos. Fortalecimiento en cultura del servicio.	1. Plan de sensibilización en cultura del servicio implementado.	Garantizar el cumplimiento del 100% de las actividades de sensibilización en cultura del servicio incluidas en el plan.	1/01/2022	31/12/2022	Actividades de sensibilización en cultura del servicio.	(Nro. De actividades de sensibilización en cultura del servicio implementadas /Nro. de actividades de sensibilización en cultura del servicio programadas) *100	El seguimiento corresponderá al cumplimiento de las actividades programadas.	1. Actualización del plan de sensibilización en cultura del servicio-cronograma. 2. Implementación de jornadas de sensibilización en cultura del servicio dirigidas a servidoras, servidoras y contratistas de la entidad. 3. Jornadas de inducción (acorde con la necesidad) y reinducciones dirigidas a servidoras, servidores y contratistas SIAC y designados para la operación de Bogotá te escucha. 4. Jornadas de sensibilización - equipo SIAC. 5. Informes de implementación.
Fortalecimiento en cultura del servicio. Trámite de requerimientos ciudadanos.	2. Caracterización de la población que allega peticiones a la entidad a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la SDIS.	Un (1) documento de caracterización sobre las preferencias de la ciudadanía respecto al uso de los canales de interacción para allegar sus peticiones a la entidad.		1/06/2022	31/12/2022	Documento de caracterización elaborado.	Un documento de caracterización sobre las preferencias de la ciudadanía respecto al uso de los canales de interacción.	El seguimiento para cada período corresponderá al cumplimiento de las evidencias programadas.	1. Definición de estructura del documento y consolidación de la información requerida para su construcción. 2. Avance documento de caracterización sobre las preferencias de la ciudadanía respecto al uso de los canales de interacción. 3. Documento final de caracterización y publicación en página web SDIS -Banner- Atención Ciudadana.
Atención a la ciudadanía. Trámite de requerimientos ciudadanos. Fortalecimiento en cultura del servicio.	Informe de gestión trimestral del SIAC.	Tres (3) informes de gestión trimestral del SIAC.		1/02/2022	31/12/2022	Tres (3) informes de gestión trimestral del SIAC.	No. de informes realizados/No. de informes programados*100	El seguimiento para cada período corresponderá al cumplimiento de las evidencias programadas.	1.Trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS. 2. Cultura de servicio en La SDIS. 3.Avances y retos del servicio.

Fuente: Tomado de Plan Operativo SIAC Vigencia 2022

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.

Para el primer semestre 2022, la Defensora de la Ciudadanía participo en el proceso de actualización de la Política de Tratamiento de Datos Personales en la Secretaria, donde se estableció que: *“la figura del Defensor(a) de la Ciudadanía tendrá a su cargo la atención de las peticiones, quejas, reclamos y consultas de todo tipo relacionadas con datos personales”*. El acto administrativo se encuentra en el tramite de firmas.

Del mismo modo, durante este primer periodo del año, se verifico y promovió en articulación directa con el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (en adelante SIAC), el proceso de actualización de la normatividad asociada al servicio de atención a la ciudadanía, así:

1 - Actualización y publicación en página WEB de la Resolución 1340 del 29 de junio de 2022 “Por medio de la cual se actualiza el servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones” derogando así, la Resolución 1202 de 2019.

2 - Avances en la actualización del procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la Secretaría Distrital de Integración Social, llevándose a cabo las siguientes acciones:

-Remisión a la Dirección Poblacional para revisión del numeral 3.26 (condiciones generales) sobre el trámite de peticiones allegadas por los diferentes grupos poblacionales (etnias).

El documento final se tiene proyectado para el 30 de septiembre de 2022.

-Mesa de trabajo con la Gestora del Proceso Atención a la Ciudadanía, con el objeto de realizar revisión general de los avances en la actualización del procedimiento y ajuste del flujograma.

3 – Mesa de trabajo con el objeto de iniciar la construcción del documento de “Caracterización de la población que allega peticiones a la entidad”, tomando como

base la información del periodo 2021. El documento se tiene proyectado para el 30 de noviembre de 2022.

4 - El Manual de Servicio a la Ciudadanía SDIS se encuentra en actualización en el marco del Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, Versión 02. El documento final se tiene proyectado para el 30 de septiembre de 2022.

A su vez, la Defensora verifico en el normograma institucional que la normatividad del servicio de atención a la ciudadanía se encuentra actualizada.

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

La defensora de la Ciudadanía participo en las mesas de trabajo para la formulación del plan de mejoramiento del proceso atención a la ciudadanía, luego del desarrollo de la Auditoría Interna Decreto 371 de 2010 art. 3, así mismo, viene realizando seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora formuladas de acuerdo al plan de ejecución, es de precisar que las acciones están directamente relacionadas con la PPDSC y se encuentran en ejecución.

A continuación, se muestra de manera detallada en la Tabla 2 cada una de las acciones de mejoramiento definidas:

Tabla No. 2. Acciones de mejoramiento proceso atención a la Ciudadanía

No. Acción	Descripción de la Acción	Fecha de inicio	Fecha termina
1	Desarrollar seis (6) jornadas de socialización y fortalecimiento sobre el proceso de Atención a la ciudadanía, los procedimientos asociados, los documentos relacionados con el proceso y normatividad vigente	28/06/2022	28/07/2023
2	Desarrollar una pieza informativa que muestre la ruta de e acceso a la información asociado al procedimiento y trámite de requerimientos ciudadanas y demás asociados al proceso de atención a la ciudadanía.	28/06/2022	28/12/2023
3	Realizar seguimiento bimestrales a través de evaluaciones periódicas con el fin de determinar el nivel de apropiación del conocimiento de las personas que brindan el servicio en los puntos SIAC.	28/06/2022	28/12/2023
4	Realizar dos Jornadas de reinducción en las temáticas identificadas a partir de los resultados de los test diagnóstico.	28/06/2022	28/12/2023
1	Solicitar la designación de mínimo dos personas servidor y/o contratista de cada una de las subdirecciones Locales para que realicen las jornadas de socialización e inducción del proceso de atención a la ciudadanía para los eventos que deba realizar la atención de los puntos SIAC.	28/07/2022	28/12/2022
2	Realizar dos (2) jornadas de Inducción a los designados para cada punto SIAC	28/07/2022	28/12/2023
1	Desarrollar seis (6) jornadas de socialización y fortalecimiento sobre el proceso de Atención a la ciudadanía, los procedimientos asociados, los documentos	28/07/2022	28/12/2023

	relacionados con el proceso y normatividad vigente		
2	Realizar seguimiento bimestrales a través de evaluaciones periódicas con el fin de determinar el nivel de apropiación del conocimiento de las personas que brindan el servicio en los puntos SIAC.	28/07/2022	28/12/2023
3	Realizar Jornadas de reinducción en las temáticas identificadas a partir de los resultados de los test diagnóstico.	28/07/2022	28/12/2023
4	Publicar de manera oportuna la normatividad asociada a términos de repuesta a las peticiones de la Ciudadanía y las modificaciones que se den sobre la misma divulgando a través de correos masivos en la entidad y la publicación en la página Web de la entidad	28/07/2022	28/07/2023
1	Solicitar a la Subdirección de plantas Físicas la Instalación de la imagen institucional en los 20 puntos SIAC que se encuentran en funcionamiento.	28/07/2022	28/12/2022
1	Reportar el 100% de las fallas del servicio de internet por parte del Coordinador del servicio de Atención al Ciudadano a la Subdirección de Investigación e Información describiendo la falla presentada y solicitando la restauración del servicio	28/07/2022	28/12/2023
1	Establecer un punto de control adicional designando una persona que realice verificación a la información estadística que se produce para los informes del SIAC y actualización de designado cuando se requiera	28/07/2022	28/12/2023
2	Verificar por parte del designado los información estadística que se produce para los informes del SIAC de manera trimestral	28/07/2022	28/12/2023
1	Actualizar y socializar el procedimiento Tramite de requerimientos de la ciudadanía (PCD-ATC-003) en la Secretaria Distrital de Integración Social de tal manera que incluya un punto de control en dependencias en la acción de apertura y seguimiento del buzón de sugerencias.	28/07/2022	28/12/2023
2	Actualización y socialización del instructivo (INS-ATC-001)"Instructivo Canales de Interacción para la Atención a la Ciudadanía	28/07/2022	28/12/2023
3	Realizar Seguimiento a la apertura de buzón de sugerencias de las dependencias que cuentan con punto SIAC, a través del reporte semanal realizado por los responsables de punto SIAC	28/07/2022	28/12/2023
1	Publicar en todos los 22 puntos de Atención a la Ciudadanía la carta de trato Digno.	28/07/2022	28/10/2022
1	Enviar a través de correo masivos a los servidores-as, colaboradores de la Secretaría Distrital de Integración Social, piezas comunicativas con la definición e importancia del manejo y cumplimiento de los criterios de calidad de la respuesta	28/07/2022	28/12/2022
2	Modificar el procedimiento para el trámite de requerimientos a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC- 003 según normatividad vigente y pel ítem 3.10 atributos de calidad de las respuestas.	28/07/2022	28/12/2023

Fuente: tomado formato de identificación de responsables por acción / proceso planeación estratégica

Desde la Defensoría se realizó mesa de trabajo con el equipo SIAC, para revisar avances en la ejecución de acciones de fortalecimiento del servicio a la ciudadanía durante el primer semestre del año 2022,

A continuación, se relacionan las actividades:

- Se brindó atención ciudadana a través de diferentes canales de atención: telefónica a veinticinco mil quinientos ochenta y siete (25.587) ciudadanos; virtual a quince mil doscientos diecisiete (15.217) a través del correo

institucional: integracion@sdis.gov.co, contáctenos de la SDIS y presencial a noventa y seis mil cientos setenta y siete (96.177).

- Se llevaron a cabo dos (2) jornadas de inducción y reinducción dirigidas a cuarenta y dos (42) colaboradores del equipo SIAC y a veinte dos (22) designados por los subdirectores locales como apoyo para la atención ciudadana en puntos SIAC durante ausencias de los responsables designados, a fin de garantizar la atención continua; abordando temas relacionados con procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS, lineamientos canales de interacción en la SDIS, rutas de acceso a documentos asociados al proceso de atención a la ciudadanía, instructivo canales de interacción específicamente en el tema de apertura buzón de sugerencias, manual de servicio a la ciudadanía, portafolio de servicios SDIS; en cumplimiento a la acción de mejora al hallazgo 10.1.1 del plan de mejoramiento a la auditoría interna artículo 3 Decreto 371 de 2010.

- Se desarrollaron 12 jornadas de Sensibilización en modalidad presencialidad con 255 asistencias de colaboradores públicos como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla No. 3. Dependencias

NO. JORNADAS	DEPENDENCIA	TEMAS
1	NIVEL CENTRAL - COMISARIÁS	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
2	SLIS FONTIBON	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
3	SLIS ENGATIVA	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
4	SLIS ENGATIVA	Sesión 2, Atención desde una perspectiva diferencial.
5	SIS BARRIOS U TEUSAQUILLO	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez

6	SIS BARRIOS U TEUSAQUILLO	Sesión 2, Atención desde una perspectiva diferencial.
7	SLIS USAQUEN	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
8	SGDTH	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
9	SLIS USAQUEN	Sesión 2, Atención desde una perspectiva diferencial.
10	SUB-JUVENTUD	Cultura del servicio y canales de interacción con énfasis en protocolo buzón de sugerencias y atención a peticiones ciudadanas.
11	SLIS KENNEDY	Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez Sesión 1 Herramientas para la atención con calidad y calidez
12	SLIS KENNEDY	Sesión 2, Atención desde una perspectiva diferencial.

Durante las jornadas se abordaron las siguientes temáticas:

- Manual de servicio a la ciudadanía Secretaría General, versión 2
- Manual de servicio a la ciudadanía SDIS,
- Características y las habilidades efectivas que influyen en un servicio de calidez y calidad,
- Taller identificando protocolos de atención diferencial poblacional e identificación de aspectos claves en la atención con enfoque diferencial y transaccional.

- Se realizó un Taller con colaboradores de las Casas de Juventud y Centros Forjar en temas relacionados con Cultura del Servicio, canales de atención, protocolo uso buzón de sugerencias, protocolo respuesta a requerimientos.
- Se realizaron cuatro (4) espacios, 3 presenciales y 1 virtual, de reinducción dirigidos a noventa y dos (92) designados para la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *Bogotá Te Escucha*; mediante el abordaje de temas relacionados con el marco jurídico para el trámite de peticiones ciudadanas, Procedimiento para el trámite de

requerimientos ciudadanos en la SDIS (video), ruta de acceso al procedimiento y documentos asociados, criterios de calidad de la respuesta (coherencia, claridad, calidez y oportunidad), ruta de gestión de requerimientos a través del buzón SINPROC, instructivo canales de interacción-buzón de Sugerencias y funcionamiento para el uso eficiente del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Se relaciona vinculo de acceso a carpeta de evidencias:

https://sdisgovco.sharepoint.com/:f/s/SIAC-NIVELCENTRAL/EsCGFnKF7LIAqffxvGo_opMB4C02joCSHD9xifWnV4Q8PQ?e=WwCyhl

- Se divulgaron cuatro (4) piezas comunicativas “TIPS” de criterios de calidad de la respuesta (coherencia y oportunidad) mediante correo/mailling a fin de brindar elementos prácticos para mejorar la comunicación entre la SDIS y la ciudadanía. Adicionalmente se adelantó divulgación de la pieza comunicativa “carta de trato digno” en los puntos SIAC ubicados en las subdirecciones locales y Centros de Desarrollo Comunitario – CDC para dar a conocer a la ciudadanía sus derechos y deberes como medios de contacto.
<https://sdisgovco.sharepoint.com/sites/SIAC-NIVELCENTRAL/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FSIAC%2DNI>
- Se adecuaron doce (12) puntos SIAC con la nueva imagen institucional, quedando pendientes para el segundo semestre del 2022 la SLIS Chapinero, SLIS Engativá, SLIS Teusaquillo, SLIS Los Mártires, SLIS Ciudad Bolívar y SuperCade Manitas, SLIS Fontibón, SLIS Usme Sumapaz, SLIS Bosa, SLIS Chapinero, SLIS Rafael Uribe Uribe, SLIS Barrios Unidos, SLIS Tunjuelito. Mientras que en los puntos SIAC de Ciudad Bolívar, Los Mártires y CDC Porvenir se adaptará la nueva imagen institucional en cumplimiento a la acción de mejora al hallazgo 10.1.4 del plan de mejoramiento a la auditoría interna artículo 3 Decreto 371 de 2010. Anexo informe de gestión 2do trimestre 2022, numeral 2.4 Adecuaciones puntos SIAC.
- Con el objeto de verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la entidad (manual de servicio a la ciudadanía, protocolos de atención, canales de interacción, portafolio de servicios, Resolución 0509 de 2021 y demás normativa vigente) para la atención ciudadana por parte de los responsables de puntos SIAC, se han realizado (11) visitas de seguimiento y acompañamiento a los puntos ubicados en la SLIS Chapinero, SLIS Engativá, SLIS Teusaquillo, SLIS Los Mártires, SLIS Ciudad Bolívar y SuperCade

Manitas, SLIS Fontibón, SLIS Usaquén, SLIS Puente Aranda, CDC Porvenir y CDC Kennedy.

Se relaciona vinculo de acceso a las actas de visita:

https://sdisgovco.sharepoint.com/:f/s/SIAC-NIVELCENTRAL/ErPae_bzlvZMvAnrlGX_CfQgBHZZYzXWG2SL_J4jgnog9Eg?e=eqNFvK

- En el marco de la materialización de un gobierno abierto y transparente en el Distrito Capital, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, construyó la estrategia Conoce, Propone y Prioriza, la cual busca establecer unos pasos para que las sugerencias y propuestas ciudadanas sobre temáticas como la innovación y solución de problemas, surtan un proceso de discusión efectivo en los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño de las entidades”.

En este sentido, la Subsecretaria con los equipos Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC-, Transparencia, y la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico realizaron dos jornadas con los delegados de todas las dependencias de entidad que tienen a cargo el manejo de la plataforma “Bogotá te Escucha” y los gestores de Transparencia de nivel central donde se socializo la Circular interna 016 de mayo de 2022 (en la cual, se da a conocer la estrategia de Conoce, Propone y Prioriza), la socialización inició con el marco general del “Modelo de Gobierno Abierto de Bogotá”, seguido del detalle de los pasos a seguir con las peticiones tipificadas como sugerencias o propuestas ciudadanas que se alleguen a la entidad a través de los diferentes canales de interacción dispuestos para tal fin, sobre temáticas como la innovación y solución de problemas, las cuales, surtan un proceso de discusión efectivo en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la entidad. Así mismo, se da a conocer los pasos para su debida aplicación.

- Realización de mesas de trabajo con los equipos de Subsecretaría, Transparencia, Servicio integral de atención a la Ciudadanía -SIAC- en articulación con la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico- DADE-, para la implementación de las encuestas de satisfacción de los servicios sociales de la SDIS vigencia 2022.

6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y

simplificación.

La Defensora del Ciudadano verifico con el apoyo de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, la estrategia de racionalización de tramites implementada por la entidad para la vigencia 2022, dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 17 y 18 de la Ley 489 de 1998, el artículo 1 de la Ley 962 de 2005 y los artículos 39 y 40 del Decreto Ley 019 de 2012.

Es importante precisar que la formulación de acciones de racionalización de tramites se realiza en coordinación con las áreas que tienen a cargo los servicios sociales del portafolio de la Entidad, y cuyo objetivo es, en palabras del Departamento Administrativo de la Función Pública “facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites”.

La conclusión de este ejercicio, que toma la forma de una Estrategia de racionalización de trámites, se consigna en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, cuyo administrador es el Departamento Administrativo de la Función Pública. En el anexo PDF denominado “estrategia_racionalizacion_consolidado” se encuentra la estrategia de la Secretaría Distrital de Integración Social cargada en el SUIT.

En este sentido, la acción de racionalización de trámites planteada para el año 2022 es el piloto de inscripción por formulario digital enlazado a la página web institucional, para los servicios sociales de educación inicial (jardines infantiles diurnos, nocturnos y casas de pensamiento intercultural).

Esta acción la coordina la Subdirección para la Infancia y cuenta con el seguimiento de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico. El plazo de desarrollo de esta acción quedo para el 31 de octubre de 2022.

Y como parte del seguimiento de esta acción, se han sostenido en 2022 dos reuniones: la primera el 06 de mayo y la última el pasado 06 de junio.

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.

1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.

La Defensora de la Ciudadanía presentó mediante memorando No. I2022022418 del 1 de julio de 2022, recomendaciones para fortalecer el servicio integral de atención a la ciudadanía y garantizar el cumplimiento de las metas planteadas en el Plan de Acción de la PPDSC:

CREACIÓN Y CENTRALIZACIÓN DEL CALL CENTER DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

Esta recomendación la sustento a partir del reporte de llamadas recibidas y respondidas en las diferentes modalidades, durante el periodo correspondiente al primer trimestre del año 2022 del Informe de gestión del SIAC: I Modalidad Línea de Atención Ciudadana a través de la línea 6013808330: En total se recibieron 43.507 llamadas telefónicas, de las cuales 6.144 fueron respondidas, dejando de responder 37,363 llamadas I Modalidad opción 0 (Administrativa): Se recibieron 16.299 llamadas, de las cuales se atendieron 841 y se perdieron 15,458 I Modalidad opción 2 (PQRS) se recibieron 5745 llamadas de las cuales se completaron 833 llamadas y se abandonaron 4.912 I Modalidad opción 3 (Denuncias por presuntos actos de corrupción): Se recibieron 353 llamadas de las cuales se atendieron 100, sin detectar presunto hecho de corrupción y relacionadas con solicitud de información.

Por ser además tema reiterativo en informes anteriores, se evidencia la necesidad urgente de la creación y centralización de un Call Center con la asignación del recurso humano y tecnológico suficiente para el adecuado funcionamiento del canal telefónico. Lo anterior, considerando en forma particular, la alarmante problemática clara y manifiesta de un alto porcentaje de abandono de llamadas ciudadanas.

INTEGRACION EN DOBLE VIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL AZ DIGITAL Y EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES – SDQS“ Bogotá te escucha”:

A pesar de avances para optimizar el proceso de respuesta a las peticiones ciudadanas bajo los criterios de calidad (claridad, calidez, coherencia y oportunidad); conforme lo exige la normativa vigente, se encuentra en el seguimiento realizado dificultades técnicas para la correcta integración en doble del sistema de Gestión Documental AZ Digital y el sistema distrital de quejas y soluciones – SDQS “Bogotá te escucha” de cara a la Ciudadanía.

Con el fin de superar esta debilidad recomiendo la realización de una mesa de trabajo para conocer los avances del dialogo entre la Secretaria General, la Subdirección de Investigación e Información y el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la Subsecretaria con el fin de superarlas dificultades técnicas presentadas para sacar en producción la integración.

INCLUSIÓN DE NUEVO OBJETIVO ESTRATÉGICO EN LA RESOLUCIÓN 0456 DE 2021 “POR LA CUAL SE ADOPTA LA MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL”

Verificado el cumplimiento de uno de los indicadores del Plan de Acción de la PPDSC, dirigido en particular a las “Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC”, se recomienda al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el ajuste de la Resolución 0456 de 2021 incluyendo un nuevo objetivo estratégico, orientado al mejoramiento del servicio de atención a la ciudadanía. Este nuevo objetivo para el Plan Estratégico Institucional de la SDIS, se recoge de la meta No 481 del PDD (meta PEI No. 38), que establece “Aumentar 5 puntos en la calificación del índice distrital de servicio a la ciudadanía a la Secretaria de Integración Social”. A su vez indicando el reporte de la misma meta en el indicador de producto de la Política Pública. “Acciones de la plataforma estratégica de la entidad realizadas y orientadas al mejoramiento del servicio a la ciudadanía”.

FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE CITAS VIRTUALES.

Reconociendo el esfuerzo que realizó la entidad para automatizar la atención ciudadana con la implementación del sistema de agendamiento de citas virtuales

garantizando que la ciudadanía reciba una respuesta efectiva por el canal virtual, evitándole desplazamientos innecesarios, largos tiempos de espera y largas filas, teniendo así mayor control de la atención mediante las franjas horarias programadas para turnos virtuales y, facilitando al usuario agendamiento de su cita desde cualquier lugar.

No obstante, este sistema de agendamiento de citas se limita a brindar una atención virtual al ciudadano que cuenta con acceso a internet sobre los temas de su interés, mas no se generan las citas para acudir a la Subdirección local cercana a su residencia para acceder a cualquiera de los servicios requeridos.

Recomiendo fortalecer con los recursos necesarios (tanto humano como tecnológico) para el efectivo funcionamiento del sistema.

PUESTA EN MARCHA DE MAS Y MEJORES ESPACIOS DE FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y/O SENSIBILIZACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

Con el fin de mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee la SDIS al ciudadano, se hace indispensable fomentar los procesos formativos, de capacitación y sensibilización de las y los servidores públicos buscando entre otros mejorar la confianza de la ciudadanía en los servicios prestados. Esta recomendación tiene como fundamento afianzar en la Entidad la cultura del servicio a la ciudadanía, en las y los servidor públicos, optimizando los canales de atención, mejorando el conocimiento de administración pública del ciudadano y viceversa, consolidando de paso la articulación interinstitucional.

CREACIÓN DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO LIDER DE LA ESTRATEGIA DEL DEFENSOR(A) DE LA CIUDADANIA.

Con el fin de mejorar el cumplimiento a las funciones asignadas a la Defensora del Ciudadano en la SDIS tomando en cuenta la importancia de espacio y el crecimiento de la demanda de ésta figura en todos los servicios de la SIS, con resultados que atienden las funciones establecidos en el Decreto 847 de 2019, se hace urgente atender los preceptos del artículo 14 parágrafo 2, del mismo Decreto que establece:

“Las entidades y organismos del Distrito que registren un volumen significativo de requerimientos, que implique la intervención del Defensor, podrán conformar mediante acto interno del jefe del organismo, un Grupo Interno de Trabajo que lidere la estrategia del Defensor de la Ciudadanía, el cual deberá estar adscrito a una de las dependencias del segundo nivel jerárquico de la organización, coordinado por el funcionario de nivel directivo de dicha dependencia”.

En atención a lo expuesto, se recomienda a la alta dirección estudiar la viabilidad de la conformación de un equipo de apoyo a la DEFENSORA DE LA CIUDADANIA en la SDIS, para el buen desempeño de las actividades plasmadas en su plan de acción.

2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales.

La Defensora de la Ciudadanía durante el primer semestre del año 2022 llevo a cabo las siguientes acciones para garantizar la adecuada gestión de peticiones ciudadanas en la Entidad:

1. Expedió la Circular No. 001 “RESPUESTAS A PETICIONES CIUDADANAS” la cual presenta indicaciones sobre el procedimiento, los términos de la Defensoría para dar respuesta a las peticiones, así como, recomendaciones para garantizar un lenguaje claro e incluyente en la elaboración y tramite de las respuestas a las peticiones ciudadanas.

2. Participo en una mesa de trabajo con Dependencias que respondieron peticiones fuera de los términos de ley, con el propósito de fijar compromisos y formular recomendaciones para superar esta dificultad y así incrementar el nivel de oportunidad en la emisión de respuestas y contribuir a mejorar la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional.

3. Divulgo pieza comunicativa para dar a conocer la ley 2207 de 2022 por medio de la cual se restablecieron los tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas. Dicha pieza fue socializada por todos los canales de comunicación de la Entidad.

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/noticias/prueba/5312-se-normalizan-tiempos-de-respuesta-para-atender-las-peticiones>

SE NORMALIZAN TIEMPOS DE RESPUESTA PARA ATENDER LAS PETICIONES

El 17 de mayo se sancionó la Ley 2207 de 2022, la cual deroga el artículo 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020 expedido durante el estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19, con ello, se restablece los tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas en los términos establecidos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Por lo anterior, es perentorio cumplir con la oportunidad prevista en la Ley vigente y emitir las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que se alleguen por cualquier canal de atención a la SDIS, así:

TIPO DE REQUERIMIENTO	TÉRMINO LEGAL
Petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias	15 días hábiles
Solicitud de información o solicitud de copia	10 días hábiles
Consulta	30 días hábiles
Requerimientos entre entidades.	10 días hábiles
Solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes	10 días hábiles
Traslado por competencia	5 días hábiles
Denuncias por presuntos actos de corrupción	15 días hábiles
Cuando el requerimiento no sea competencia de la Dependencia	5 días hábiles

Fuente: Código Contencioso Administrativo - Ley 1755 de 2015

MARCELA MEDINA AVELLA
DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA SDIS

3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.

La Defensora de la Ciudadanía verifico los procesos y procedimientos identificando los riesgos asociados a la vulneración de derechos ciudadanos y que están asociados al servicio de Atención Ciudadana, así:

Tabla No. 4. Riesgos asociados al Servicio Integral de atención a la Ciudadanía

Riesgo	Tipo de riesgo	Actividad
Posibilidad de que la atención a la ciudadanía no se brinde bajo los criterios de calidez, amabilidad, oportunidad, efectividad, rapidez y confiabilidad, generando pérdida de la confianza y disminución del nivel de satisfacción de la ciudadanía, debido al desconocimiento y falta de apropiación de la normativa vigente.	Gestión	Monitorear el trámite de los requerimientos ciudadanos y los criterios de calidad de las respuestas mediante revisión aleatoria en el Sistema distrital de quejas y soluciones
Posibilidad que desde el proceso no se promuevan	Gestión	Aplicar encuestas de percepción sobre la atención brindada por el Servicio Integral de Atención a la

mejoras a los servicios sociales según las necesidades de la ciudadanía afectando la percepción y satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios, esto debido a la no socialización de los resultados de las encuestas.		Ciudadanía - SIAC
Posibilidad de que la información de los servicios sociales no llegue a tiempo para ser divulgada a la ciudadanía afectando la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional y generando desinformación por no contar con la información oportuna, debido a que las subdirecciones técnicas no comunican de manera oportuna los cambios en el funcionamiento de los servicios.	Gestión	Informar y direccionar a la ciudadanía acerca del funcionamiento de los servicios de la entidad o temas de su interés, a través de los canales de interacción dispuestos por la entidad
Posibilidad de que se manipule el trámite de los requerimientos recibidos por presuntos hechos de corrupción por parte del equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía para beneficio propio o de los jefes de dependencia.	Corrupción	Recepcionar y clasificar las peticiones ciudadanas que llegan a la entidad.

Los riesgos de gestión fueron monitoreados trimestralmente y los de corrupción cuatrimestralmente, evidenciando que durante el primer semestre del año 2022 no se materializó ningún riesgo.

Para el segundo semestre se presentarán recomendaciones encaminadas a fortalecer las actividades de control preventivo que minimicen la materialización de riesgos, igualmente, se continuará realizando seguimiento y acompañamiento permanente generando las alertas que se requieran.

4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía

La defensora de la Ciudadanía en articulación con el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía liderará la presentación de una estrategia para que la Entidad cree dentro de su estructura organizacional una dependencia exclusiva de relacionamiento con el ciudadano, que se encargue de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano, atendiendo las disposiciones establecidas en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 ***“Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la ley orgánica de presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional”***.

5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía,

con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

El servicio Integral de Atención a la Ciudadanía a través de sus canales y puntos de atención a la ciudadanía ubicados en las Subdirecciones Locales de Integración Social y Centros de Desarrollo Comunitario realiza la aplicación de encuestas de percepción y satisfacción a las y los ciudadanos que participan de los servicios sociales de la SDIS.

Durante el primer semestre 2022, se implementaron en la Entidad dos mil seiscientos noventa y siete (2.697) encuestas para conocer el grado de satisfacción y percepción ciudadana respecto a:

- Los servicios de la SDIS y la atención en modalidad presencial que prestan los servidores, servidoras y contratistas tanto en el SIAC como en los proyectos en las subdirecciones locales.
- Recibir sugerencias y observaciones que permitan la mejora continua en la atención.

Las personas encuestadas manifestaron un alto nivel de satisfacción con la atención prestada en las subdirecciones locales y Centro de Desarrollo Comunitario.

De otra parte, desde la Subsecretaría se adelantan mesas de trabajo con el equipo la transparencia y el Servicio integral de atención a la Ciudadanía -SIAC-, en articulación con la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico- DADE- para adelantar las actividades definidas en el cronograma para la implementación de encuestas de satisfacción en la atención de los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social, vigencia 2022.

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.

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 enero a 30 de junio de 2022. En la tabla No. 5, se presenta el estado de los requerimientos ciudadanos para el período en mención.

Tabla No. 5. Estado de las peticiones.

Estado de las Peticiones	Total, peticiones	%
Solucionado - Por respuesta definitiva	15881	80,84%
Solucionado - Por traslado	2625	13,36%
Cerrado - Por no competencia	431	2,19%
Cerrado - Por respuesta consolidada	213	1,08%
En trámite - Por asignación	146	0,74%
Cerrado por desistimiento tácito	114	0,58%
En trámite por asignar - trasladar	57	0,29%
Cerrado - Sin recurso de reposición	37	0,19%
Por ampliar - por solicitud ampliación	34	0,17%
Cierre por desistimiento expreso	29	0,15%
Cancelado - Por no petición	24	0,12%
Registro - con preclasificación	24	0,12%
Solucionado - Por asignación	21	0,11%
Cerrado por vencimiento de términos	3	0,02%
En trámite - Por traslado	2	0,01%
Notificado - Para recurso de reposición	2	0,01%
Por aclarar - por solicitud aclaración	2	0,01%
Solucionado por asignar - Trasladar	1	0,01%
TOTAL GENERAL	19646	100,00%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha - .
*Corte 01 enero a 30 de junio 2022.

Como se observa en la tabla anterior, el **80.84%** de las peticiones ciudadanas allegadas a la entidad fueron solucionadas por respuesta definitiva. El **13.36%**, se solucionaron por traslado a la entidad competente; el **2.19%**, se cerró por no competencia de la SDIS; el **1,08%**, se asignó a más de una dependencia, donde cada una genera una respuesta definitiva y la dependencia encargada de consolidar da cierre. Los demás estados de peticiones inferiores al **0.74%**, son los que se

utilizaron en menor número de peticiones, como se evidencia en la tabla No. 5.

1. PETICIONES POR TIPOLOGÍA.

Tabla No. 6. Peticiones por tipología.

Peticiones por Tipología	Total, peticiones	%
Derecho De Petición De Interés Particular	14657	74,61%
Consulta	1097	5,58%
Derecho De Petición De Interés General	1052	5,35%
Reclamo	992	5,05%
Queja	801	4,08%
Felicitación	519	2,64%
Solicitud De Acceso A La Información	328	1,67%
Sugerencia	82	0,42%
Solicitud De Copia	76	0,39%
Denuncia Por Actos De Corrupción	42	0,21%
Total	19646	100,00%

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

*Corte 01 enero a 30 de junio 2022.

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 reportado, la entidad recibió catorce mil seiscientos cincuenta y siete (14.657) peticiones con esta tipología, es decir, el **74.61%** del total. Le siguen las peticiones tipificadas como consultas con mil noventa y siete (1097) que representan el **5.58%**; los derechos de petición de interés general, de los cuales se recibieron mil cincuenta y dos (1052), es decir, el **5.58%** del total.

Por otra parte, se recibieron novecientos noventa y dos (992) reclamos, cifra que representa el **5.05%**. Las quejas, sumaron en total ochocientas una (801), es decir, el **4.08%**; Así mismo, se recibieron quinientas diecinueve (519) felicitaciones o reconocimientos positivos representando el **2.64%**; trecientas veintiocho (328) solicitudes de información que corresponden al **1.67%**; ochenta y dos (82) sugerencias que representan el **0.42%**; finalmente, la ciudadanía radicó setenta y seis (76) solicitudes de copia que representan el **0.39%** y cuarenta y dos (42) denuncias por presuntos actos de corrupción que representan el **0.21%** del total de peticiones.

Las quejas allegadas por la ciudadanía están relacionadas con la atención del personal de los proyectos y servicios, como son: referentes de proyectos y servidores que operan en los servicios de comedores comunitarios, centros de protección para adulto mayor y de atención a niños, niñas y adolescentes con discapacidad y comisarías de familia.

Se aclara que, la mayoría de las peticiones tipificadas como quejas son realmente peticiones en las cuales la ciudadanía manifiesta encontrarse en alta vulnerabilidad y necesitan con urgencia ser atendidos en los servicios que ofrece la SDIS.

Los reclamos durante esta vigencia se relacionan con la inconformidad de cierre de comedores comunitarios, demoras en la entrega de los bonos de alimentos, el ingreso a los servicios o por egreso de estos, dificultad para acceder a las ayudas alimentarias o económicas ofrecidas por el gobierno, conflictos presentados al interior de los hogares de paso de habitantes de calle, comedores, jardines infantiles, entre otros.

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 reclamos, aunque en su mayoría corresponden a peticiones de interés particular.

2. PETICIONES POR SUBTEMA.

Tabla No. 7. Peticiones por subtema.

Subtema	Total, peticiones	%
Enlace social	4749	25,73%
Traslado a entidades distritales	2339	12,67%
Apoyos económicos adulto mayor	1570	8,51%
Contacto y atención en calle a los ciudadanos habitantes de calle	1347	7,30%
Jardín infantil diurno	1194	6,47%
En blanco (peticiones en trámite)	1188	6,05%
Centros de protección para adulto mayor	962	5,21%
Canastas y bonos	834	4,52%
Bogotá solidaria cuidadora (tarjetas canjeables por alimento)	650	3,52%
Comedores comunitarios	601	3,26%
Centros integrarte	581	3,15%

Subtema	Total, peticiones	%
Comisarías de familia	485	2,63%
Centros de desarrollo comunitario	329	1,78%
Servicio de atención a la población proveniente de flujos migratorios mixtos en Bogotá	290	1,57%
Creciendo en familia	273	1,48%
Gestión del talento humano	273	1,48%
Jardines infantiles y centros de protección para adulto mayor privados	238	1,29%
Centros crecer	215	1,16%
Contratación	190	1,03%
Centros día para adulto mayor	179	0,97%
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	164	0,89%
Centros proteger	163	0,88%
Casas de la juventud	148	0,80%
Centros avanzar	99	0,54%
Atención integral a la diversidad sexual y de género	60	0,33%
Implementación de una estrategia de acompañamiento a hogares con mayor pobreza evidente y oculta de Bogotá	52	0,28%
Emergencia social antrópica	49	0,27%
Veedurías ciudadanas	40	0,22%
Centros noche para adulto mayor	37	0,20%
Infraestructura y adecuaciones	30	0,16%
Centro de atención transitoria para ciudadanos habitantes de calle	25	0,14%
Consulta de datos habeas data	25	0,14%
Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor	24	0,13%
Centros para menores en riesgo o en condición de trabajo infantil	24	0,13%
Servicios tercerizados	24	0,13%
Implementación de la estrategia de territorios cuidadores en Bogotá	23	0,12%
Centros renacer	22	0,12%
Jardín infantil nocturno	22	0,12%
Temas financieros	19	0,10%
Unidad contra discriminación de los sectores LGBTI	18	0,10%
Compromiso por una alimentación integral en Bogotá	14	0,08%
Centro de formación para ciudadanos habitantes de calle	12	0,07%
Incidencia disciplinaria	12	0,07%

Subtema	Total, peticiones	%
Actualización de datos abiertos	11	0,06%
Nuevos datos abiertos	9	0,05%
Reclamo de datos habeas data	8	0,04%
Hogar de paso día dirigido a ciudadanos habitantes de calle	6	0,03%
Comunidad de vida	3	0,02%
Conflicto de intereses	3	0,02%
Traslado a entidades privadas	3	0,02%
Casa de pensamiento intercultural	2	0,01%
Centros forjar	2	0,01%
Hogar de paso noche dirigido a ciudadanos habitantes de calle	2	0,01%
Asesoramiento y otras actuaciones ilegales cuando se encuentre en ejercicio de su cargo	1	0,01%
El incumplimiento de los deberes el abuso de los derechos la extralimitación de las funciones	1	0,01%
He radicado mi solicitud y no he recibido respuesta	1	0,01%
Servidor público que recibe o acepte dinero o promesa de remunerarlo por hacer algo que de todos modos debía hacer de acuerdo con sus funciones oficiales	1	0,01%
TOTAL GENERAL	19.646	100,00%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -
*Corte 01 enero a 30 de junio 2022.

Como se evidencia en la tabla No.7, el **24,17% (4749)** del total de peticiones allegadas a la entidad (**19.646**), 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 **11.91% (2.339)**, se evidencian las peticiones trasladadas a entidades distritales.

El **7.99% (1570)**, 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 **6.86% (1.347)**, 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 **6,08% (1194)**, se relaciona con solicitudes de cupo a jardines infantiles, 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 y por irregularidades en la prestación del servicio.

Con el **6,05% (1188)** 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 asigna el subtema hasta que la respuesta sea cargada.

El **4,90% (962)**, 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 **4,25% (834)**, hace referencia a solicitudes de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos, inconformidad por la demora en la entrega de los mismos.

El **3.31% (650)**, se relaciona con solicitudes del beneficio de Bogotá Solidaria y Cuidadora.

El **3.06% (601)**, 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).

El **2,96% (581)**, 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.

Con el **2,47% (485)** 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).

Con el **1,67% (329)** 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.

El **1.48% (290)** Servicio de Atención a la Población Proveniente de Flujos Migratorios Mixtos en Bogotá, se relaciona con las solicitudes de ayuda, por parte de la población venezolana, quienes refieren encontrarse en situación económica precaria, mujeres en estado de embarazo, con niños menores a cargo, a quienes no tienen como brindar alimento y una vivienda.

Con el **1,39% (273)** 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 **1.39% (273)**, hace referencia a las peticiones relacionadas con la gestión del talento humano (reclamaciones laborales, capacitación, conductas indebidas de los servidores, entre otras).

El **1.21 % (238)** Jardines Infantiles y Centros de Protección para Adulto Mayor Privados, las ciudadanías solicitan visita a estos sitios, porque consideran que se están presentando irregularidades en la prestación de los servicios; otras solicitan saber si los jardines se encuentran registrados, es decir, si cumplen con los estándares de calidad, para funcionar.

El **1.09% (215)** Centros Crecer, solicitan cupo, otros refieren inconformidad por la demora para acceder a un cupo, dado que llevan más de 3 años en lista de espera.

El **7.78% (1.528)**, de las peticiones restantes hace referencia a otros subtemas relacionados con los servicios que brinda la entidad.

3. PETICIONES POR DEPENDENCIA.

Tabla No. 8. Peticiones por dependencia.

Dependencia	Total, peticiones	%
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	3446	17,54%
Dirección De Nutrición y Abastecimiento	2078	10,58%
Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	1579	8,04%

Dependencia	Total, peticiones	%
Subdirección Local Ciudad Bolívar	1226	6,24%
Subdirección Para La Vejez	1101	5,60%
Proyecto 7771-Fortalecimiento De Las Oportunidades De Inclusión De Las Personas Con Discapacidad	907	4,62%
Subdirección Local Kennedy	864	4,40%
Subdirección Local Bosa	783	3,99%
Subdirección Local Suba	752	3,83%
Subdirección Local Usme - Sumapaz	608	3,09%
Subdirección Local Engativá	594	3,02%
Subdirección Local San Cristóbal	549	2,79%
Subdirección Para La Adultez	512	2,61%
Subdirección Local Santa Fe Candelaria	461	2,35%
Subdirección Para La Identificación Caracterización E Integración	428	2,18%
Subdirección Local Antonio Nariño - Pte. Aranda	345	1,76%
Proyecto 7730atenciona La Población Proveniente De Flujos Migratorios Mixtos En Bogotá	338	1,72%
Subdirección De Gestión Y Desarrollo Del Talento Humano	287	1,46%
Subsecretaria Distrital De Integración Social	256	1,30%
Subdirección Local Usaquén	243	1,24%
Subdirección Local Barrios Unidos Teusaquillo	220	1,12%
Subdirección Local Fontibón	220	1,12%
Subdirección Local Mártires	186	0,95%
Subdirección Para La Juventud	173	0,88%
Subdirección Local Tunjuelito	161	0,82%
Subdirección Para La Infancia	109	0,55%
Subdirección De Contratación	96	0,49%
Subdirección Local Chapinero	92	0,47%
Subdirección De Gestión Integral Local	89	0,45%
Subdirección Para La Familia	77	0,39%
Subdirección Para Asuntos LGTB	74	0,38%
Oficina Asesora De Asuntos Disciplinarios	73	0,37%
Dirección Territorial	66	0,34%
Dirección Poblacional	52	0,26%
Oficina Asesora Jurídica	42	0,21%

Dependencia	Total, peticiones	%
Comisaria De Familia Suba 1 Turno 2	33	0,17%
Comisaria De Familia Engativá 1	32	0,16%
Comisaria De Familia Usaquén 1 Turno 2	25	0,13%
Comisaria De Familia Suba 3	24	0,12%
Comisaria De Familia Usaquén 2	23	0,12%
Dirección De Análisis Y Diseño Estratégico	22	0,11%
Subdirección Administrativa Y Financiera Apoyo Logístico	22	0,11%
Subdirección De Plantas Físicas	22	0,11%
Comisaria De Familia Kennedy 2	19	0,10%
Comisaria De Familia Suba 1 Turno 1	16	0,08%
Subdirección Administrativa Y Financiera	16	0,08%
Comisaria De Familia Fontibón 1 Turno 1	15	0,08%
Comisaria De Familia Rafael Uribe Uribe Turno 1	15	0,08%
Comisaria De Familia Suba 2	15	0,08%
Comisaria De Familia Puente Aranda	13	0,07%
Comisaria De Familia Suba 4	13	0,07%
Comisaria De Familia Tunjuelito	13	0,07%
Comisaria De Familia Bosa 2	12	0,06%
Comisaria De Familia Ciudad Bolívar 1 Turno 1	12	0,06%
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 2 Turno 2	11	0,06%
Comisaria De Familia Mártires	11	0,06%
Oficina Asesora De Comunicaciones	11	0,06%
Comisaria De Familia San Cristóbal 1 Turno 1	10	0,05%
Comisaria De Familia Usaquén 1 Turno 1	10	0,05%
Comisaria De Familia Usme 1	10	0,05%
Comisaria De Familia Ciudad Bolívar 1 Turno 2	9	0,05%
Comisaria De Familia Ciudad Bolívar 2 Turno 2	9	0,05%
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 2 Turno 1	9	0,05%
Comisaria De Familia Fontibón 1 Turno 2	8	0,04%
Subdirección De Investigación E Información	8	0,04%
Comisaria De Familia Bosa 1 Turno 1	7	0,04%
Comisaria De Familia Kennedy 3	7	0,04%
Comisaria De Familia Kennedy 4	7	0,04%

Dependencia	Total, peticiones	%
Comisaria De Familia Bosa 1 Turno 2	6	0,03%
Despacho - Secretaria Distrital De Integración Social	6	0,03%
Comisaria De Familia Barrios Unidos	5	0,03%
Comisaria De Familia Chapinero	5	0,03%
Comisaria Kennedy 1 Turno 2	5	0,03%
Comisaria Bosa 3 Porvenir	4	0,02%
Comisaria De Familia Kennedy 1 Turno 1	4	0,02%
Comisaria De Familia Usme 2	4	0,02%
Comisaria Rafael Uribe Uribe Turno 2	4	0,02%
Dirección Para La Inclusión Y Las Familias	4	0,02%
Comisaria De Familia Antonio Nariño	3	0,02%
Comisaria De Familia Kennedy 5 Turno 1	3	0,02%
Comisaria De Familia Teusaquillo	3	0,02%
Comisaria San Cristóbal 1 Turno 2	3	0,02%
Comisaria De Familia Ciudad Bolívar 2 Turno 1	2	0,01%
Comisaria De Familia San Cristóbal 2 La Victoria	2	0,01%
Comisaria De Familia Santafé	2	0,01%
CAPIV	1	0,01%
Centro Proteger La María	1	0,01%
Defensor De La Ciudadanía	1	0,01%
Dirección De Gestión Corporativa	1	0,01%
Liquidaciones	1	0,01%
TOTAL	19646	100,00%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -
*Corte 01 enero a 30 de junio 2022.

En la tabla No.8, 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 **17,54% (3.446)**, 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). Dirección de Nutrición y Abastecimiento, con el **10,58% (2078)**. Subdirección Local Rafael Uribe, con el **8,04% (1.579)**. Subdirección Local Ciudad Bolívar, con el **6,24% (1226)**. Subdirección para la Vejez, con el **5,60% (1.101)**.

Subdirección para la Discapacidad con el 4.62% con (907). Subdirección Local de Kennedy, con el **4.40% (864)**. Subdirección Local de Bosa, con el **3.99% (783)**. Subdirección Local de Suba, con el **3.836% (752)**. Subdirección Local de Usme - Sumapaz, con el **3.09% (608)**. Subdirección Local Engativá, con el **3, 02% (594)**. Las demás dependencias con un número menor de peticiones recibidas como se evidencia en la tabla No.4.

CRITERIOS DE CALIDAD EN LAS RESPUESTAS SEMESTRAL

El equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía realiza seguimiento mensual a las peticiones ciudadanas con el fin de identificar el cumplimiento de los atributos de calidad de las respuestas entregadas a la ciudadanía, como son: coherencia, claridad y calidez. Así las cosas, para el período reportado se contó con una muestra de Trescientos noventa y cinco (395) respuestas, no obstante, diecisiete (17) de ellas se identificaron como reconocimientos positivos y diez (10) respuestas no se encontraron cargadas en el sistema.

En este orden de ideas, el análisis se realiza a Trescientos setenta y ocho (378) respuestas, en la tabla No. 7, se evidencian los resultados obtenidos:

Tabla No.9. Evaluación de calidad a respuestas ciudadanas.

RESPUESTAS A PETICIONES	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
378	377	1	374	2	366	12
	99.73%	0.26%	98.94%	0.52%	96.82%	3.17%

Fuente: Análisis propio a partir de las respuestas emitidas a la ciudadanía y cargadas en la plataforma Bogotá te escucha. Corte. 01 de enero al 30 de junio del 2022.

Como se evidencia en la tabla No. 9, Trescientos setenta y siete (**377**) respuestas cumplen con el criterio de coherencia; Trescientos setenta y cuatro (**374**) cumplen con el criterio de claridad y Trescientos sesenta y seis (**366**) respuestas cumplen con el criterio de calidez.

Cabe aclarar que cuando se identifica incumplimiento en alguno de los criterios se remite memorando a la dependencia responsable para que se tomen las medidas a que haya lugar.

Conclusiones y Recomendaciones:

-Continuar generando alertas tempranas (semanales) a través de correo electrónico

remitidas a las dependencias, a fin de que se responda con oportunidad los requerimientos ciudadanos.

-Fortalecer los procesos de inducción, reinducción y sensibilización dirigido a designados para la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha para el manejo y respuesta oportuna de peticiones ciudadanas.

- Continuar con los soportes técnicos a designados para la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha y responsables SIAC, para aclarar dudas respecto al adecuado uso de la plataforma y fortalecer los criterios de calidad en la entrega de respuestas a peticiones ciudadanas.

- Diseñar una estrategia de seguimiento a las Dependencias de la entidad que contribuya a que se brinden respuestas ciudadanas oportunas y de calidad.

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. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

Para dar cumplimiento a este lineamiento, la Defensora de la Ciudadanía promovió en articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones, la creación de un video institucional para dar a conocer a la Ciudadanía los servicios prestados por la SDIS, así como los canales de interacción con la Ciudadanía.

El video se encuentra publicado en la sección Defensor de la Ciudadanía en la Pagina WEB de la entidad:

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/defensor-de-la-ciudadania>



Igualmente, esta pieza audiovisual ha sido socializado a la ciudadanía usuaria de los servicios, en los Encuentros Territoriales realizados por la Defensora



Y en el espacio de socialización de la figura de la Defensoría en el marco de los Encuentros Territoriales se realiza la socialización de la carta del trato digno.



Como parte del ejercicio en los encuentros territoriales, la defensora verifico en todos los puntos presenciales de Atención a la Ciudadanía – SIAC la publicación en cartelera de la carta del trato digno y el afiche del Defensor de la Ciudadanía.



Asimismo, en la página WEB de la Entidad se encuentra publicada la página la carta del trato digno en el siguiente link:

[https://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2021documentos/Carta-Trato-Digno-2020%20\(3\).pdf](https://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/2021documentos/Carta-Trato-Digno-2020%20(3).pdf)

2.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.

La defensora de la Ciudadanía promovió y participo en el proceso de reinducción presencial los días 4,5 y 6 de mayo de 2022, dirigida a los designados-as de la operación de “Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, llevada a cabo en la **Unidad Operativa Subdirección Local de Antonio Nariño-Puente Aranda (Avenida 1 de mayo # 52 b 04).**

En este espacio se abordaron temas relacionados con el marco normativo que ampara la figura del Defensor de la Ciudadanía, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, las funciones, los casos en los cuales la ciudadanía puede acudir a esta figura, los canales de comunicación, el informe de gestión, los derechos de los ciudadanos y los deberes de los servidores públicos para garantizar un trato diligente y digno a la Ciudadanía.



Se realizó una jornada de socialización de la Figura del Defensor de la Ciudadanía dirigida a 37 integrantes del Comité de Participación de la Entidad el día 24 de abril de 2022.



Asimismo, en el marco de los encuentros territoriales la Defensora ha realizado diálogos con colaboradores de las Subdirecciones Locales, abordando temas relacionados con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, transparencia, funciones y marco normativo de la Defensoría.



Subdirección Local Ciudad Bolívar



Subdirección Local de Usaquén

Se divulgó a través del correo interno de la entidad el objetivo de la Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía.

Enlace de la publicación: <https://bit.ly/3tK2bfP>



Y se publicó en la página web, sección “Defensor de la Ciudadanía”, pieza comunicativa del objetivo de la Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía, PPDESC a través de un botón con ese nombre. Enlace de la página:

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencionciudadana/defensor-de-la-ciudadania>



Asimismo, el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC llevo a cabo las siguientes jornadas durante el primer semestre de 2022:

- Dos (2) jornadas de inducción y reinducción dirigidas a cuarenta y dos (42) colaboradores del equipo SIAC y a veinte dos (22) designados por los subdirectores locales como apoyo para la atención ciudadana en puntos SIAC durante ausencias de LOS responsables designados, a fin de garantizar la atención continua; es por ello, que durante las jornadas se abordaron temas relacionados con procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS, lineamientos canales de interacción en la SDIS, rutas de acceso a documentos asociados al proceso de atención a la ciudadanía, instructivo canales de interacción específicamente en el tema de apertura buzón de sugerencias, manual de servicio a la ciudadanía, portafolio de servicios SDIS;
- Doce 12 jornadas de Sensibilización en modalidad presencialidad con 255 asistencias de colaboradores públicos Las jornadas se desarrollaron de forma presencial abordando los temas del manual de servicio a la ciudadanía Secretaría General, versión 2 y manual de servicio a la ciudadanía SDIS, las características y las habilidades afectivas que influyen en un servicio de calidez y calidad, taller identificando protocolos de atención diferencial poblacional, identificación de aspectos claves en la atención con enfoque diferencial y transaccional, taller con Casas de Juventud y Centros Forjar en Cultura del Servicio, canales de atención, protocolo uso buzón de sugerencias, protocolo respuesta a requerimientos.
- Cuatro (4) espacios, 3 presenciales y 1 virtual, de reinducción dirigidos a noventa y dos (92) designados para la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *Bogotá Te Escucha*; mediante el abordaje de temas relacionados con el marco jurídico para el trámite de peticiones ciudadanas, Procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS (video), ruta de acceso al procedimiento y documentos asociados, criterios de calidad de la respuesta (coherencia, claridad, calidez y oportunidad), ruta de gestión de requerimientos a través del buzón SINPROC, instructivo canales de interacción-buzón de Sugerencias y funcionamiento para el uso eficiente del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

- Veinticinco (25) espacios de (inducción y reinducción), Dichos espacios se llevaron a cabo presencial y virtualmente, y se socializaron los siguientes temas:
 - Canales de interacción dispuestos por la SDIS para la interacción con la ciudadanía.
 - Pasos a tener en cuenta para en la apertura del buzón de sugerencias: Marco jurídico para el trámite de requerimientos ciudadanos, Ley 1755 y Decreto 491 de 2020, el cual amplía los términos de Ley, para las respuestas a las peticiones ciudadanas, encontrándose vigente.
 - Proceso de Atención a la ciudadanía, dando a conocer los procedimientos que se encuentran dentro del mismo y los equipos encargados, haciendo énfasis en el Procedimiento Trámite de Requerimientos Ciudadanos en SDIS, el cual es administrado por el equipo SIAC.
 - Criterios de calidad de la respuesta.
 - Socialización de la Circular 016 de 25 de mayo 2022, en respuesta a la estrategia Conoce, Propone y Prioriza, de Gobierno Abierto.
 - Funcionamiento y uso eficiente de Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas, Bogotá te escucha.
 - Clasificación y cargue de requerimientos en Bogotá te escucha.
 - Creación de usuarios en Bogotá te Escucha-Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
 - Ingreso a la página de Bogotá te Escucha.
 - Reconocimiento de la página.
 - Registro o búsqueda del ciudadano.
 - Revisión correo integración por carpeta.

3. 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.

La Defensora de la Ciudadanía realizó seguimiento y verificación permanente a la página Web, evidenciando lo siguiente:

- La página WEB de la Entidad garantiza la información pública de trámites y servicios a las personas con discapacidad a través del lenguaje de señas.



También se implementa la herramienta “Centro de relevo” ubicada en la sección canales de atención en la página WEB, para garantizar la accesibilidad a la población con discapacidad :

Ruta para ingresar a la herramienta Centro de Relevo:

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/puntos-atencion>



Horario de atención:

Horario General: Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
*El horario de atención de algunos de nuestros servicios se informaran directamente, ya que puede cambiar los horarios o días de atención



Bogotá te Escucha
SDQS: Sistema Distrital de quejas y soluciones

CONTÁCTENOS AQUÍ



CENTRO DE RELEVO
COLOMBIA 15 AÑOS

Encuentre aquí: todas las unidades operativas que prestan los servicios

DIRECTORIO DE UNIDADES OPERATIVAS

-De otra parte, los cinco (5) primeros días de cada mes, se realiza actualización de cada uno de los servicios de la Secretaría de Integración Social, publicados en la guía de trámites y servicios y se expide el correspondiente certificado de confiabilidad para ser enviado a la Secretaría General, el cual garantiza para los ciudadanos una consulta confiable.

Ruta para ingresar a la Guía de trámite:

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/tramites-y-servicios>



The screenshot shows the Bogotá website interface. At the top, there is a navigation menu with categories like INICIO, ENTIDAD, POLÍTICAS PÚBLICAS, RÉGIMEN LEGAL, GESTIÓN, TRANSPARENCIA, and ATENCIÓN CIUDADANA. Below the menu, there is a search bar and a date indicator: 'Está aquí: Inicio / Atención Ciudadana' and '16 MAYO 2022'. The main heading is 'Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información públicas'. On the left, there is a sidebar with navigation options: Inicio, Canales de atención, Trámites, Otros Procedimientos, Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), Defensor de la ciudadanía, and Informes. The main content area features a 'Trámites' section with a highlighted 'GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS' button. A note below the button states: 'Nota: el sitio web de la sede electrónica es responsabilidad de la SECRETARÍA GENERAL. Cualquier solicitud deberá ser dirigida a "Secretaría Distrital de Integración Social". Al hacer click en el botón "Guía de trámites y servicios", usted ingresará a un sitio externo a la sede electrónica de la Secretaría Distrital de Integración Social, para dirigirse a la página Bogotá.gov.co. A partir de ese momento es responsabilidad de Bogotá.gov.co el cumplimiento de las normas que regulan su relación. Cualquier solicitud asociada a dichos servicios deberá ser dirigida a Bogotá.gov.co'. At the bottom of the page, there are social media sharing buttons for Facebook, Twitter, and a 'Guardar' button.

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. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

La Defensora de la Ciudadanía acompañó el proceso de implementación de la estrategia virtual de agendamiento de citas que busca brindar orientación e información relacionada con los servicios que presta la SDIS o información de interés a la Ciudadanía, ofreciendo ventajas como:

- Evitar a la ciudadanía desplazamientos innecesarios.
- Evitar largos tiempos de espera y filas.
- Facilitar flujo de ingreso a los Puntos de Atención.
- Tener mayor control de la atención mediante las franjas horarias programadas para turnos virtuales.
- Facilitar al usuario que agende su cita desde cualquier lugar.
- Atender al 100% de los usuarios a través de la solicitud de turnos virtuales

Desde la página WEB de la Entidad la ciudadanía puede acceder a través del siguiente enlace:

<https://outlook.office365.com/owa/calendar/SecretariaDistritaldeIntegracinSocial@sdis.gov.co/bookings/s/eIJT0dSR3kSRKS681CHaGg2>



2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

La defensora como garante en la implementación de planes de virtualización en la entidad viene realizando el seguimiento a la acción de racionalización de trámites planteada para el año 2022, que consiste en el piloto de inscripción por formulario digital enlazado a la página web institucional, para los servicios sociales de educación inicial (jardines infantiles diurnos, nocturnos y casas de pensamiento intercultural) y cuyo plazo de desarrollo de esa acción se formuló para el 31 de

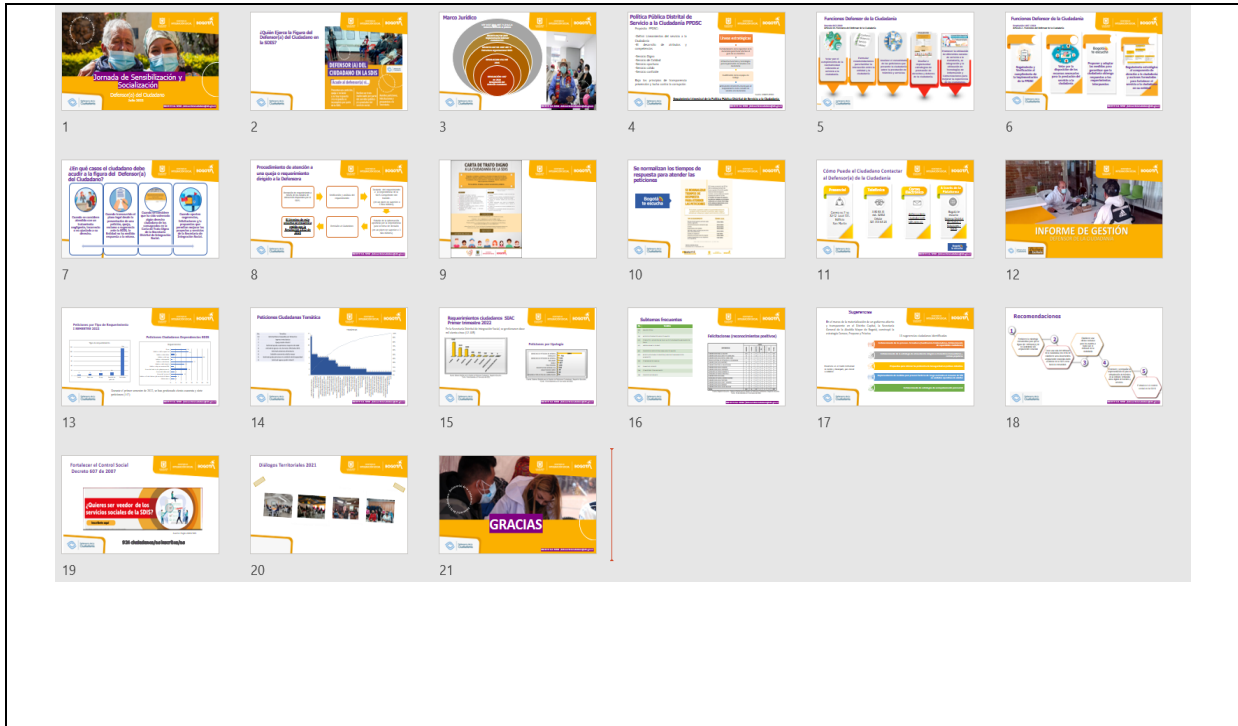
octubre de 2022, esta acción la coordina la Subdirección para la Infancia con el acompañamiento y seguimiento de la Dirección de Análisis y Desarrollo Estratégico de la Entidad.

3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por la Entidad

Durante el primer semestre de 2022, la Defensora de la Ciudadanía visitó ocho (8) Subdirecciones Locales de Integración Social, en el marco de la estrategia comunicativa “Encuentro Territorial con la Defensora de la Ciudadanía”, la cual busca socializar en los territorios, 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 dispuestos por la entidad para facilitar la atención a la Ciudadanía, así como, tramitar solicitudes, quejas o sugerencias.

A continuación, se presentan evidencias de los encuentros:

<p>AFICHE CONVOCATORIA</p> 	 <p>VIDEO DEFENSORIA alta</p>
<p>PRESENTACIÓN DEFENSORIA</p>	



Santa fe – Candelaria 25 de mayo de 2022



Rafael Uribe Uribe 31 de mayo de 2022



Ciudad Bolívar 10 de junio de 2022



Mártires 15 de junio de 2022



Chapinero 1 de Julio de 2022



Suba 8 de julio de 2022



Usaquen 15 de julio de 2022



Engativa 22 de Julio de 2022



Asimismo, se evidencia que la Oficina Asesora de Comunicaciones mediante su estrategia comunicativa promueve permanentemente los canales de interacción con la Ciudadanía.

Asimismo, en la página web de la Entidad www.integracionsocial.gov.co, sección atención ciudadana se cuenta con los canales virtuales para el servicio a la ciudadanía:



Virtual

integracion@sdis.gov.co
www.integracionsocial.gov.co

notificacionesjudiciales@sdis.gov.co
defensordelaciudadania@sdis.gov.co
www.bogota.gov.co/sdqs

Sistema de Digiturnos Virtual

E-mail para organismos de control:
buzonorganismosdecontrol@sdis.gov.co
buzonsinproc@sdis.gov.co

4. Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha.

La Defensora de la Ciudadano promoviendo la correcta integración en doble vía del sistema de gestión documental AZ Digital y SDQS- Bogotá Te Escucha, para este primer semestre de 2022 realizó las siguientes acciones:

-Dos(2) Mesas de trabajo con la participación de profesionales de la Subdirección de Investigación e Información – SII, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico – DADE y la Subsecretaria con el fin de hacer seguimiento a las implementaciones de la integración entre el sistema AZ digital y SDQS “Bogotá te Escucha”. Cuyo resultado fue la definición de un cronograma de trabajo entre la SII con la firma Analítica con el fin de superar dificultades técnicas con la fase de producción e introducir mejoras para garantizar el correcto funcionamiento de ambos sistemas en doble vía.

Igualmente, la Defensora lideró y promovió la realización de cuatro (4) mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Comunicaciones y el Servicio Integral de atención a la Ciudadanía - SIAC, para la construcción de las orientaciones para el trámite de las peticiones ciudadanas allegadas a la SDIS a través de redes sociales en el marco de la Directiva 004 de 2021 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., a la fecha el documento se encuentra por aprobación del Subsecretario y fue socializado con los designados de las áreas técnicas a cargo del sistema “Bogotá te escucha”.

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,



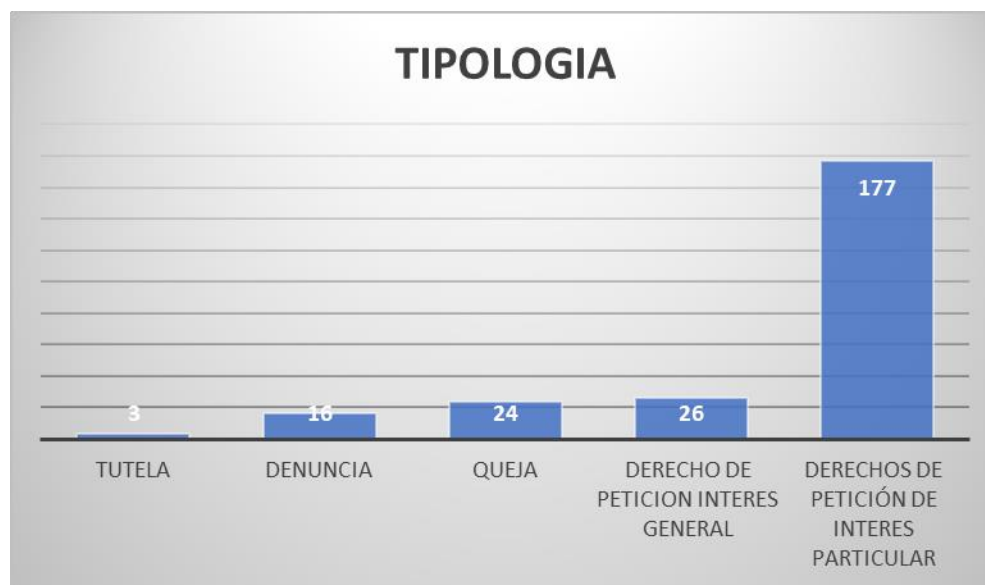
Fuente. Registro de peticiones. Defensora de la ciudadanía primer semestre 2022

Durante el primer semestre de 2022, se gestionaron doscientos cuarenta y siete peticiones (247) a través de los canales dispuestos para tal fin, por cada uno de los meses se registraron así: Enero (25), Febrero (30), Marzo (37), Abril (21), Mayo (35) y Junio (39) y Julio (60), el 100% de las peticiones fueron recibidas mediante canal virtual, a través del E-mail, correo electrónico defensoriadelaciudadania@sdis.gov.co y presencial en los encuentros territoriales realizados por la Defensora.

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. Defensora de la ciudadanía primer semestre 2022

Sobre el número de peticiones se aprecia que hubo un aumento de las peticiones allegadas en relación con el segundo semestre de 2021, en el cual se atendieron ciento seis peticiones (106).

En relación con los tipos de requerimiento, la Defensoría observa que las peticiones de petición de interés particular fueron presentadas con mayor frecuencia, esto

ciento setenta y siete (177), lo cual equivale al 72 % de las solicitudes atendidas. En segundo lugar, se encuentran los derechos de petición de interés general de los cuales se recibieron nueve (26), equivalente al (11 %), sigue en su orden las quejas las cuales sumaron veinticuatro (24), correspondiente al 10%, seguido de dieciséis (16) denuncias correspondientes al 6% y tres (3) tutelas correspondientes al 1%.

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 demora en la entrega de los bonos de alimentación, cierres temporales de jardines infantiles y comedores comunitarios, 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 Tabla No. 9, se muestran los requerimientos clasificados por temática, esto es, las solicitudes allegas a cada una de las dependencias de conformidad con el asunto identificado.

Tabla No. 9 Temáticas

Temática	No de Peticiones
Apostillar documentos	1
Cupo Jardín infantil	11
Concurso CNSC Talento Humano	10
ingreso a servicios sociales	16
comisarias de familia	2
Procesos de Familia	5
Continuidad servicio jornada nocturna Jardin	2
Queja y denuncias jardin Infantil	15
cupo servicio social hogar de Paso	1
Ingreso renta basica	5
Ingreso servicio discapacidad	22
Trato inadecuado Vejez	1
Solicitud empleo	2

IVC Jardines Infantiles	1
Queja Proyecto 7768 MODALIDAD POBREZA OCULTA	3
Bono canjeable por alimentario	35
Información nombramientos	1
Queja agresión contra persona LGTBI	1
Solicitud ingreso servicios nutrición	1
Despacho Comisorio	1
Solicitud ingreso servicios LGBTI	2
Egreso servicio discapacidad	1
Certificado discapacidad	1
solicitud desprendible de nomina	1
No continuidad contratos	1
Violación uso indebido de datos personales	1
Denuncia por presunta falsedad en documento público	1
solicitud información programa reto	3
Violencia intrafamiliar	5
solicitud copia acta de conciliación	2
abuso de autoridad policial, agresión y discriminación	1
Traslado entidades	6
solicitud apoyo población venezolana	2
Solicitud subsidio adulto mayor	8
Ingreso servicios sociales para la vejez	15
Solicitud aportes comedores	1
Información sobre refugiados	1
solicitud cupo hogar adulto mayor	3
Solicito ayuda adulto mayor en estado de vulnerabilidad	7
Derecho de petición SINDICATO	1
Tutela	3
Queja funcionario / contratistas por trato inadecuado	6
Reclamación Talento Humano	1
Atención Caso habitabilidad en calle	4
Requerimiento Hogar Geriatrico	1
Centro día	3
Quejas comedor comunitario	7

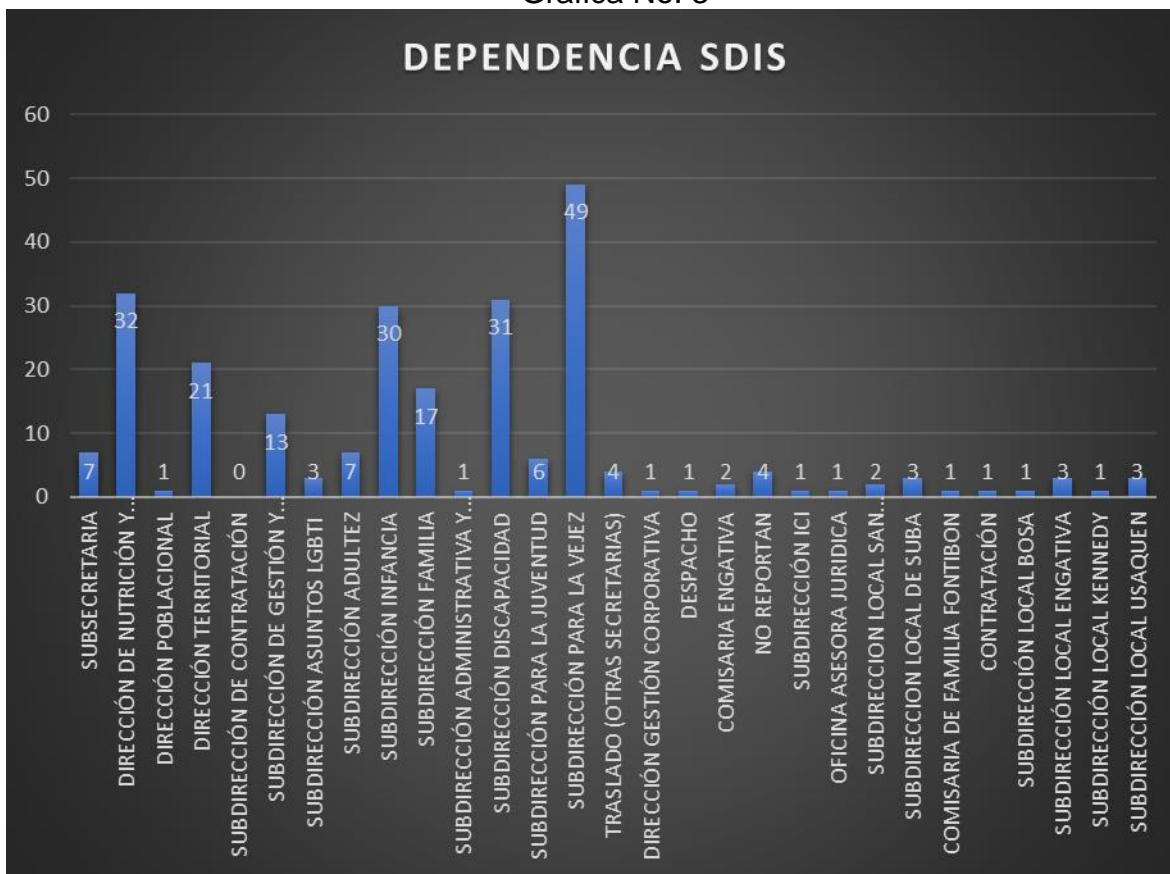
Solicitud de visita domiciliaria	1
Solicitudes Centros Integrarte	4
No traslado de docentes de educación preescolar	1
ingreso servicios adultez	2
fijación de cuota alimentaria a favor de adulto mayor	1
ayuda a persona en condición de vulnerabilidad y amenaza de suicidio	1
Quejas hogar adulto mayor	2
Notificación de abandono persona mayor	2
Entrega transferencias monetarias condicionadas	2
Solicitud mesa de trabajo problemáticas sector rural	1
Inconformidad canasta afro	2
Asesoría Técnica apertura Jardín	1
Autenticidad del certificado laboral	1
Continuidad contrato por condición de madre cabeza de familia	1
Derecho de Petición fase reformulación PPDSC	1
Total	247

En esta tabla se observa que la mayor cantidad de requerimientos son los relativos a demora en la entrega de bonos canjeables por alimentos con treinta y cinco (35) equivalentes al 14.1%; veintidós (22) solicitudes de ingreso a los servicios de Discapacidad las cuales representan el 8.9%; dieciséis (16) solicitudes de ingreso a los servicios sociales prestados por la SDIS equivalente al 6.4%; quince (15) peticiones relacionadas con quejas de los jardines infantiles; quince (15) peticiones de Ingreso servicios a los sociales para la vejez correspondientes al 6%; once(11) relacionadas con solicitudes de cupo a los jardines infantiles equivalente al 4.4%; diez (10) asociada con solicitud de información sobre concurso de méritos correspondiente al 4%, seguidos de temas como Solicitud subsidio y ayudas a adultos mayores, quejas por trato inadecuado de funcionario y/o contratistas, violencia intrafamiliar

4. Dependencias

En la gráfica 3 se observa el total de las solicitudes trasladadas a las dependencias correspondientes:

Grafica No. 3



Fuente. Registro de peticiones. Defensoría de la ciudadanía 2022

Del total de las peticiones trasladadas a las dependencias de la SDIS cuarenta y nueve (49), equivalente al veintiocho (19.8%) fueron remitidas a la Subdirección para la vejez; treinta y dos (32) se atendieron a través de la Dirección de Nutrición y abastecimiento, es decir, el 13% ; treinta y uno (31) tramitadas en la subdirección para la Discapacidad, que reflejan el 12,6 % de las peticiones; treinta (30) peticiones direccionadas a la Subdirección para la infancia, esto es, el 12.1% del total, veintiuno (21) dirigidas a asuntos relativos a las funciones de la Dirección Territorial, equivalentes al 8.5 % ; diecisiete (17) trasladadas a la Subdirección para la Familia, es decir, el 6.9 % ; trece (13) peticiones a la Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano, semejante al 5.3% ; siete (7) enviadas a la Subsecretaria, las

cuales representan el 2,8 % ; siete (7) peticiones asignadas a la Subdirección para la Adulthood, equivalentes al 2,8%; Seis (6) dirigidas cada una a la Subdirección para la juventud, es decir, el 2.4 %.

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

1. Informe de Buenas practicas

La Defensora de la Ciudadanía en articulación con la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico – DADE y el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, dará inicio durante el segundo semestre 2022 a la identificación de las Buenas Prácticas implementadas por la Entidad para mejorar la prestación del servicio a la Ciudadanía.

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

La Defensora de la Ciudadanía y el líder del Servicio integral de atención a la ciudadanía SIAC participaron en la primera sesión de la Comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía, llevada a cabo el 17 de junio de 2022 en el Archivo de Bogotá.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Creación y centralización del Call Center de atención a la ciudadanía.

Esta recomendación la sustento a partir del reporte de llamadas recibidas y respondidas en las diferentes modalidades, durante el periodo correspondiente al primer trimestre del año 2022 del Informe de gestión del SIAC: IModalidad Línea de Atención Ciudadana a través de la línea 6013808330: En total se recibieron 43.507 llamadas telefónicas, de las cuales 6.144 fueron respondidas, dejando de responder 37,363 llamadas IModalidad opción 0 (Administrativa): Se recibieron 16.299 llamadas, de las cuales se atendieron 841 y se perdieron 15,458 IModalidad opción 2 (PQRS) se recibieron 5745 llamadas de las cuales se completaron 833 llamadas y se abandonaron 4.912 IModalidad opción 3 (Denuncias por presuntos actos de corrupción): Se recibieron 353 llamadas de las cuales se atendieron 100, sin detectar presunto hecho de corrupción y relacionadas con solicitud de información.

Por ser además tema reiterativo en informes anteriores, se evidencia la necesidad urgente de la creación y centralización de un Call Center con la asignación del recurso humano y tecnológico suficiente para el adecuado funcionamiento del canal telefónico. Lo anterior, considerando en forma particular, la alarmante problemática clara y manifiesta de un alto porcentaje de abandono de llamadas ciudadanas.

Integración en doble vía del Sistema de Gestión Documental AZ digital y el sistema distrital de quejas y soluciones – SDQS “Bogotá te Escucha”:

A pesar de avances para optimizar el proceso de respuesta a las peticiones ciudadanas bajo los criterios de calidad (claridad, calidez, coherencia y oportunidad); conforme lo exige la normativa vigente, se encuentra en el seguimiento realizado dificultades técnicas para la correcta integración en doble del sistema de Gestión Documental AZ Digital y el sistema distrital de quejas y soluciones – SDQS “Bogotá te escucha” de cara a la Ciudadanía.

Con el fin de superar esta debilidad recomiendo la realización de una mesa

de trabajo para conocer los avances del dialogo entre la Secretaria General, la Subdirección de Investigación e Información y el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la Subsecretaria con el fin de superarlas dificultades técnicas presentadas para sacar en producción la integración.

Inclusión de nuevo objetivo estratégico en la Resolución 0456 de 2021 “ por la cual se adopta la misión, visión y objetivos estratégicos de la Secretaría Distrital de Integración Social”

Verificado el cumplimiento de uno de los indicadores del Plan de Acción de la PPDSC, dirigido en particular a las “Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC”, se recomienda al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el ajuste de la Resolución 0456 de 2021 incluyendo un nuevo objetivo estratégico, orientado al mejoramiento del servicio de atención a la ciudadanía. Este nuevo objetivo para el Plan Estratégico Institucional de la SDIS, se recoge de la meta No 481 del PDD (meta PEI No. 38), que establece “Aumentar 5 puntos en la calificación del índice distrital de servicio a la ciudadanía ala Secretaria de Integración Social”. A su vez indicando el reporte de la misma meta en el indicador de producto de la Política Pública. “Acciones de la plataforma estratégica de la entidad realizadas y orientadas al mejoramiento del servicio a la ciudadanía”.

Fortalecimiento del Sistema de asignación de citas virtuales.

Reconociendo el esfuerzo que realizó la entidad para automatizar la atención ciudadana con la implementación del sistema de agendamiento de citas virtuales garantizando que la ciudadanía reciba una respuesta efectiva por el canal virtual, evitándole desplazamientos innecesarios, largos tiempos de espera y largas filas, teniendo así mayor control de la atención mediante las franjas horarias programadas para turnos virtuales y, facilitando al usuario agendamiento de su cita desde cualquier lugar.

No obstante, este sistema de agendamiento de citas se limita a brindar una atención virtual al ciudadano que cuenta con acceso a internet sobre los temas de su interés, mas no se generan las citas para acudir a la Subdirección local cercana a su

residencia para acceder a cualquiera de los servicios requeridos.

Recomiendo fortalecer con los recursos necesarios (tanto humano como tecnológico) para el efectivo funcionamiento del sistema.

Puesta en marcha de más y mejores espacios de formación, capacitación y/o sensibilización para el mejoramiento de la atención a la ciudadanía.

Con el fin de mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee la SDIS al ciudadano, se hace indispensable fomentar los procesos formativos, de capacitación y sensibilización de las y los servidores públicos buscando entre otros mejorar la confianza de la ciudadanía en los servicios prestados. Esta recomendación tiene como fundamento afianzar en la Entidad la cultura del servicio a la ciudadanía, en las y los servidor públicos, optimizando los canales de atención, mejorando el conocimiento de administración pública del ciudadano y viceversa, consolidando de paso la articulación interinstitucional.

Creación del Grupo Interno de Trabajo Lider de la estrategia del Defensor(a) de la Ciudadanía.

Con el fin de mejorar el cumplimiento a las funciones asignadas a la Defensora del Ciudadano en la SDIS tomando en cuenta la importancia del espacio y el crecimiento de la demanda de ésta figura en todos los servicios de la SIS, con resultados que atienden las funciones establecidos en el Decreto 847 de 2019, se hace urgente atender los preceptos del artículo 14 parágrafo 2, del mismo Decreto que establece: "Las entidades y organismos del Distrito que registren un volumen significativo de requerimientos, que implique la intervención del Defensor, podrán conformar mediante acto interno del jefe del organismo, un Grupo Interno de Trabajo que lidere la estrategia del Defensor de la Ciudadanía, el cual deberá estar adscrito a una de las dependencias del segundo nivel jerárquico de la organización, coordinado por el funcionario de nivel directivo de dicha dependencia".



En atención a lo expuesto, se recomienda a la alta dirección estudiar la viabilidad de la conformación de un equipo de apoyo a la DEFENSORA DE LA CIUDADANIA en la SDIS, para el buen desempeño de las actividades plasmadas en su plan de acción.

MARCELA MEDINA AVELLA
DEFENSORA DE LA CIUDADANIA

Elaboró: Marcela Medina Avella

Fecha de elaboración: 30 de julio de 2022

