

MEMORANDO

Código

Sí requiere respuesta

PARA: MARGARITA BARRAQUER SOURDIS
Secretaria de Despacho

DE: MARCELA MEDINA AVELLA
Defensora de la Ciudadanía

ASUNTO: Informe de Gestión Defensora de la Ciudadanía segundo semestre Vigencia 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 gestión correspondiente al segundo 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

I2023002678

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20230131-103620-e8dd30-08835515

Creación: 2023-01-31 10:36:20

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-01-31 10:36:56



Escanee el código
para verificación

Firma: Defensora de la Ciudadanía

Marcela Medina Avella

52501681

mmedinaa@sdis.gov.co

Defensora de la Ciudadanía

Secretaria Distrital de Integración Social



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230131-103620-e8dd30-08835515
2023-01-31T10:36:57-05:00 - Pagina 2 de 3





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230131-103620-e8dd30-08835515
2023-01-31T10:36:57-05:00 - Página 3 de 3

REPORTE DE TRAZABILIDAD

I2023002678

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20230131-103620-e8dd30-08835515

Creación:2023-01-31 10:36:20

Estado:Finalizado

Finalización:2023-01-31 10:36:56



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Marcela Medina Avella mmedinaa@sdis.gov.co Defensora de la Ciudadanía Secretaria Distrital de Integración Soci	Aprobado	Env.: 2023-01-31 10:36:21 Lec.: 2023-01-31 10:36:51 Res.: 2023-01-31 10:36:56 IP Res.: 186.155.7.19

INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO II SEMESTRE 2022



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

Bogotá D.C., 30 de enero de 2023

INTRODUCCIÓN

Mediante Resolución 1107 de 2021, la Secretaría Distrital de Integración Social, delegó la figura de Defensor(a) de la Ciudadanía en la Asesora de Despacho **Marcela Medina Avella**, quien orientó la gestión en el seguimiento y la búsqueda de estrategias y mecanismos que les faciliten a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos, en materia de acceso a trámites y que permitan a la entidad la gestión eficaz y eficiente 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 de la ciudadanía es la responsable de liderar el proceso de construcción de estrategias, actividades, tareas, tiempos y responsabilidades que permitan evidenciar la gestión realizada, lo cual se materializa en el Plan de Acción de la Defensoría.

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento de los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es brindar un resumen de las acciones llevadas a cabo, para fortalecer el servicio y la atención ciudadana de beneficiarios y ciudadanía en general, que durante el segundo semestre de la vigencia 2022 acudieron a la Secretaría Distrital de Integración Social.

Detalle a continuación el INFORME SEMESTRAL función por función con sus numerales, atendiendo el Manual operativo.

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 trimestrales del avance de ejecución del Plan de Acción de la PPDSC, durante el segundo semestre de 2022, verifican, cuyo reporte fue entregado el 5 de enero de 2023, dentro de los términos y tiempos establecidos.

A su vez, como veedora del proceso de atención a la ciudadanía en la SDIS, programó una mesa de trabajo con el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC, con el fin de revisar el nivel de cumplimiento de las metas pactadas en el reporte del Plan de Acción de la PPDSC, evidenciando que la Entidad viene trabajando para cumplir las metas pactadas.

En la Tabla No.1 se presentan los logros alcanzados en la implementación de la Política en la Entidad:

Tabla 1. Productos y logros alcanzados PPDSC

No. Indicador de producto	Producto	Avances
1.1.1	Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC.	<p>La entidad cumplió al 100% con el indicador toda vez que incorporo un objetivo al Plan Estratégico Institucional 2020-2024, adoptado mediante la Resolución 0456 del 5 de abril de 2021.</p> <p>A su vez, se adelantaron acciones para avanzar en el cumplimiento del objetivo, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> +Implementación de las encuestas de “satisfacción en la atención de los servicios sociales de la SDIS”. + Se brindó atención ciudadana a través de diferentes canales de atención. +Se realizaron jornadas de inducción, reinducción, de Sensibilización en cultura del servicio con a los colaboradores públicos, donde se abordaron temas relacionados con procedimientos, rutas y mapas de procesos;

		<p>canales de atención; protocolos de atención y buzón de sugerencias.</p> <p>+ visitas de acompañamiento y fortalecimiento a los puntos SIAC.</p> <p>+ Divulgación de piezas comunicativas “tips” con los criterios de calidad de la respuesta (coherencia, claridad, calidez y oportunidad).</p>
1.1.3	Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General.	El documento "Manual del Servicio a la Ciudadanía de la SDIS", fue actualizado por el equipo SIAC y se encuentra en fase validación y aprobación.
2.1.3	Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos.	<p>La entidad presenta un avance de ejecución del 60%.</p> <p>Con la priorización de seis(6) puntos de atención durante el presente periodo reportado, implementó en estos puntos el agendamiento virtual para atención presencial a través de la aplicación web de office 365 en los puntos de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC.</p>
3.1.2	Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema.	Para dar cumplimiento al indicador se revisaron 324 peticiones, de las cuales el 97,53% cumplieron con los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema.
3.1.4	Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS.	<p>La entidad presenta un avance de cumplimiento del 80%.</p> <p>Para lograr la meta de adelantaron acciones articuladas entre el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía en articulación y la la Subdirección de Investigación e Información -SII para la integración de PQRSD y SDQS, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avance en la estabilización en ambiente de pruebas. • Realización de pruebas concernientes a la creación de peticiones desde Bogotá te escucha y que esta quede registrada en AZDigital.
3.1.7	Entidades distritales con servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación de la lógica de centros	La entidad cumplió al 100% con el indicador toda vez que en articulación con la Subdirección para la Discapacidad se cualificaron 474 funcionarios y contratistas de la SDIS, en lenguaje de señas, a partir de sesiones brindadas en las dependencias de la entidad.

	de relevo, para atender a la población con discapacidad auditiva.	
--	---	--

Fuente: Elaboración propia tomada a partir de matriz de reporte del Plan de acción PPDSC 2022

Con base en la información aportada se formularon recomendaciones a la Secretaria de Despacho.

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, verifico 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 Publica 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”.

Dentro del presupuesto asignado al proyecto en la vigencia 2022 se contaron con recursos asignados por valor de \$1.228.684.214 para la contratación del equipo que presta sus servicios en el SIAC, durante el segundo semestre de la actual vigencia se comprometieron recursos por valor de \$365.245.871, esto sumado a los recursos comprometidos en el primer semestre del año \$863.438.343, da como resultado una ejecución del 100% del presupuesto total asignado en esta meta para esta actividad.

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 verificó en particular el cumplimiento del Plan de Acción de la entidad, 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 objetivos y metas orientados al mejoramiento continuo en la prestación del servicio a la Ciudadanía:

1. 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, garantizando el cumplimiento del 100% de las actividades de sensibilización en cultura del servicio.
2. Fortalecimiento en cultura del servicio.
3. Tramite de requerimientos ciudadanos.

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.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2022, la Defensora de la Ciudadanía en aras de promover la actualización de la normatividad asociada al servicio de atención a la ciudadanía, verificó con el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, el estado de avance del proceso de actualización, así:

4.1. Actualización del Manual del Servicio a la Ciudadanía de la SDIS, en concordancia con las orientaciones del Manual de la Secretaría General Versión 02, el cual incorporó los enfoques priorizados, en aras de garantizar y focalizar la atención de los ciudadanos de manera integral.

El documento fue remitido al equipo asesor de la gerencia del proyecto, para su revisión y validación.

4.2. Actualización, publicación y socialización del procedimiento para el Trámite de Requerimientos ciudadanos en la Secretaría Distrital de Integración Social.

El procedimiento fue socializado a todos los funcionarios y contratistas de la entidad mediante los canales de interacción internos.

Ilustración N°1. Socialización Procedimiento tramite requerimientos



Fuente: Correo Institucional SDIS

4.3 Expedición del documento caracterización de usuarios que radican peticiones

a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la entidad con el objetivo de Identificar la población que allega mayor número de peticiones a la entidad, relacionadas con su objeto misional.

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

Para este periodo, la Defensora de la Ciudadanía convocó mesa de trabajo con el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía- SIAC-, para realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones formuladas en el plan de mejoramiento del proceso atención a la ciudadanía en el marco de la Auditoría interna a los artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010.

En la tabla No. 2 se presentan las acciones y el estado de avance de estas:

Tabla N° 2. Plan de Mejoramiento SIAC

No. Acción	Descripción de la Acción	Fecha de inicio	Fecha terminación	Estado de avance
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	12/05/2023	Esta acción se encuentra en ejecución con un avance del 50%. A la fecha se han desarrollado 3 jornadas de socialización y fortalecimiento.
2	Desarrollar una pieza informativa que muestre la ruta de 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	12/05/2023	Esta acción se ejecutó al 100% dentro del plazo establecido. La pieza informativa ruta de acceso proceso atención a la ciudadana fue socializada por correo electrónico a los colaboradores de la SDIS.
3	Realizar seguimientos 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	12/05/2023	Esta acción se encuentra en ejecución con un avance del 50%. Durante el periodo establecido se adelantó un (1) seguimiento a la apropiación de conocimiento por parte de las personas responsables de la atención ciudadana, mediante la aplicación de un cuestionario (post test) relacionado con preguntas sobre los temas abordados en el espacio de inducción y reinducción.
4	Realizar dos Jornadas de reinducción en las temáticas identificadas a partir de los resultados del test diagnóstico.	28/06/2022	12/05/2023	Esta acción se ejecutó al 100% dentro del plazo establecido.
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	28/06/2022	12/05/2023	Esta acción se encuentra en ejecución con un avance del 50%. Se presentó Documento en Word

	e inducción del proceso de atención a la ciudadanía para los eventos que deba realizar la atención de los puntos SIAC.			denominado "ACTUALIZACIÓN CIRCULAR 025 - PARA REVISIÓN", mediante la cual se solicita la asignación de personas como apoyo para los puntos SIAC.
2	Realizar dos (2) jornadas de Inducción a los designados para cada punto SIAC	28/06/2022	12/05/2023	Esta acción se encuentra en ejecución con un avance del 50%. Una vez todas las Subdirecciones designen el apoyo para los puntos SIAC, el equipo de atención a la ciudadanía realizara las jornadas.
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	12/05/2023	Esta acción se encuentra en ejecución con un avance del 50%. Durante el periodo señalado se han desarrollado tres (3) jornadas de fortalecimiento e inducción y reinducción con los responsables de punto SIAC y personas designadas como apoyo para la atención ciudadana. Cuya agenda se programó en el marco del procedimiento para la atención de requerimientos de la ciudadanía en la SDIS como en los Protocolos de atención, portafolio servicios sociales, Ruta de acceso documentos proceso atención a la ciudadanía, Buzón de sugerencias.
2	Realizar seguimientos 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	12/05/2023	Esta acción se encuentra en ejecución con un avance del 50%. Durante el periodo señalado se han adelantado seguimientos a la apropiación de conocimiento por parte de las personas responsables de la atención ciudadana, mediante la aplicación de un cuestionario (post test) relacionado con preguntas sobre los temas abordados en el espacio de inducción y reinducción. En la pregunta No. 4 se indaga sobre los tiempos de respuesta a los ciudadanos que presentan peticiones, quejas o reclamos y pregunta No. 11 sobre normativa asociada.
3	Realizar Jornadas de reinducción en las temáticas identificadas a partir de los resultados del test diagnóstico.	28/06/2022	12/05/2023	Esta acción se encuentra en ejecución con un avance del 50%. Durante el periodo señalado se han adelantado test diagnóstico y como resultado, se identificó que un 6% de los participantes no tienen claro los tiempos de respuesta por lo cual se programaran para el próximo espacio de reinducción.

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	28/06/2022	12/05/2023	<p>Esta acción se encuentra en ejecución y ha alcanzado un avance del 50%.</p> <p>*Mediante comunicación interna y correos electrónicos se informó a los colaboradores de la SDIS sobre la normalización de los tiempos de respuesta para atender las peticiones ciudadanas en el marco de 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.</p> <p>*Mediante correos electrónicos se socializo a los colaboradores de la SDIS el procedimiento y tramite de requerimientos ciudadanos.</p>
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	12/05/2023	<p>Esta acción se ejecutó al 100% dentro del plazo establecido.</p> <p>Se evidencio mediante Registro fotográfico que los 20 puntos SIAC cuentan con la nueva imagen institucional: Subdirección Usaquén, Subdirección Kennedy Lago Timiza, CDC Kennedy Bellavista, Subdirección Chapinero, Subdirección ICI, Subdirección San Cristóbal, Subdirección Engativá, Subdirección Puente Aranda, Subdirección Santa Fe Candelaria, Teusaquillo, CDC Kennedy, Subdirección Rafael Uribe, Subdirección Suba, Subdirección Fontibón, Subdirección Bosa, Subdirección Usme Sumapaz, CDC Porvenir, Subdirección Los Mártires, Subdirección Barrios Unidos, SLIS Tunjuelito y Subdirección Ciudad Bolívar.</p>
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	28/06/2022	12/05/2023	<p>Esta acción se encuentra en ejecución y ha alcanzado un avance del 50%.</p> <p>El reporte de fallas en internet en los puntos de atención a la ciudadanía se viene realizando ante la Subdirección de Investigación e Información.</p> <p>A la fecha se ha reportado un solo caso.</p>

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	28/06/2022	12/05/2023	Esta acción se ejecutó al 100% dentro del plazo establecido. Para esta acción el subsecretario concertó compromisos con la defensora a la ciudadanía Marcela Medina para liderar la consolidación, depuración y presentación de los informes SIAC.
2	Verificar por parte del designado los información estadística que se produce para los informes del SIAC de manera trimestral	28/06/2022	12/05/2023	Actividad en ejecución. Esta actividad se viene
1	Actualizar y socializar el procedimiento Tramite de requerimientos de la ciudadanía (PCD-ATC-003) en la Secretaría 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.	28/06/2022	12/05/2023	Esta acción se ejecutó al 100% dentro del plazo establecido. El documento fue actualizado y socializado.
2	Actualización y socialización del instructivo (INS-ATC-001)"Instructivo Canales de Interacción para la Atención a la Ciudadanía	28/06/2022	12/05/2023	Esta acción se encuentra en ejecución. Frente a esta acción no se evidencia porcentaje de avance.
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	28/06/2022	12/05/2023	Esta acción se encuentra en ejecución y ha alcanzado un avance del 50%.
1	Publicar en todos los 22 puntos de Atención a la Ciudadanía la carta de trato Digno.	28/06/2022	12/05/2023	Esta acción se ejecutó al 100% dentro del plazo establecido. Esta carta ya se encuentra publicada en todos los puntos SIAC.
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	28/06/2022	12/05/2023	Esta acción se ejecutó al 100% dentro del plazo establecido. Durante el periodo señalado el equipo SIAC ha enviado correos masivos a los servidores-as, colaboradores de la Secretaría Distrital de Integración Social, con la definición e importancia del manejo y cumplimiento de los criterios de calidad de la respuesta.
2	Modificar el procedimiento para el trámite de requerimientos a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-.	28/06/2022	12/05/2023	Esta acción se ejecutó al 100% dentro del plazo establecido. El procedimiento para el trámite de requerimientos a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC- 003 fue socializado a los colaboradores de la SDIS.

Fuente: Elaboración propia tomada a partir Plan de mejoramiento Auditoría Interna a Decreto 371 de 2010.

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.

Dado que la fecha de terminación de las acciones corresponde al 12 de mayo del año 2023, la Defensora de la Ciudadanía presentará en el primer informe de gestión de la vigencia 2023, un informe final de los resultados alcanzados.

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

Una vez realizado el seguimiento a la estrategia de la Secretaría Distrital de Integración Social se evidencia que para la vigencia 2022 en el SUIT tan solo se tiene cargado 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).

A su vez la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaria General, en su Tercer Informe Ejecutivo de Relacionamiento con la Ciudadanía muestra que la SDIS no cuenta con tramites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA) inscritos en el Sistema Único de Información de tramites (SUIT), y tampoco cuenta con acciones de racionalización de tramites, inscritas en OPA.

En este orden, la Defensora formuló la siguiente recomendación a la Alta Dirección:

“Para lograr el ahorro en los costos de tiempo en desplazamiento y espera de los ciudadanos, la eliminación de barreras de acceso a la información, la disminución de gastos operacionales en las entidades y la mejora en la percepción y confianza en la Administración Distrital, es importante para la entidad dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente, destinando los recursos necesarios para garantizar la formulación efectiva de una estrategia de racionalización y virtualización de tramites que facilite el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y servicios”.

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. I2022044344 del 26 de diciembre de 2022, recomendaciones a la Secretaría de Despacho y al Subsecretario de la Secretaría de Integración Social, 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.

Dichas recomendaciones fueron elaboradas a partir del seguimiento y evaluación de la herramienta dispuesta para el reporte del avance de ejecución al plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - PPDSC y, a su vez los informes de gestión trimestral para la vigencia 2022, presentados por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC.

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

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

- Mesa de trabajo con la Subdirección para la discapacidad con el fin de identificar dificultades y generar alerta para la entrega oportuna de respuestas a la ciudadanía.
- Mesa de trabajo con el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, para coordinar la ruta de atención a peticiones ciudadanas allegadas a través de los correos electrónicos institucionales.
- Participación en tres (3) mesas de trabajo con el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC y la Oficina Asesora de Comunicaciones – OAC, para definir la ruta de atención a los requerimientos ciudadanos allegados por redes sociales, atendiendo lo establecido en la Directiva 004 de 2021 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. que establece los Lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.
- Seguimiento a los Informes de Gestión trimestrales del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, donde se identificaron dificultades en

algunas Dependencias que emitieron respuestas a peticiones fuera de términos, en relación con el incremento de peticiones ciudadanas a través del canal virtual (medio correo electrónico y Contáctenos), de competencia y no competencia de la SDIS, terminaciones de contratos tanto de los servicios, como del Talento Humano, cambio de los Jefes de Dependencia, desconocimiento de la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas –Bogotá te escucha- por la rotación de designados en las Dependencia, entre otros.

- Creación del botón para consulta de los “tips de uso claro del lenguaje” <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/defensor-de-la-ciudadania>,

Ilustración N°2. Botón Tips de Uso de Lenguaje claro



Fuente: Sitio Web SDIS

También se llevó a cabo la divulgación de los tips para el uso claro del lenguaje a través del boletín interno de la entidad en las ediciones del 9,16, 23, 30 de noviembre y 7 de diciembre:

https://www.integracionsocial.gov.co/images/_img/2022/Banners/Tips_uso_del_lenguaje.pdf

Ilustración N°3. Tips de Uso de Lenguaje claro



Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97

www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicacion@sdis.gov.co Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Fuente: Boletín Interno SDIS

Igualmente, en el seguimiento al componente de trámite de requerimientos, se evidenció que durante el segundo semestre de 2022, se emitieron quinientas treinta y cuatro (534) respuestas fuera de los términos de Ley, para lo cual, para la adecuada gestión de peticiones ciudadanas el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, realizó acciones de tipo preventivo para garantizar la calidad en el trámite y respuesta oportuna a la ciudadanía por parte de las diferentes dependencias de la SDIS:

- Emisión de alertas tempranas a cada dependencia (vía correo electrónico y contacto telefónico) con peticiones próximas a vencer.
- Soporte técnico permanente a designados para la operación de Bogotá te escucha (trámite de peticiones).
- Procesos de inducción a servidores, servidoras y contratistas y acompañamiento en mesas de trabajo aportando en la identificación de las dificultades.
- Envío de mensajes por mailing, en los cuales se recuerda los criterios de calidad de la respuesta (calidez, claridad, coherencia y oportunidad).

A su vez, la Defensora presentó a la Alta Dirección una recomendación orientada a mejorar el lenguaje claro, cálido y coherente, para la emisión de respuestas ciudadanas:

Uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que el Estado pueda transmitir de forma clara y efectiva la información sobre programas, trámites y servicios. Cuando las entidades públicas no se comunican con claridad, impiden, más allá de la consecución de un trámite o servicio, el ejercicio de un derecho.¹

El informe Ejecutivo de Relacionamiento con la Ciudadanía presentado por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General muestra en el tercer trimestre 2022, que la Entidad alcanzó un grado de cumplimiento a los criterios de calidad y calidez de un 83%.

Asimismo, el informe de gestión del tercer trimestre SIAC 2022, refleja en el seguimiento realizado, que persisten incumplimientos en los criterios de calidad (calidez y claridad) en algunas de las respuestas emitidas a la ciudadanía.

Desde la Defensoría del Ciudadano en cumplimiento de la función que establece : “Solicitar a las Dependencias de la Secretaría Distrital de Integración Social y a los ciudadanos, la información que sea necesaria para atender los requerimientos que sean de su competencia”, se ha evidenciado que si bien la entidad brinda respuestas oportunas a las solicitudes ciudadanas, son respuestas incompletas, muy técnicas y poco comprensibles para la ciudadanía, lo que implica que los ciudadanos deban gastar más tiempo y recursos para tramitar sus solicitudes o acudir a un tercero para interpretar la información entregada y con ello también se incrementen el número de Peticiones ciudadanas solicitando aclaración de una respuesta.

Como lo explica la guía de lenguaje claro del DNP: *“Una respuesta a una solicitud de un ciudadano no debe empezar citando qué hace una entidad, el soporte legal que sustenta la respuesta. Por lo general, los ciudadanos esperan obtener respuestas sencillas y directas, así que conocer la misión y las funciones de la entidad pasa a un segundo plano. Las entidades deben organizar la información con base en las expectativas e intereses de los ciudadanos y describirla de forma precisa y clara”*.²

¹DNP. Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia.

² DNP. Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia.

El uso del Lenguaje claro en la Entidad:

- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Reduce costos y cargas para el ciudadano.
- Reduce costos administrativos y de operación.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Reduce el uso de intermediarios.
- Fomenta un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado.
- Promueve la transparencia y el acceso a la información pública.
- Facilita el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.
- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

En atención a lo anterior, se formula la siguiente recomendación:

“En mi calidad de Defensora del Ciudadano en la SDIS y como acción afirmativa, necesaria y urgente, recomiendo mejorar los mecanismos de comunicación entre la ciudadanía y la entidad, con el desarrollo de herramientas orientadas a entender las expectativas y necesidades de los ciudadanos, a través del compromiso de los colaboradores que brindan respuestas a la ciudadanía, de ofrecer información clara y comprensible, que se ajuste a las necesidades ciudadanas”.

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.

El informe de seguimiento al Plan Anticorrupción PAAC con corte a 31 de diciembre de 2022 realizado por la oficina de Control Interno, muestra las siguientes conclusiones:

- Para la vigencia 2022, quince (15) de los veinte (20) procesos de la Entidad identificaron riesgos de corrupción.
- Se identificaron veintiséis (26) riesgos de corrupción para la vigencia 2022, de acuerdo con lo anterior, los procesos diseñaron treinta y siete (37) actividades de control.
- Se observó el monitoreo y el reporte del mapa de riesgos de corrupción con corte 31/12/2022 por parte de los responsables de los quince (15) procesos

que identificaron los mismos para la vigencia 2022. (primera línea de defensa).

- La segunda línea de defensa realizó la revisión al diseño de los controles definidos por parte de la primera línea de defensa.
- De las actividades de control diseñadas por parte de los quince (15) procesos la totalidad cumplen con los tres (3) ítems asociados a las variables definidas por el Lineamiento Administración de Riesgos Código: LIN-GS-001 (versión 2).

Frente al riesgo de corrupción asociado al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía: “RC-ATC-001 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”, se evidencia que durante el segundo semestre del año 2022 no se materializó el riesgo, de acuerdo a lo establecido en el control de cumplimiento de la ejecución de las actividades de control.

De las actividades programadas en el PAAC para la vigencia 2022 referentes al componente del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, se muestran los siguientes avances:

3.1. Formular el plan de acción del servicio Integral de Atención a la ciudadanía - SIAC, el cual orienta su gestión, en cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”:

En el período reportado se elaboró y publicó en la página web de la entidad el informe de gestión del Servicio Integral a la Ciudadanía correspondiente al tercer trimestre del año con sus respectivos anexos, de tal forma que pueda ser consultado por la ciudadanía en general, garantizando así el derecho de acceso a la información. Se anexa como evidencia el link de publicación.

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

3.2. Revisar e implementar la estrategia comunicativa cuyo objetivo es informar a la ciudadanía sobre la prestación de los servicios sociales de la Secretaría e información de su interés, desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía”.

Se destacan los siguientes avances a través de los componentes que conforman esta estrategia:

3.2.1. En comunicación para todos y todas: mediante la actividad infórmate, se socializó la siguiente información de interés para la ciudadanía:

*Canales y medios para la recepción de peticiones ciudadanas a seiscientos cuarenta y cinco (645) ciudadanos en 79 espacios.

*Canales y medios a para la recepción de peticiones ciudadanas a ciento setenta y dos (172) ciudadanos en 23 espacios.

*Agendamiento de citas virtuales a seiscientos (600) ciudadanos en 76 espacios.

3.2.2. Se actualizó la carta del trato digno, y se entregó para publicación a los responsables de los puntos SIAC, igualmente se publica en la página WEB.

3.3.3. Se realiza y socializa pieza comunicativa con el procedimiento para acceder al mapa de procesos y documentos asociados del servicio. 4. En coordinación con la OAC se difunde por correo electrónico pieza informativa acerca de las respuestas a peticiones ciudadanas.

3.3. Implementar la integración entre Azdigital y el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha -, para el registro de las PQRSD allegadas a la entidad”.

De acuerdo con el informe presentado por Control Interno, no se evidencia avances en la ejecución de la actividad.

3.4. Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con la cualificación de servidores públicos que atienden al ciudadano”:

Frente a este punto se evidencia un Plan Institucional de Capacitación -PIC adoptado, con temáticas orientadas a la ley de transparencia y acceso a la información y atención al ciudadano.

3.5. Desarrollar las temáticas incluidas en el Plan Institucional de Capacitación-PIC relacionadas con la ley de transparencia y acceso a la información y atención al ciudadano”.

Durante los días 10, 11 y 13 de octubre de 2022, se llevó a cabo la jornada de inducción institucional a un grupo de 78 servidores y servidoras que ingresaron

producto de las convocatorias, jornada en la cual se abordaron los temas de cultura del servicio a la Ciudadanía y Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia

3.6. Elaborar y ejecutar una estrategia de cualificación para los servidores públicos que atienden a la ciudadanía:

Se actualizó el documento de la estrategia para la cualificación de los servidores y servidoras con las acciones ejecutadas a diciembre, relacionadas con el desarrollo de competencias que propendan por una mejor atención a nuestros ciudadanos. (Actualización normativa, enfoque de género y diferencial, Habilidades comunicativas y manejo del entorno laboral - manejo de información, Resolución y manejo de conflictos laborales, Salud mental y el cuidado de nuestra casa común)

3.7. Realizar seguimiento a la atención telefónica que brinda la Secretaría a la ciudadanía a fin de garantizar el cumplimiento de los protocolos de atención establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía”:

Desde el SIAC se realizó seguimiento a la prestación del servicio a través del canal telefónico, a fin de verificar el cumplimiento de los protocolos de atención dispuestos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la SDIS, para garantizar un trato amable, digno y eficaz, contribuyendo de esta manera a la satisfacción ciudadana respecto a la atención e información suministrada por parte de la entidad. Así; se llevaron a cabo las siguientes actividades:

3.7.1. Verificación de aplicación de protocolos de atención telefónica a través de grabaciones tomadas de la herramienta Denwa.

3.7.2. Seguimiento a resultados de la encuesta de satisfacción (exención 8888), la cual permite a la ciudadanía evaluar el conocimiento y la atención brindada por el agente SIAC; además de calificar su nivel de satisfacción.

3.8. Solicitar información actualizada a las subdirecciones técnicas, acorde con la necesidad, acerca del funcionamiento de los servicios, a fin de orientar con veracidad y pertinencia a la ciudadanía:

Durante el periodo reportado se realizaron las siguientes acciones para contar con información actualizada de los servicios de la SDIS y así garantizar una atención oportuna y de calidad a la ciudadanía:

a. Solicitud mediante correo electrónico de información actualizada acerca del funcionamiento de los servicios. (correo 31 de octubre y 30 de noviembre de 2022).

b. Correo dirigido a la DADE requiriendo bases longitudinales de los servicios/modalidades: Bono canjeable por alimento para personas con discapacidad, apoyo económico para persona mayor, Canasta Alimentaria y Bono canjeable por alimentos.

c. Los responsables de puntos SIAC diariamente solicitan a los referentes de los servicios sociales de las Subdirecciones Locales, información relacionada con fecha de entrega de bonos, apoyos económicos, oferta de cursos, entre otros; la cual se carga en las carpetas disponibles en SharePoint

3.9. Implementar una estrategia que permita organizar y optimizar la atención y espera en los puntos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC:

Se presenta el reporte de atención de citas agendadas virtualmente a la ciudadanía, a través de (video llamada) mediante una asignación de turno previo. Para el periodo comprendido entre el 01 de septiembre a 09 de diciembre se evidencia que se han programado 319 atenciones distribuidas de la siguiente manera: 72 septiembre, 39 octubre, 162 noviembre, 46 diciembre.

Dentro de las actividades realizadas para la implementación de un sistema de asignación de turnos virtual para la atención ciudadana, se creó la segunda fase de asignación de cita en punto presencial, la cual se encuentra publicada en la página Web de la SDIS, donde se solicita remotamente cita para un punto de atención específico y acorde a la cercanía de la ciudadanía, con el propósito de brindar atención oportuna a la ciudadanía.

3.10. Actualizar e implementar plan de sensibilización en cultura del servicio dirigido a servidores, servidoras y contratistas de la entidad:

En el marco del plan de sensibilización en cultura del servicio, durante el período reportado desde el SIAC de nivel central, se realizaron las siguientes actividades:

a. Reporte de avance plan de sensibilización en cultura del servicio (anexo 6), correspondiente al tercer trimestre de 2022.

- b. inducción, reinducción y fortalecimiento equipo SIAC
- c. Fortalecimiento a responsables de los puntos SIAC.
- d. Componente PQRS - Transferencias de conocimiento designados: Contiene las jornadas de inducción y reinducción dirigidas a los/as designados/as de Bogotá te escucha, en temas relacionados con: canales de atención dispuestos por la SDIS para la interacción con la ciudadanía, guía para en la apertura del buzón de sugerencias, marco jurídico para el trámite de requerimientos ciudadanos, Proceso de Atención a la ciudadanía enfatizando en el procedimiento trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS, uso eficiente del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha-, con el fin de contribuir en el fortalecimiento de competencias y habilidades para la emisión de respuestas a las peticiones ciudadanas en cumplimiento con los criterios de calidad (coherencia, calidez, oportunidad y claridad).
- e. Jornadas Cultura Servicio con Colaboradores: contiene las jornadas pedagógicas presenciales de sensibilización en cultura de atención a la ciudadanía. Contando con la participación de colaboradores públicos de las subdirecciones locales y técnicas. Durante el periodo reportado se desarrollan jornadas con los siguientes grupos: SLIS Rafael Uribe; SLIS Suba; SLIS Ciudad Bolívar; SLIS Chapinero; SUBICI - Red Cade; SGDTH; Sub Infancia - Equipo Ruralidad; SLIS Santafé Candelaria; SLIS San Cristóbal; SUBGIL - Equipo lavanderías; SLIS Ciudad Bolívar.

3.11. Elaborar una caracterización de la ciudadanía que allega peticiones a la entidad a fin de contribuir a la mejora en la prestación del servicio de atención en la entidad:

Desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía elaboró y aprobó el documento de "Caracterización de la ciudadanía que allegó peticiones a la entidad durante el año 2021.

3.12. Actualizar y socializar el procedimiento trámite de requerimientos ciudadanos en la Secretaría Distrital de Integración Social":

- Se actualizó el procedimiento Tramite de requerimientos de la ciudadanía (PCD-ATC-003) en la Secretaria Distrital.

- Por medio del Memorando Rad: I2022039761 del 18 de noviembre de 2022, se solicita a la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico - DADE, oficializar en la página web el procedimiento actualizado.

- Se solicita vía correo a la oficina de comunicaciones, la socialización a la Entidad, de manera masiva por medio del correo electrónico, el procedimiento Tramite de requerimientos de la ciudadanía (PCD-ATC-003) en la SDIS.

- Se relacionan el vínculos de acceso a la publicación del procedimiento Tramite de requerimientos de la ciudadanía (PCD-ATC-003) en la Secretaria Distrital ruta: página web –entidad- sistema de gestión – manual de sistema de gestión sg – proceso misional – atención a la ciudadanía – procedimientos - Tramite de requerimientos de la ciudadanía (PCD-ATC-003) en la Secretaria Distrital: <https://sig.sdis.gov.co/index.php/es/atencion-a-la-ciudadania-procedimientos>

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

Atendiendo las directrices dadas por la Secretaria General, asociadas a la construcción del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, el cual tiene como propósito, gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital, la Entidad, en articulación con la Dirección de Análisis y Desarrollo Estratégico – DADE, el equipo de Transparencia, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC de la Subsecretaria y la Defensora de la Ciudadanía, participó en un ejercicio de acercamiento al modelo Distrital, liderado por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía con el acompañamiento del Departamento Administrativo de la Función Pública, en donde se buscaba que las Entidades Distritales participaran en el ejercicio para recoger experiencias positivas, recomendaciones y sugerencias para su efectiva implementación en la próxima vigencia 2023.

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.

La Secretaría Distrital de Integración Social diseñó y aplicó una encuesta para medir el nivel de satisfacción y percepción de la ciudadanía frente a la atención en los servicios sociales, con el fin de conocer la calidad en la atención y generar acciones de mejora. De igual manera Identificar las debilidades y fortalezas en la atención presencial y telefónica en los puntos o centros de atención, teniendo en

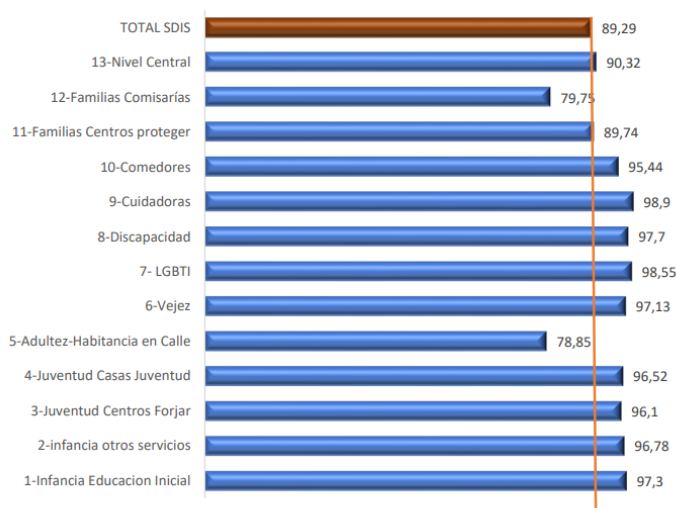
cuenta toda la ruta de atención. Se trató también de realizar la medición a la calidad del servicio prestado desde el primer contacto que tiene el usuario con los vigilantes del lugar, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, el personal administrativo, hasta la atención y prestación en los diferentes servicios.

La implementación de la encuesta se llevó a cabo entre los meses de julio a noviembre de 2022, dirigida a la ciudadanía atendida a través de los servicios que presta la SDIS en las 20 localidades de la ciudad de Bogotá D.C. en las Subdirecciones Locales, Centros de Desarrollo Comunitario, Nivel Central, Unidades operativas en el Distrito Capital y municipios aledaños donde se prestan los servicios durante el 2022.

La encuesta se aplicó a 6.601 ciudadanos(as) en 166 Unidades Operativas de la Entidad donde se atienden servicios de Infancia, Educación inicial, Juventud Centros Forjar, Casas de la Juventud, Habilidad en Calle, Vejez, LGBTI, Discapacidad, cuidadores, Comedores Comunitarios Cocinas Populares, Centros proteger, Comisarias de Familia y Nivel Central.

El nivel de satisfacción general de los servicios evaluados en las SDIS es de 89,29% para el año 2022, siendo el servicio para cuidadoras y atención a población LGBTI las que tienen mayor satisfacción con porcentajes alrededor del 98%. Así mismo, se evidencia la más baja satisfacción en las comisarías de familia y atención de población habitante en calle con nivel de insatisfacción cercano al 80%.

Gráfico No. 1. Nivel de Satisfacción en la atención total SDIS 2022



Fuente: Encuesta de satisfacción en la atención servicios sociales – SDIS, 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.

TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS

1. Peticiones recibidas.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2022, en la Secretaría Distrital de Integración Social, se gestionaron dieciocho mil quinientas cincuenta y tres (18.553) peticiones a través de los diferentes canales y medios de interacción dispuestos para la atención ciudadana.

2. Estado de las peticiones.

La información reportada en el presente informe hace referencia a las peticiones tramitadas en la SDIS entre el 01 de julio a 31 de diciembre de 2022. En la tabla No. 3 se presenta el estado de los requerimientos ciudadanos para el período en mención.

Tabla No. 3. Estado de las peticiones.

ESTADO DE LA PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Solucionado - Por respuesta definitiva	15029	81,01%
Solucionado - Por traslado	1650	8,89%
Cerrado - Por no competencia	708	3,82%
En trámite - Por asignación	501	2,70%
Cerrado - Por respuesta consolidada	199	1,07%
Cerrado - Sin recurso de reposición	170	0,92%
Registro - con preclasificación	91	0,49%
Por ampliar - por solicitud ampliación	54	0,29%

Cancelado - Por no petición	46	0,25%
En trámite por asignar – trasladar	39	0,21%
Cerrado por vencimiento de términos	30	0,16%
Notificado - Para recurso de reposición	18	0,10%
En trámite - Por respuesta parcial	13	0,07%
Cierre por desistimiento expreso	3	0,02%
Por aclarar - por solicitud aclaración	2	0,01%
Total general	18553	100,00%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -
*Corte 01 julio a 31 de diciembre 2022.

Como se observa en la tabla anterior, el **81.01%** de las peticiones ciudadanas allegadas a la entidad fueron solucionadas por respuesta definitiva. El **8.89%**, se solucionaron por traslado a la entidad competente; el **3.82%**, se cerró por no competencia de la SDIS; el **2,70%**, se encuentra en validación para asignar al área competente; el **1,07%** 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 **1%**, son los que se utilizaron en menor número de peticiones, como se evidencia en la tabla No.3.

3. Peticiones por tipología.

Tabla No. 4. Peticiones por tipología.

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	14607	78,73%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	986	5,31%
RECLAMO	820	4,42%
CONSULTA	632	3,41%
QUEJA	575	3,10%
FELICITACION	571	3,08%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	164	0,88%
SOLICITUD DE COPIA	94	0,51%
SUGERENCIA	66	0,36%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	38	0,20%
Total general	18553	100,00%

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 siete (14.607) peticiones con esta tipología, es decir, el **78.73%** del total. Le siguen los derechos de petición de interés general, de los cuales se recibieron novecientos ochenta y seis (986), es decir, el **5.31%** del total.

Por otra parte, se recibieron ochocientos veinte (820) reclamos, cifra que representa el **4.42%**. las peticiones tipificadas como consultas con seiscientos treinta y dos (632) que representan el **3.41%**. Las quejas, sumaron en total quinientos setenta y cinco (575), es decir, el **3.10%**; Así mismo, se recibieron quinientas setenta y una (571) felicitaciones o reconocimientos positivos representando el **3.08%**; ciento sesenta y cuatro (164) solicitudes de información que corresponden al **0.88%**. La ciudadanía radicó noventa y cuatro (94) solicitudes de copia que representan el **0.51%** y sesenta y seis (66) sugerencias que representan el **0.36%**. Finalmente, treinta y ocho (38) denuncias por presuntos actos de corrupción que representan el **0.20%** 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 Habitabilidad en calle, Comisarias de familia, Jardines Infantiles, Centros de Protección para Adulto Mayor y de Atención a niños, niñas y adolescentes y, Comedores Comunitarios entre otros.

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 el tema de habitabilidad en calle respecto de conflictos presentados al interior de los hogares de paso, así como también para esta tipología se generó una gran cantidad de traslados por competencia para dar respuesta a la petición.

La ciudadanía expresa inconformidad frente al 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, 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.

4. Peticiones por subtema.

Tabla No. 5. Peticiones por subtema

SUBTEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENLACE SOCIAL	3456	18,63%
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	2068	11,15%
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	1522	8,20%
CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR	1057	5,70%
CANASTAS Y BONOS	1051	5,66%
JARDIN INFANTIL DIURNO	1040	5,61%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1039	5,60%
(en blanco)	874	4,71%
BOGOTA SOLIDARIA CUIDADORA (TARJETAS CANJEABLES POR ALIMENTO)	835	4,50%
CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO	753	4,06%
CENTROS INTEGRARTE	684	3,69%
COMEDORES COMUNITARIOS	559	3,01%
COMISARIAS DE FAMILIA	441	2,38%
CONTRATAACION	293	1,58%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	282	1,52%
CENTROS CRECER	280	1,51%
CENTROS PROTEGER	280	1,51%
JARDINES INFANTILES Y CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR PRIVADOS	230	1,24%
Ingreso Mínimo Garantizado	215	1,16%
CRECIENDO EN FAMILIA	211	1,14%
SERVICIO DE ATENCION A LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTA	177	0,95%

CENTROS DIA PARA ADULTO MAYOR	171	0,92%
CENTROS AVANZAR	160	0,86%
CASAS DE LA JUVENTUD	158	0,85%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	129	0,70%
IMPLEMENTACION DE UNA ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO A HOGARES CON MAYOR POBREZA EVIDENTE Y OCULTA DE BOGOTA	90	0,49%
EMERGENCIA SOCIAL ANTROPICA	71	0,38%
ATENCION INTEGRAL A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GENERO	62	0,33%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	30	0,16%
IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA DE TERRITORIOS CUIDADORES EN BOGOTA	29	0,16%
SERVICIOS TERCERIZADOS	28	0,15%
CENTROS PARA MENORES EN RIESGO O EN CONDICION DE TRABAJO INFANTIL	25	0,13%
CENTRO DE ATENCION TRANSITORIA PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	24	0,13%
INFRAESTRUCTURA Y ADECUACIONES	24	0,13%
CENTROS NOCHE PARA ADULTO MAYOR	20	0,11%
VEEDURIAS CIUDADANA	20	0,11%
CENTRO DE FORMACION PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	17	0,09%
JARDIN INFANTIL NOCTURNO	15	0,08%
UNIDAD CONTRA DISCRIMINACION DE LOS SECTORES LGBTI	14	0,08%
ACTUALIZACION DE DATOS ABIERTOS	11	0,06%
TEMAS FINANCIEROS	11	0,06%
Apoyos económicos para personas mayores	10	0,05%
CENTROS RENACER	9	0,05%
Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor	8	0,04%
CASA DE PENSAMIENTO INTERCULTURAL	8	0,04%
HOGAR DE PASO DIA DIRIGIDO A CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	7	0,04%
INCIDENCIA DISCIPLINARIA	7	0,04%
Conflicto de intereses	6	0,03%

COMPROMISO POR UNA ALIMENTACION INTEGRAL EN BOGOTA	5	0,03%
COMUNIDAD DE VIDA	5	0,03%
DESEO APORTAR UNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO QUE SE PRESTA EN LA ENTIDAD	5	0,03%
NUEVOS DATOS ABIERTOS	5	0,03%
CENTROS FORJAR	4	0,02%
Inhabilidades	4	0,02%
HE RADICADO MI SOLICITUD Y NO HE RECIBIDO RESPUESTA	3	0,02%
HOGAR DE PASO NOCHE DIRIGIDO A CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	3	0,02%
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	3	0,02%
El incumplimiento de los deberes el abuso de los derechos la extralimitación de las funciones	2	0,01%
Incompatibilidades	2	0,01%
Indebida inversión o gasto de recursos de distrito	1	0,01%
Total general	18553	100,00%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -
*Corte 01 julio a 31 de diciembre 2022.

Como se evidencia en la tabla No.5, el **18,63% (3456)** del total de peticiones allegadas a la entidad (**18.553**), se relacionan 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 **11.15% (2.068)**, 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 **8.20% (1.522)**, 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 **5.70% (1.057)**, se relacionan con solicitudes de acceso a los servicios asociados con centros de protección para adulto mayor.

El **5,66% (1.051)**, hace referencia a solicitudes de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos, inconformidad por la demora en la entrega de los mismos.

El **5,61% (1.040)**, 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.

El **5.60% (1.039)**, se evidencian las peticiones trasladadas a entidades distritales.

Con el **4,71% (874)** 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 **4.50% (835)**, se relaciona con solicitudes del beneficio de Bogotá Solidaria y Cuidadora.

Con el **4,06% (753)** 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 **3,69% (684)**, está las peticiones relacionadas con la atención en los centros integrarte y avanzar, por demora en las visitas para acceder a los cupos, por cambio y cierre del centro donde los atendían en modalidad externa y a la fecha no saber qué va a pasar con ellos.

El **3.01% (559)**, 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).

Con el **2,38% (441)** se relacionan con las peticiones asignadas a comisarías de familia por solicitudes de copia de medidas de protección y denuncias por violencia intrafamiliar; por demoras en la atención (citan a una hora y los atienden con 2 y más horas de retraso).

El **17.11% (3.174)**, de las peticiones restantes hace referencia a otros subtemas relacionados con los servicios que brinda la entidad.

5. Peticiones por Dependencia.

Tabla No. 6. Peticiones por Dependencia

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	2475	13,34%
DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	1575	8,49%
SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	1444	7,78%
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	1292	6,96%
SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ	1114	6,00%
PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	946	5,10%
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	928	5,00%
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	868	4,68%
SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL	770	4,15%
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	672	3,62%
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	662	3,57%
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	628	3,38%
SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ	484	2,61%
SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA	454	2,45%
SUBDIRECCION LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	424	2,29%
SUBDIRECCION PARA LA IDENTIFICACION CARACTERIZACION E INTEGRACION	273	1,47%
SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL LOCAL	272	1,47%
SUBDIRECCION LOCAL USAQUEN	270	1,46%
SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	267	1,44%
SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION	248	1,34%

SOCIAL		
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	243	1,31%
SUBDIRECCION LOCAL FONTIBON	235	1,27%
PROYECTO 7730 ATENCIÓN A LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTÁ	209	1,13%
SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES	187	1,01%
SUBDIRECCION PARA LA JUVENTUD	178	0,96%
SUBDIRECCION LOCAL TUNJUELITO	155	0,84%
SUBDIRECCION PARA LA INFANCIA	153	0,82%
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	140	0,75%
SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA	115	0,62%
SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO	102	0,55%
OFICINA ASESORA JURIDICA	76	0,41%
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	76	0,41%
SUBDIRECCION PARA ASUNTOS LGBT	66	0,36%
DIRECCION POBLACIONAL	61	0,33%
DIRECCION TERRITORIAL	59	0,32%
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 1	36	0,19%
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 1	19	0,10%
DIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATEGICO	17	0,09%
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 TURNO 2	17	0,09%
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 1 TURNO 2	17	0,09%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14	0,08%
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 2	14	0,08%
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 1 TURNO 1	14	0,08%
SUBDIRECCION DE PLANTAS FISICAS	12	0,06%
COMISARIA DE FAMILIA TUNJUELITO	12	0,06%
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 3	12	0,06%
COMISARIA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 1	12	0,06%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA APOYO LOGISTICO	11	0,06%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	10	0,05%
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 2	10	0,05%
COMISARIA DE FAMILIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 1	9	0,05%

COMISARIA DE FAMILIA PUENTE ARANDA	9	0,05%
COMISARIA DE FAMILIA MARTIRES	9	0,05%
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 2	9	0,05%
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 2	9	0,05%
COMISARIA DE FAMILIA CHAPINERO	9	0,05%
SUBDIRECCION DE INVESTIGACION E INFORMACION	8	0,04%
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 2	8	0,04%
COMISARIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 2	7	0,04%
COMISARIA DE FAMILIA TEUSAQUILLO	7	0,04%
COMISARIA DE FAMILIA FONTIBON 1 TURNO 2	7	0,04%
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 1	7	0,04%
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 2	7	0,04%
COMISARIA KENNEDY 1 TURNO 2 SDIS	6	0,03%
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 4	6	0,03%
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 4	6	0,03%
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 1	6	0,03%
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 1	6	0,03%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	5	0,03%
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 Turno 1	5	0,03%
LIQUIDACIONES	4	0,02%
DEFENSOR DE LA CIUDADANIA	4	0,02%
COMISARIA DE FAMILIA USME 2	4	0,02%
COMISARIA DE FAMILIA SUBA 3	4	0,02%
COMISARIA DE FAMILIA SANTA FE	4	0,02%
COMISARIA DE FAMILIA SAN CRISTOBAL 2 LA VICTORIA	4	0,02%
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 5 TURNO 1	4	0,02%
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 1 TURNO 2	4	0,02%
COMISARIA DE FAMILIA BARRIOS UNIDOS	4	0,02%
COMISARIA SAN CRISTOBAL 1 TURNO 2	3	0,02%
COMISARIA DE FAMILIA USME 1	3	0,02%
COMISARIA DE FAMILIA ANTONIO NARINO	3	0,02%
COMISARIA BOSA 3 PORVENIR	3	0,02%
COMISARIA DE FAMILIA SAN CRISTOBAL 1	2	0,01%

TURNOS 1		
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 2 TURNOS 2	2	0,01%
COMISARIA DE FAMILIA CIUDAD BOLIVAR 2 TURNOS 1	2	0,01%
COMISARIA DE FAMILIA CANDELARIA	2	0,01%
CENTRO PROTEGER CURNN	2	0,01%
DIRECCION PARA LA INCLUSION Y LAS FAMILIAS	1	0,01%
CENTRO PROTEGER LA MARIA	1	0,01%
Total general	18553	100,00%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -
*Corte 01 julio a 31 de diciembre 2022.

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

Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, con el **13,34% (2.475)**, 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 **8.49% (1.575)**. Subdirección Local Rafael Uribe, con el **7.78% (1.444)**. Subdirección Local Ciudad Bolívar, con el **6,96% (1.292)**. Subdirección para la Vejez, con el **6% (1.114)**.

Subdirección para la Discapacidad con el **5.10%** con **(946)**. Subdirección Local de Bosa, con el **5% (928)**. Subdirección Local de Kennedy, con el **4.68% (868)**. Subdirección Local de San Cristóbal, con el **4.15% (770)**. Subdirección Local de Suba, con el **3.62% (672)**. Subdirección Local Engativá, con el **3,57% (662)**. Las demás dependencias con un número menor de peticiones recibidas como se evidencia en la tabla No.6.

Conclusiones y Recomendaciones:

La Defensora de la Ciudadanía propone algunas acciones para para garantizar la oportunidad en las respuestas emitidas a la ciudadanía:

- ✓ Fortalecer los procesos de sensibilización y cualificación a servidores y contratistas que atienden directamente a los ciudadanos/as o grupos de interés, en el conocimiento de la normatividad que regula el proceso de atención a la ciudadanía en la SDIS, en el manejo Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha-, la estructura organizacional de la entidad y el portafolio de servicios y sus requisitos.
- ✓ Destinar los recursos necesarios (Tecnológicos y humanos) para fortalecer el servicio a la Ciudadanía.
- ✓ Gestionar en articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones una estrategia comunicativa para divulgar ampliamente a la ciudadanía los canales de interacción, dando especial énfasis al nuevo canal de asignación de citas virtuales y presenciales.
- ✓ Teniendo en cuenta que a partir de esta vigencia 2023, la SDIS asumió el gran reto de la operación de las Transferencias monetarias, por medio del ingreso Mínimo Garantizado -IMG- donde se estima beneficiar a 280 mil hogares de Bogotá, se hace necesario y urgente disponer los recursos Humanos y tecnológicos suficientes para garantizar una atención efectiva y oportuna a la ciudadanía.

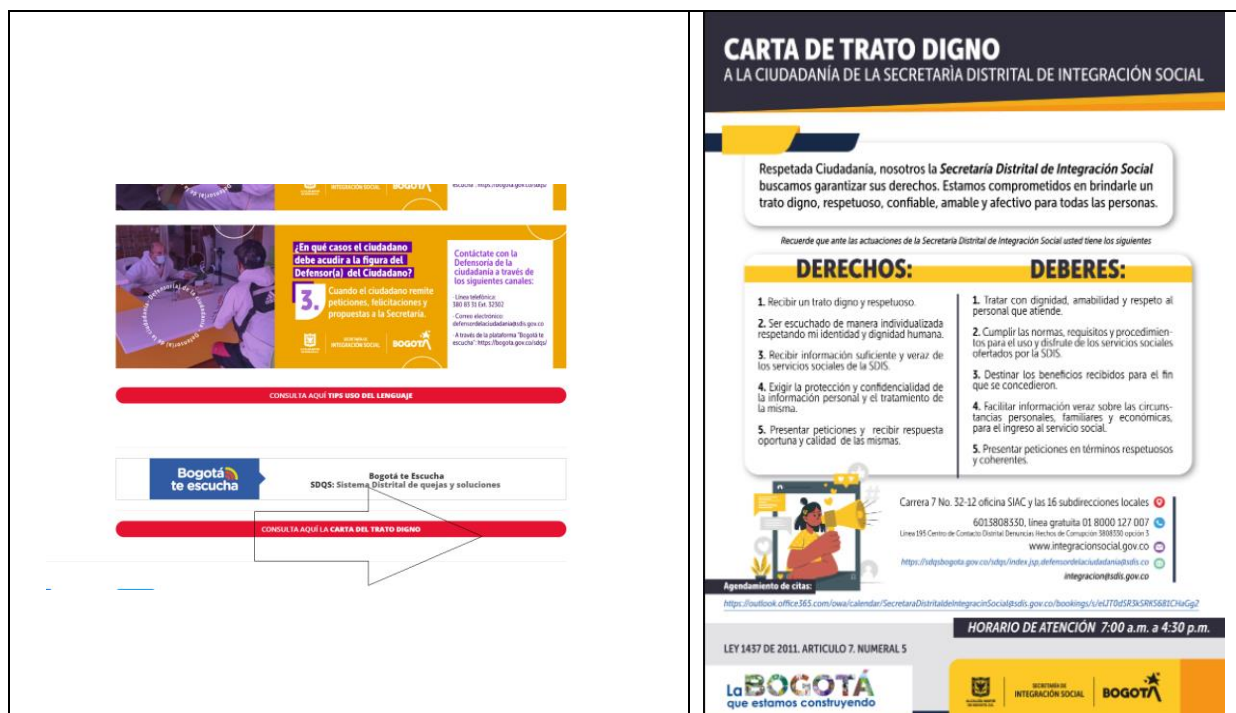
FUNCIÓN 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

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 y el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, la divulgación de la nueva presentación de la carta del trato digno, así:

- Actualización de la carta del trato digno en el sitio Web de la entidad en el botón Defensor de la Ciudadanía
<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/defensor-de-la-ciudadania>

Ilustración N° 4. Carta del Trato Digno



Fuente: Sitio Web SDIS, espacio Defensor de la Ciudadanía

- Publicación Física en las carteleras de los 23 puntos de atención a la Ciudadanía de la SDIS.

Ilustración N° 5. Publicación Carta del Trato Digno

Supercade Manitas	Subdirección Local Kennedy Timiza	Subdirección Local Usaquéen
		

Fuente: Puntos de Atención a la Ciudadanía - SIAC

- A su vez, durante el segundo semestre de 2022, la Defensora de la Ciudadanía, realizó seis (6) Encuentros Territoriales en las Subdirecciones Locales de Kennedy, Puente Aranda - Antonio Nariño, San Cristóbal, Santa fe – Candelaria, Fontibón y Barrios Unidos - Teusaquillo, cuyo propósito fue socializar los derechos y deberes de los ciudadanos(as) que acceden a los servicios de la SDIS, las funciones, definición y acceso a la figura de Defensora de la Ciudadanía, los canales de comunicación e interacción para atender PQRS y para resolver dudas e inquietudes, en el marco de la estrategia “Más territorio menos escritorio”.

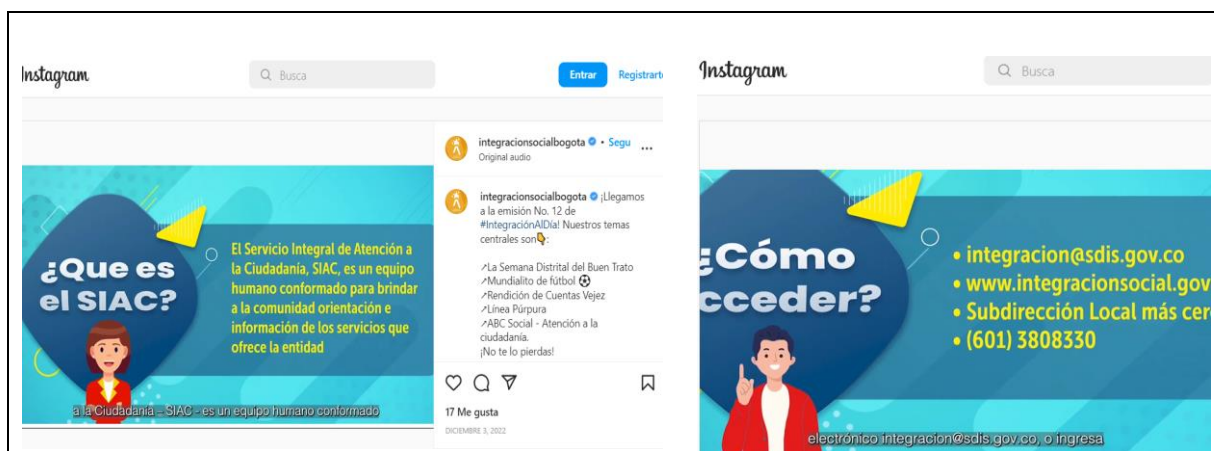
Ilustración N° 6. Presentación carta del Trato Digno



Fuente: Presentación Power Point Defensora de la Ciudadanía

- La Oficina Asesora de Comunicaciones en el marco de la estrategia comunicativa “Integración al día”, implementó un espacio informativo de la SDIS dirigido a la ciudadanía, para mostrar noticias, actividades y como acceder a los servicios de la entidad. Durante el mes de diciembre divulgó la ruta de atención a la ciudadanía y los principales canales de atención a los requerimientos ciudadanos, así:

Ilustración N° 7. Canales de Interacción



Fuente: <https://www.instagram.com/reel/CluUuTOAy4G/?igshid=NWQ4MGE5ZTk%3D>

2. Promover dentro de entidad la realización de jornadas de inducción y reintroducción sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción, al personal que presta servicio a la ciudadanía.

La Defensora de la Ciudadanía promovió y participo en las siguientes jornadas de inducción y sensibilización para dar a conocer a los colaboradores de la SDIS la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción:

2.1. Jornada de reintroducción presencial el día 18 de noviembre de 2022 programada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, dirigida a los referentes del servicio en las localidades. Durante este espacio se abordaron temas relacionados con el marco legal que desarrolla todo lo relacionado con el Servicio a la Ciudadanía, dando especial énfasis a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía expedida mediante Decreto Distrital 197 del 22 de mayo de 2014 y su Plan de Acción.

Ilustración N° 8. Socialización 18 de Noviembre de 2022



Fuente: Presentación Power Point Defensora de la Ciudadanía

2.2. Realización de cinco (5) Jornadas de socialización de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción, contando con la participación de trescientos cinco (305) Servidores y Contratistas de las Subdirecciones locales de Barrios Unidos – Teusaquillo, Fontibón, San Cristóbal y Kennedy.

2.3. De otra parte, desde la Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano en el marco del Plan Institucional de Capacitación, se desarrollaron dos (2) jornadas de Inducción Institucional al personal que se ha vinculado mediante convocatoria, en las cuales, se desarrolló el tema “Cultura del servicio a la Ciudadanía”, con la participación de 343 Servidores.

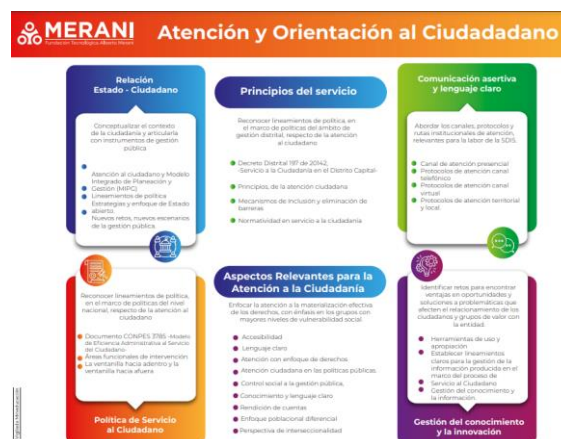
3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía, para lo cual puede hacer uso de las peticiones ciudadanas u otras fuentes de información que consideren pertinentes.

La Defensora de la Ciudadanía para promover jornadas de cualificación y entrenamiento y capacitación de los servidores que prestan su apoyo en los puntos de atención, realizó recomendaciones a la Alta Dirección, evidenciando que se hace necesario y urgente formular una estrategia de cualificación dirigida no solo a funcionarios(as), sino también a contratistas, que en su mayoría son quienes atienden a la ciudadanía en los puntos de información de la entidad.

De igual manera la Defensora del Ciudadano, fue incidente y verificó la realización de jornadas formativas, jornadas de sensibilización y transferencia de conocimientos, en atención a la necesidad de proteger y cualificar permanentemente los procesos de atención a la ciudadanía en todos los niveles de la SDIS.

3.1. En el Marco del Plan Institucional de Capacitación se desarrollaron dos (2) jornadas de capacitación en “atención y orientación al ciudadano” en la cual participaron un total de 29 servidores y servidoras.

Ilustración N° 9. Presentación Jornada de Capacitación



Fuente: Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento

Actualmente, se vienen estableciendo contactos con Instituciones educativas y otra entidades, para brindar formación a cero costo, en temáticas que permitan cualificar al personal en diversos temas que propendan por una mejor atención a nuestros ciudadanos.

3.2. Desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, en el marco del componente “Fortalecimiento cultura del servicio”, durante el segundo semestre de la vigencia 2022, se desarrollaron 21 jornadas sensibilización en modalidad presencial con 432 colaboradores, abordando 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.

3.3. Desde el componente PQRS se realizan permanentemente jornadas de Transferencia de conocimiento con los designados de la Operación del Sistema “Bogotá te escucha”, en temas relacionados con: canales de atención dispuestos por la SDIS para la interacción con la ciudadanía, guía para la apertura del buzón de sugerencias, marco jurídico para el trámite de requerimientos ciudadanos, Proceso de Atención a la ciudadanía enfatizando en el procedimiento trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS, uso eficiente del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha-, con el fin de contribuir en el fortalecimiento de competencias y habilidades para la emisión de respuestas a las peticiones ciudadanas en cumplimiento con los criterios de calidad (coherencia, calidez, oportunidad y claridad).

4. 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 validó las últimas actualizaciones realizadas al botón de trámites y servicios en la página Web de la entidad <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php>, evidenciando que la información es accesible para toda la ciudadanía:

Ilustración N° 10. Sección Trámites y Servicios

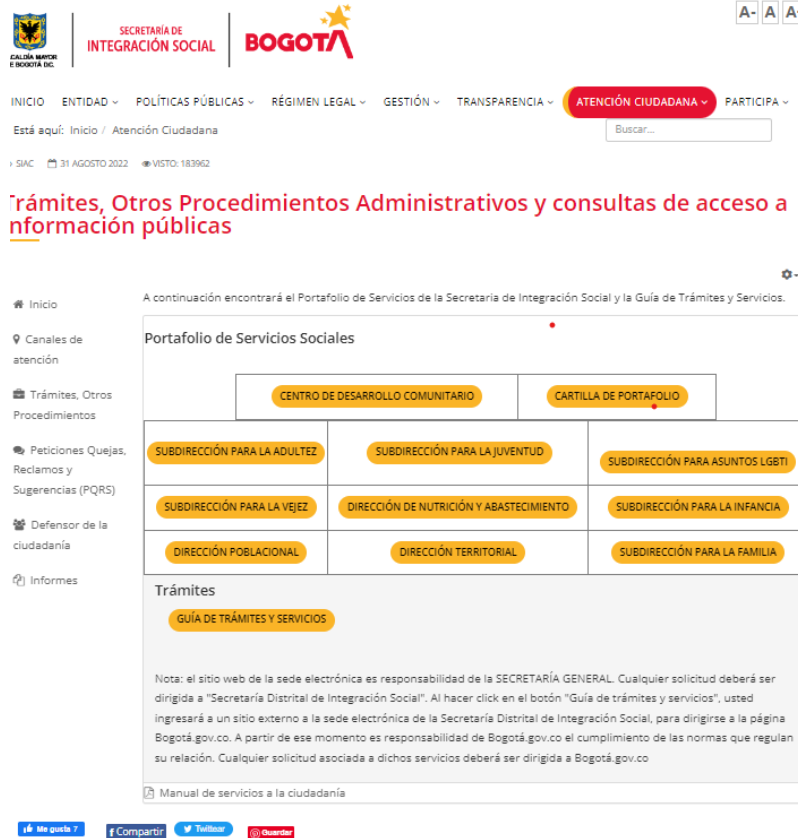


Fuente: Sitio Web SDIS

Como se evidencia en la sección, se presenta el portafolio de servicios y el enlace de la guía de Trámites y Servicios:

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

Ilustración N° 11. Guía de Tramites y Servicios



The screenshot shows the website of the Secretaría de Integración Social of Bogotá. At the top, there are navigation menus for 'INICIO', 'ENTIDAD', 'POLÍTICAS PÚBLICAS', 'RÉGIMEN LEGAL', 'GESTIÓN', 'TRANSPARENCIA', and 'ATENCIÓN CIUDADANA'. Below these is a search bar and the current date '31 AGOSTO 2022'. The main content area is titled 'Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información públicas'. A sidebar on the left contains a menu with items like 'Inicio', 'Canales de atención', 'Trámites, Otros Procedimientos', 'Peticiónes Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)', 'Defensor de la ciudadanía', and 'Informes'. The main content area features a 'Portafolio de Servicios Sociales' section with a grid of buttons for various sub-directories: 'CENTRO DE DESARROLLO COMUNITARIO', 'CARTILLA DE PORTAFOLIO', 'SUBDIRECCIÓN PARA LA ADULTEZ', 'SUBDIRECCIÓN PARA LA JUVENTUD', 'SUBDIRECCIÓN PARA ASUNTOS LGBTI', 'SUBDIRECCIÓN PARA LA VEJEZ', 'DIRECCIÓN DE NUTRICIÓN Y ABASTECIMIENTO', 'SUBDIRECCIÓN PARA LA INFANCIA', 'DIRECCIÓN POBLACIONAL', 'DIRECCIÓN TERRITORIAL', and 'SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA'. Below this grid is a 'Trámites' section with a button for 'GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS'. A note at the bottom explains the website's responsibility and provides contact information for Bogotá.gov.co. At the very bottom, there are social media sharing buttons for Facebook, Twitter, and YouTube.

Fuente: Sitio Web SDIS

Asimismo, en el seguimiento realizado por la Defensora se evidenció que la entidad viene atendiendo lo establecido en la resolución 1519 de 2020 emitida por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicaciones – MINTIC, referente a la accesibilidad WEB, así como las observaciones realizadas por la Procuraduría General de la Nación, en la evaluación realizada al Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública - ITA-2022.

Además, La Secretaría de Integración Social viene trabajando en los siguientes aspectos:

- ✓ En la Identificación de piezas gráficas publicadas en la página web sin textos alternativo, con el fin, de configurar a través de etiquetas HTML, la propiedad de title que contiene cada imagen, diagrama o mapa, con el fin de brindar un texto representativo para cada imagen.
- ✓ En la producción multimedia, para el uso adecuado de subtítulos y lenguaje de señas. Sin embargo, los productos multimedia que se tienen publicados en plataforma contienen las propiedades de youtube como ayuda visual.

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/transparencia/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>.

- ✓ La Secretaría de Integración Social viene trabajando con un tamaño mínimo de 12 puntos en el uso de textos para el desarrollo de micrositios, espacios e ítems dentro de la página web, así mismo, la página web contiene en la parte superior derecha la posibilidad de aumentar o disminuir el tamaño de los textos.

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/politicas-publicas/lidera-sdis/politica-publica-juventud>.

- ✓ Se viene trabajando con las herramientas de Microsoft 365 para la construcción de formularios, en el que se evidencian los campos obligatorios, contraste entre los colores y listas desplegadas, que permiten mejorar la experiencia de usuario y que se encuentran en diferentes secciones de la página web.

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

- ✓ La Secretaría de Integración Social viene elaborando documentos que se encuentran conformados por un lenguaje claro y comprensible, evitando palabras innecesarias que pueda confundir al lector.

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/politicas-publicas/lidera-sdis/politica-publica-juventud>.

- ✓ La Secretaría de Integración Social viene elaborando documentos con algunos criterios y lineamientos de accesibilidad como es el contraste, organización estructural, lenguaje de marcado y navegación coherente.

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/notificaciones-actos-administrativos>

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.

Durante el segundo semestre de 2022, la Defensora de la Ciudadanía realizó seguimiento y acompañamiento a la implementación de nuevas estrategias virtuales y digitales para garantizar una efectiva interacción con la ciudadanía y con ello garantizar el goce de sus derechos:

1.1. Implementación de la estrategia de agendamiento de citas virtuales a través de la pagina WEB de la Entidad.

1.2. Implementación de agendamiento virtual para atención presencial a través de la aplicación web de office 365 en seis (6) puntos de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC de la ciudad.

1.3 Digitalización de la inscripción al servicio de Educación Inicial de la Subdirección para la Infancia.

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/elJT0dSR3kSRKS681CHaGg2>

Ilustración 12. Banner asignación de citas virtuales y presenciales



Fuente: Pagina Web SDIS

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 realizo seguimiento, encontrando lo siguiente:

Desde la Subdirección Administrativa y Financiera, a través del área de Gestión Documental, se ha trabajado en definir y disponer buzones de correo electrónico exclusivos para recibir y radicar las diferentes solicitudes de la ciudadanía, los cuales están integrados con el gestor documental AZ Digital, permitiendo la radicación automática y posterior seguimiento y control a las solicitudes ciudadanas; esto, entendido como la primera etapa de cara a una futura implementación de la virtualización, previa identificación y priorización de los trámites.

Para 2023 se proyecta la identificación y priorización de mínimo 2 procesos de trámites para su modelamiento y documentación de mínimo 2 (dos) procesos bajo el estándar BPMN (Business Process Modeling Notation) de cara a viabilizar su total automatización.

2.2. Digitalización de la inscripción al servicio de Educación Inicial de la Subdirección para la Infancia.

La Subdirección para la Infancia ha venido desarrollando herramientas de gestión que faciliten las acciones administrativas y operativas derivadas de la implementación de los servicios, estrategias y procesos. Dentro de éstas, se ha realizado un ejercicio para determinar, a diario, la disponibilidad de cupos para poner a disposición de las familias que así lo requieran, en un ejercicio articulado con el nivel local.

Es una herramienta dinámica y asincrónica con el fin de facilitar el reporte de disponibilidad de cupos de manera oportuna y para acceso de la comunidad en general, pensando principalmente en los acudientes o cuidadores de las niñas, niños y de las gestantes de Bogotá.

Esta herramienta consta de un mapa interactivo, a través del cual las familias pueden consultar el jardín infantil o modalidad familiar de su preferencia y a partir de la información de los cupos disponibles, gestionar a través de un formulario la solicitud de cupo. Al registrar los datos en el formulario, el ciudadano(a) es contactado por el equipo de profesionales de las Subdirecciones Locales para realizar el proceso de identificación.

Todo puede hacerse desde un celular o un computador evitando desplazamientos.

Sin duda, estos instrumentos se constituyen en una oportunidad para la racionalización y digitalización de tramites de la Entidad, reduciendo a la ciudadanía el tiempo de desplazamiento a unidades operativas y de gestión, dando la posibilidad de acceder a un sitio web interactivo que le brinde a los usuarios información actualizada sobre la oferta disponible.

A continuación, se relacionan los links asociados tanto del mapa, como al formulario.

Mapa:

<https://datastudio.google.com/reporting/bab1fac0-135d-4fa3-ad83-134b267b0366/page/8jbuC>

Formulario

https://script.google.com/macros/s/AKfycbyhyBp7D62SI9zYJGDxf_VU-QADgaQt6zQBdyKV7HmpIcQVBHV1Ga22KBcj_GkmRx9y/exec

Ilustración N° 13. Formulario

¿Requiere solicitar cupo para el servicio de educación inicial? Déjenos sus datos para poder comunicarnos con usted

Al registrar sus datos en este formulario, será contactado por el equipo de profesionales de las Subdirecciones locales para realizar el proceso de identificación

Estoy de acuerdo con la encuesta y con el tratamiento de mis datos personales bajo la ley 1581 de 2012.

Datos de la niña, niño, lactante o gestante

Localidad donde requiere la atención*	Modalidad del servicio que requiere*	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Unidad en la que verificó que hay disponibilidad de cupo*	Dirección de domicilio*	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Barrio o vereda en el cual vive*	Nombre completo de la niña, niño, lactante o gestante que solicita la atención*	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Tipo de documento*	Número de documento*	Fecha de Nacimiento*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
¿Presenta algún tipo de discapacidad?*	¿Pertenece a algún grupo étnico?*	¿Es víctima del conflicto armado?*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Datos del padre, madre o acudiente

Nombre completo*	Tipo de documento*	Número de documento*
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono fijo o celular*	Correo electrónico*	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Enviar

© 2022 Copyright: Secretaría de Integración Social - Subdirección para la Infancia

3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por la Entidades y organismos de control.

Durante el segundo semestre 2022, la Defensora de la Ciudadanía realizó acciones para promover el acceso de la ciudadanía a los diferentes canales de interacción:

3.1. Creación del botón de agendamiento de citas virtual y canales de comunicación en la página principal Web, para facilitar el acceso a la ciudadanía

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php>

Ilustración N° 14 Pagina principal Web SDIS

Trámites y Servicios



Igualmente, adecuación del banner de asignación de citas y rediseño de los canales de atención, en el botón de Atención a la Ciudadanía – Canales de atención:

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

Ilustración N° 13. Botón atención a la Ciudadanía



The screenshot shows the website interface for the Secretaría de Integración Social of Bogotá. The main navigation bar includes 'INICIO', 'ENTIDAD', 'POLÍTICAS PÚBLICAS', 'RÉGIMEN LEGAL', 'GESTIÓN', 'TRANSPARENCIA', 'ATENCIÓN CIUDADANA', and 'PARTICIPACIÓN'. Below the navigation, there is a search bar and a date indicator '15 NOVIEMBRE 2022'. The main content area is titled 'Canales de atención' and features a large banner with the text: 'En la Secretaría Distrital de Integración Social buscamos facilitar la atención a la ciudadanía. Desde ya podrás agendar tu cita para recibir orientación virtual ingresando a nuestra página web. HAZ CLICK AQUÍ'. Below the banner, there are four columns representing different service channels: WEB, PRESENCIAL, TELEFÓNICO, and AGENDAMIENTO VIRTUAL DE CITAS. Each column contains specific contact information and service details. At the bottom, there is a 'Horario de atención' section indicating the general hours from Monday to Friday, 7:00 a.m. to 4:30 p.m.

Fuente: Pagina Web SDIS

3.2. Encuentros Territoriales con la Ciudadanía:

Durante el segundo semestre 2022 la Defensora de la Ciudadanía visito seis (6) Subdirecciones Locales de Integración Social en el marco de la estrategia comunicativa “*Encuentro Territorial con la Defensora de la Ciudadanía*”, un espacio de dialogo con la ciudadanía para resolver inquietudes frente a la prestación del servicio, dar a conocer 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. Se contó en esta actividad con la participación de 225 ciudadanos-as participantes de los servicios.

Registro Fotográfico y publicaciones en Redes:

Subdirección Local Fontibón

29 de Julio de 2022



Instagram

- Inicio
- Búsqueda
- Explorar
- Reels
- Mensajes
- Notificaciones
- Crear
- Perfil



Facebook

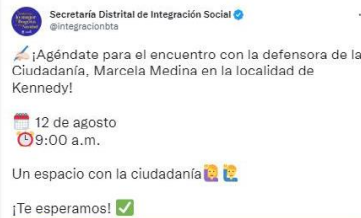


Subdirección Local Kennedy

12 de agosto de 2022



Tweet



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



Subdirección Local San Cristóbal
19 de agosto de 2022



Facebook



Subdirección Local Santa fe – Candelaria
26 de agosto de 2022



Instagram



Subdirección Local Puente Aranda – Antonio Nariño
12 de octubre de 2022



4. Promover la interacción de los sistemas de información por los cuales 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 segundo semestre 2022, promovió y participo en la Mesa de Trabajo con Subsecretaria, SIAC, SII para realizar seguimiento a la implementación de la interfaz

a su vez solicitó mediante correo a la Subdirección de Investigación e Información – SII, un informe de los avances dados en el segundo semestre 2022 para optimizar el proceso de respuesta a las peticiones ciudadanas a través de la integración del sistema de gestión documental AZ digital, con el Sistema Distrital “Bogotá te escucha”.

Al respecto, se señala que la integración tiene un avance del 80%. Actualmente se trabaja en estabilización en ambiente de pruebas.

Con el área correspondiente y con el acompañamiento del proveedor Analítica, se han realizado ejercicios de gestión y pruebas sobre la integración, desde el momento mismo en que se diligencia el formulario en AZ Digital, hasta la validación de la efectividad de la integración a partir del número de radicado de Bogotá te escucha y generando la respuesta desde AZ Digital para que esta respuesta quede integrada con “Bogotá te escucha”.

Otro de los ejercicios fue: Realizar la petición desde “Bogotá te escucha” y, que ésta quede registrada en AZ Digital.

Según informe, se tiene proyectado que, para el primer semestre de 2023, se llegue al 100% esperado.

Las principales dificultades que se han tenido, y que han retrasado esta integración han sido las relacionadas con:

- Problemas en el ambiente de pruebas de la SDIS.
- Ajustes en el formulario de envío de información desde AZ-Digital (módulo de PQRSD)
- Errores en el proceso de integración.
- Cambios en el Web Service de la Alcaldía, por lo cual se tuvo que actualizar esta integración.

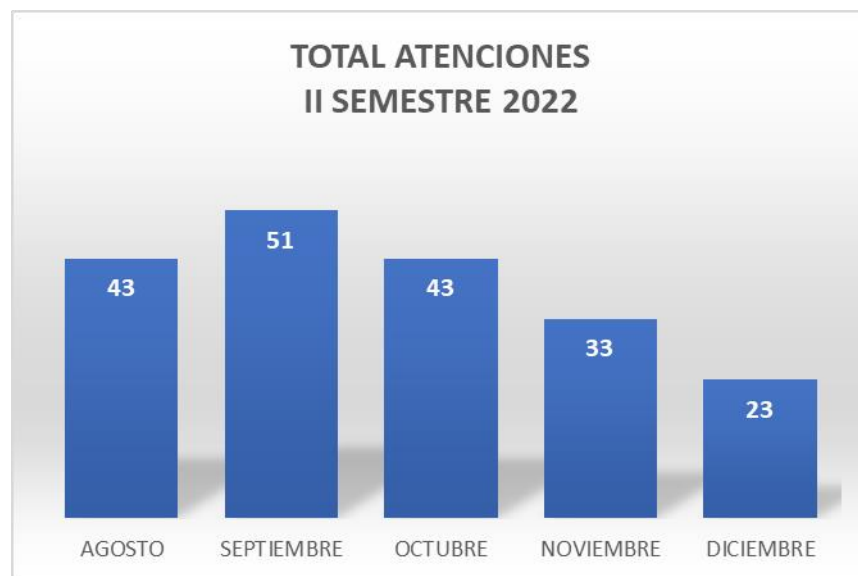
FUNCIÓN 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

Análisis consolidado de peticiones allegadas a la Defensor de la Ciudadanía II Semestre 2022

1. Tramite de Requerimientos ciudadanos

En la gráfica No. 2 se presentan las peticiones de la ciudadanía allegadas a la Defensoría de la ciudadanía:

Gráfica 2. Total atenciones II Semestre 2022



Fuente: Elaboración propia tomada a partir de matriz de solicitudes 2022

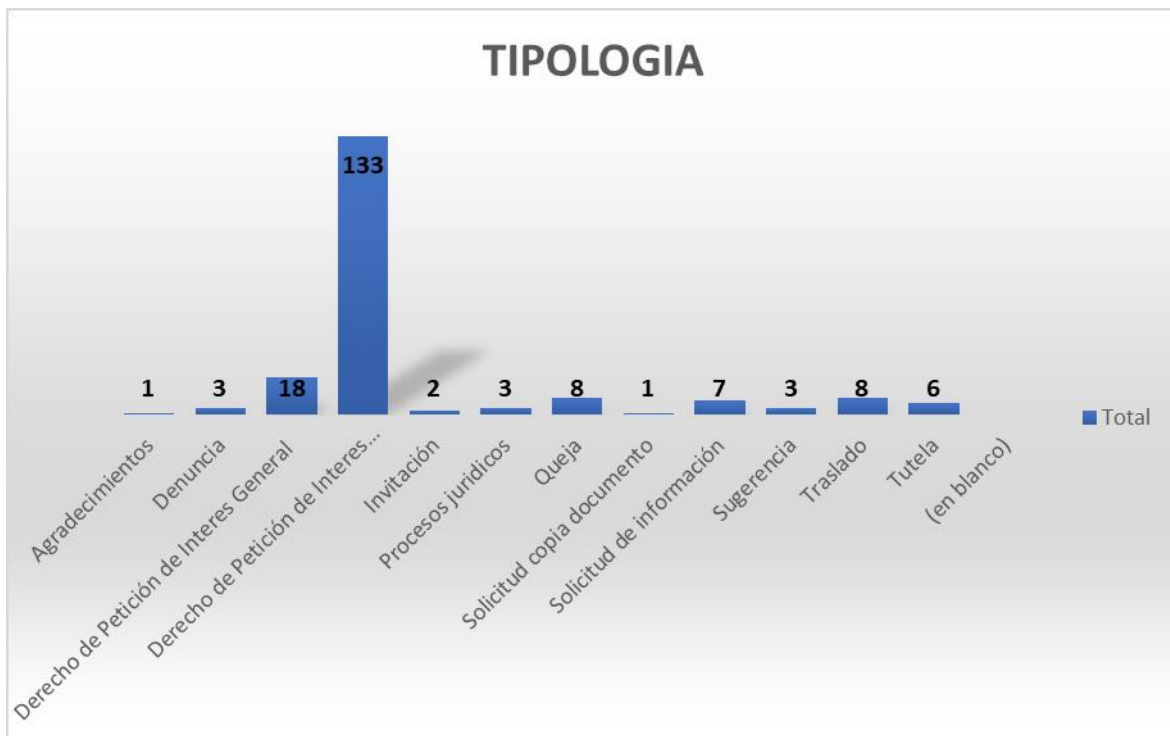
Durante el segundo semestre de 2022, se gestionaron ciento noventa y tres peticiones (193) a través de los canales dispuestos para tal fin, por cada uno de los

meses se registraron así: Agosto (43), Septiembre (51), Octubre (43), Noviembre (33), Diciembre (23), el 100% de las peticiones fueron recibidas mediante canal virtual, a través del E-mail, defensoriadelaciudadania@sdis.gov.co, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, y de manera presencial en los encuentros territoriales realizados por la Defensora.

2. Tipologías.

En la gráfica 3 se describe el total de petición por tipo de requerimiento allegado a la Defensoría.

Gráfica N°3. Tipologías



Fuente: Elaboración propia tomada a partir de matriz de solicitudes 2022

Sobre el número de peticiones se aprecia que hubo una disminución de las peticiones allegadas en relación con el primer semestre de 2022, en el cual se atendieron doscientos cuarenta y siete (247).

En relación con los tipos de requerimiento, la Defensoría observa que las peticiones de petición de interés particular fueron presentadas con mayor frecuencia, representando ciento treinta y tres (133), lo cual equivale al 69% de las solicitudes atendidas. En segundo lugar, se encuentran los derechos de petición de general de

los cuales se recibieron dieciocho (18), equivalente al 9%, sigue en su orden las quejas las cuales sumaron ocho (8), correspondiente al 4%, seguido de siete (7) solicitudes de información correspondientes al 4% y seis (6) tutelas correspondientes al 3%.

Es importante señalar que, las peticiones con distinta tipología, mayoritariamente se refieren a peticiones sobre temas relacionados con situaciones de vulnerabilidad derivadas de la solicitud de acceso a los servicios de la SDIS, información sobre cupos de jardines infantiles y comedores comunitarios, quejas y reclamos para las unidades operativas, denuncias de maltrato por parte de los Servidores Públicos, entre otros, lo cual se puede verificar en el asunto y/o cuerpo de las peticiones referidas.

3. Temáticas

En relación con las temáticas en la tabla No. 7, 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. 7 Temáticas

Temática	Total
Acceso a Servicios SDIS	8
Inconformidad respuesta	1
Acceso a Servicios SDIS	1
Acceso a Servicios SDIS Discapacidad	1
Acompañamiento diligencia de entrega de inmueble	3
Agradecimiento	1
Atención caso Adulto Mayor	24
Atención caso Adulto Mayor y Discapacidad	2
Atención caso Discapacidad	25
Atención caso Habitante de calle	6
Atención caso LGBTI	3
Atención caso Salud Mental	4
Bono jefatura femenina	3
Bonos canjeables por Alimentos	6
Caso Violencia Intrafamiliar	2
Centro Integrarte	1
Conciliación	3
Concurso de Méritos	1

Condiciones laborales	1
Contratación Jardines Infantiles	4
Control Social: Población con Discapacidad	1
Control Social: Solicitud información contratación profesionales Centros Crecer, Avanzar e Integrarte	4
Custodias menores	1
Denuncia por robo	1
Egreso Centro Geriatrico	1
Externo traslado a otra entidad	5
Ingreso mínimo garantizado	3
Invitación Audiencia Pública	1
IVC Centro Geriatrico	2
Medida de Protección	6
Mesa de trabajo población con Discapacidad	1
Notificación caso abandono	1
Orientación	1
Población migrante	3
Pobreza Oculta	1
Proceso de Contratación	1
Queja	1
Queja Centro Día	1
Queja comedor Comunitario	5
Queja contra Operador	1
Queja contra Servidor Publico	8
Queja entrega bono Discapacidad y/o adulto mayor	1
Queja operador Centro Geriatrico	1
Queja por Operador Adulto Mayor	1
Queja por trato inadecuado Servidores	1
Queja programa Parceros por Bogotá	1
Queja proyecto Discapacidad	1
Rescate social	1
Solicitud Acompañamiento Visita Técnica	1
Solicitud certificados	1
Solicitud Cita con la Defensoría de la Ciudadana	1
Solicitud cupo para jardín infantil	3
Solicitud de Acta de egreso por proceso terminado con la SDIS.	1
Solicitud de Información y Queja contra Jardín Infantil	8

Solicitud de subsidio económico	1
Solicitud empleo	1
solicitud grabaciones del Centro de Integración Social La María	1
Solicitud información Casos Adulto Mayor	1
Solicitud Información Infancia	1
Solicitud Información Jardines Infantiles	1
Solicitud Información Población migrante	1
Solicitud medida de protección	2
Subsidios Económicos	4
Sugerencia Bono Canjeable por Alimentos	3
Tutela	6
Total general	193

Fuente: Elaboración propia tomada a partir de matriz de solicitudes 2022

En la tabla 7 se observa que la mayor cantidad de requerimientos son los relativos a atención a casos de Adulto Mayor (24) representando un 12%, población en condición de discapacidad (25) equivalente a un 13%, acceso a servicios SDIS (8) con un 4%, quejas contra servidores públicos (8) con un 4%, solicitudes de información y queja contra jardines infantiles (8) representando un 4%, tutelas (6) con un 3%, medidas de protección (6) indicando un 3%, bonos canjeables por alimentos (6) representando un 3%.

4. Dependencias

En la tabla 8 se observa el total de las solicitudes trasladadas a las dependencias correspondientes,

Tabla No. 8 Dependencias

Dependencia	Total
Comisaria de Familia Bosa 1	1
Comisaria de Familia Chapinero	3
Comisaria de Familia Engativá	1
Comisaria de Familia Engativá 1	2
Comisaria de Familia Kennedy 4	1
Comisaria de Familia Puente Aranda	2
Comisaria de Familia Suba 1,2,3 y 4	1
Comisaria de Familia Suba 2	1
Comisaria de Familia Teusaquillo	1
Comisaria de Familia Usaquén 1	1
Comisaria de Familia Usme 1	1
Defensor de la Ciudadanía	4
Despacho	1
Dirección de Nutrición y Abastecimiento	9
Dirección Poblacional	1
Dirección Territorial	5
Externas	8
Oficina Asesora Jurídica	7
Oficina de Asuntos Disciplinarios	1
Subdirección Contratación	2
Subdirección de Abastecimiento	2
Subdirección de Contratación	1
Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	1
Subdirección de la Gestión Local - Subdirección Local Barrios Unidos Teusaquillo	1
Subdirección discapacidad/ Subdirección para la Adultez	1
Subdirección Local Antonio Nariño	2
Subdirección Local Chapinero	1
Subdirección Local de Barrios Unidos – Teusaquillo	5
Subdirección Local de Bosa	6

Subdirección Local de Ciudad Bolívar	3
Subdirección Local de Engativá	4
Subdirección local de Fontibón	3
Subdirección Local de Kennedy	1
Subdirección Local de Mártires	1
Subdirección Local de Suba	5
Subdirección Local de Usme – Sumapaz	1
Subdirección Local Kennedy	5
Subdirección Local Puente Aranda - Antonio Nariño	2
Subdirección Local Santafé Candelaria	2
Subdirección Local Usaquén	1
Subdirección para asuntos LGBTI	4
Subdirección para la Adulthood	7
Subdirección para la contratación	1
Subdirección para la Discapacidad	23
Subdirección para la Familia	11
Subdirección para la Gestión Integral Local	2
Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración	2
Subdirección para la Infancia	6
Subdirección para la Juventud	3
Subdirección para la Vejez	27
Subdirección para la Vejez / Subdirección para la Discapacidad	1
Subsecretaría SIAC	1
Subsecretaría IVC	4
Total general	193

Fuente: Elaboración propia tomada a partir de matriz de solicitudes 2022

En la tabla 9 se observa que del total de las peticiones trasladadas a las dependencias de la SDIS mayoritariamente, veintisiete (27), equivalente al 14 % fueron remitidas a la Subdirección para la Vejez; veintitrés (23) se atendieron a través de la Subdirección de Discapacidad, es decir, el 12%; once (11) tramitadas en la subdirección para la Familia, que reflejan el 6% de las peticiones; nueve (9) peticiones direccionadas a la Dirección de Nutrición y Abastecimiento, esto es, el 5% del total, siete (7) correspondientes a la Oficina Asesora Jurídica, indicando un 4%, seis (6) tramitadas en la Subdirección para la Infancia, representando un 3%.

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

1. Informe de Buenas practicas

Dando cumplimiento a las función 7 lineamiento 1 del Decreto 847 de 2019 que establece: *“El defensor de la Ciudadanía remitirá a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Subsecretaria del servicio a la Ciudadanía y a la Veeduría Distrital, con periodicidad anual (enero) un informe en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas por la Entidad para mejorar la prestación del servicio, que debe estar soportado con cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas”*, se presentan las siguientes acciones consideradas buenas prácticas en la SDIS:

1. Implementación de la Estrategia Institucional para la Transparencia “Conmigo Si es”.
2. Digitalización de la inscripción al servicio de Educación Inicial de la Subdirección para la Infancia.
3. Medición del nivel de satisfacción y percepción de la ciudadanía frente a la atención en los servicios sociales prestados por la secretaría.
4. Sistema de Asignación de Citas Virtual

El informe buenas prácticas consolidado con cifras se remitió a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Subsecretaria del servicio a la Ciudadanía y a la Veeduría Distrital el 30 de enero de 2023 con radicado No. S2023013894.

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

La Defensora de la Ciudadanía participo en calidad de invitada a la Comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía, llevada a cabo el 13 de diciembre de 2022 en el Auditorio Huitaca de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, los temas abordados en la sesión fueron los siguientes:

Tabla No. 9. Orden del día Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

Tema	Hora
1. Bienvenida, llamada a lista y verificación del quorum	8:00 am – 8:45 am
2. Seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Tercer Trimestre de 2022	8:45 am – 9:15 am
3. Reformulación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	9:15 am – 9:45 am
4. Acciones para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública.	9:45 am – 10:15 am
5. Aprobación por Acuerdo del reglamento de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía	10:15 am – 10:30 am
6. Cierre y despedida	10:30 am

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

- La Defensora de la Ciudadanía recomienda a la Alta Dirección, concentrar esfuerzos para garantizar la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, con la disposición de los recursos necesarios para su implementación.
- Como acción afirmativa, necesaria y urgente, se recomienda mejorar los mecanismos de comunicación entre los ciudadanos y la entidad, con el desarrollo de herramientas orientadas a entender las expectativas y necesidades de los ciudadanos, a través del compromiso de los colaboradores que brindan respuestas a la ciudadanía, de ofrecer información clara y comprensible, que se ajuste a las necesidades ciudadanas.
- Creación de un Call Center con la asignación del Talento Humano y recursos tecnológicos suficientes para el adecuado funcionamiento del canal telefónico. Lo anterior, considerando la alarmante problemática del alto porcentaje de abandono de llamadas ciudadanas.
- Fortalecer y promover en la Entidad, de manera necesaria y urgente, una estrategia de cualificación dirigida no solo a funcionarios, sino también a contratistas que en su mayoría son quienes atienden a la ciudadanía en los puntos de información de la entidad.
- Para lograr el ahorro en los costos de tiempo en desplazamiento y espera de los ciudadanos, la eliminación de barreras de acceso a la información, la disminución de gastos operacionales en las entidades y la mejora en la

percepción y confianza en la Administración Distrital, es importante para la entidad dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente, destinando los recursos necesarios para garantizar la formulación efectiva de una estrategia de racionalización y virtualización de tramites que facilite el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y servicios.

- Acondicionar los TV instalados en las Subdirecciones Locales, Comisaria de Familia y demás Unidades Operativas, con mecanismos y dispositivos electrónicos o digitales sencillos que permitan transmisiones permanentes sobre diversos temas de interés institucional, programas sobre servicios, Facebook Live, intervenciones y pregrabados que instruyan sobre derechos y rutas de acceso a los mismos.
- 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.
- Teniendo en cuenta que a partir de éste año, la SDIS asumió el gran reto de la operación de las transferencias monetarias, por medio del Ingreso Mínimo Garantizado -IMG- donde se estima beneficiar a 280 mil hogares de Bogotá, se hace necesario y urgente disponer los recursos Humanos y Tecnológicos suficientes para garantizar una atención efectiva y oportuna a la ciudadanía. Me permito en consecuencia presentar algunas recomendaciones que permitan cualificar dicho servicio dirigido a la población más pobre de la Ciudad, con el fin de disminuir las quejas ciudadanas sobre el particular:

1. Diseñar una estrategia comunicativa y de socialización con los medios tecnológicos y humanos posibles que permita mejorar la interacción con la ciudadanía, resolviendo inquietudes sobre el servicio de manera amplia y eficaz.

2. Tomar las acciones correctivas de igual manera con recursos humanos y tecnológicos para garantizar la atención telefónica, teniendo en cuenta cual es la principal queja ciudadana.

3. Cualificar a los equipos de trabajo para el manejo del tema. En este sentido se deberán organizar jornadas urgentes de formación sobre los diversos aspectos y situaciones que se presentan en la ejecución las transferencias correspondientes al IMG.

Elaboró: Marcela Medina Avella, Defensora de la Ciudadanía, Asesora de Subsecretaria.