

MEMORANDO

Código 10000
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 primer semestre Vigencia 2023.

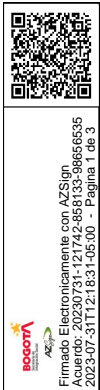
Reciba un cordial saludo,

En cumplimiento del artículo 14º, 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 primer semestre del año 2023.

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

I2023022235

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20230731-121742-858133-98656535

Creación: 2023-07-31 12:17:42

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-07-31 12:18:30



Escanee el código
para verificación

Firma: Defensora de la Ciudadanía

Marcela Medina Avella

52501681

mmedinaa@sdis.gov.co

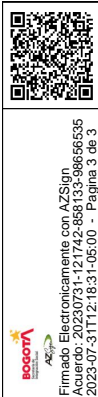
Defensora de la Ciudadanía

Secretaria Distrital de Integración Social



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230731-121742-858133-98656535
2023-07-31T12:18:30-05:00 - Pagina 2 de 3





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230731-121742-858133-98656535
2023-07-31T12:18:30-05:00 - Pagina 3 de 3

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.: 2023-07-31 12:17:42 Lec.: 2023-07-31 12:18:27 Res.: 2023-07-31 12:18:30 IP Res.: 152.203.167.69

REPORTE DE TRAZABILIDAD

12023022235

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20230731-121742-858133-98656535 Creación: 2023-07-31 12:17:42

Estado: Finalizado Finalización: 2023-07-31 12:18:30



Escanee el código para verificación

INFORME DE GESTIÓN PRIMER SEMESTRE 2023



Elaborado por:

**Marcela Medina Avella
Asesora de Despacho
Defensora de la Ciudadanía SDIS**

Bogotá D.C., 31 de julio de 2023



INTRODUCCIÓN

Mediante Resolución 1107 de 2021, la Secretaria 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 le facilite a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos - en materia de acceso a trámites – y, que permita 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 como responsable de liderar el proceso de construcción de estrategias, actividades, tareas, tiempos y responsabilidades que permitan evidenciar la gestión realizada, contribuyó en la materialización de dichas acciones, 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 cabo, para fortalecer el servicio y la atención ciudadana de beneficiarios y ciudadanía en general que acudieron a la Secretaria Distrital de Integración Social, que durante el primer semestre de la vigencia 2023 que durante el primer semestre de la vigencia 2023 durante el primer semestre de la vigencia 2023

Se detalla a continuación el INFORME SEMESTRAL de la DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA, función por función con sus respectivos 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 2 (dos) reportes trimestrales del avance de ejecución del Plan de Acción de la PPDSC verificando la entrega a secretaria general. durante el primer semestre de 2023.

En la Tabla No.1 presenté los logros alcanzados en la implementación de la Política en la Entidad¹:

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 Secretaría Distrital de Integración Social formulo el objetivo No. 4 "Adelantar un proceso de modernización y mejora del desempeño institucional, garantizando la transparencia, integridad y seguimiento y control, que incluya el rediseño de la estructura organizacional, la reestructuración del proceso de contratación y el desarrollo de una estrategia de retroalimentación y evaluación de la entidad en territorio" correspondiente al Plan Estratégico Institucional 2020-2024.</p> <p>En este contexto la Subsecretaría de Gestión Institucional a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía adelanto las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Aplicación de encuestas de "percepción y satisfacción ciudadana con los servicios sociales de la SDIS". ○ Atención ciudadana a través de diferentes canales de atención: ○ Canal telefónico, Canal virtual, correos institucionales "integracion@sdis.gov.co" y contáctenos de la SDIS,

¹ Reportes PPDSC Primer y segundo trimestre 2023 Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC

		<p>Presencial en 19 Puntos SIAC (17 puntos en Subdirecciones Locales, 1 CDC y 1 punto de atención en Nivel Central) y visitas de acompañamiento y seguimiento a los puntos SIAC.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fortalecimiento técnico y sensibilización en cultura el servicio.
1.1.3	Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General.	El proceso de actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía se encuentra en proceso de revisión de los protocolos para incluir el enfoque diferencial y transeccional.
2.1.3	Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos.	La SDIS viene adelantando agendamiento de citas a través de video llamada, igualmente, continua realizando pruebas pilotos del agendamiento de atención presencial en las subdirecciones locales de: Puente Aranda, Mártires, Fontibón, Barrios Unidos, Chapinero y Teusaquillo.
3.1.2	Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema.	<p>La Secretaría Distrital de Integración Social ha ejecutado las siguientes acciones que contribuyen al avance y cumplimiento del indicador:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Envío semanal de alertas tempranas, a través de correos electrónicos, a las dependencias con peticiones próximas a vencer para que se brinde respuesta oportuna a la ciudadanía. 2. Socialización de piezas comunicativas “tips” de criterios de calidad de la respuesta (coherencia, calidez, claridad y oportunidad) mediante correo/mailling con el propósito de brindar elementos prácticos para mejorar la comunicación entre la SDIS y la ciudadanía. 3. Realización de espacios de fortalecimiento, y procesos de re inducción dirigidos a designados para la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha y colaboradores de la SDIS, mediante el abordaje de temas relacionados, a Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Funciones de las entidades del Estado, Estudio de casos orientación a la ciudadanía acorde a las competencias de las diversas entidades y tiempos de respuesta para las peticiones ciudadanas (coherencia, claridad, calidez y oportunidad). 4. Desde el SIAC central, mensualmente se realiza análisis a

		una muestra aleatoria de respuestas entregadas a la ciudadanía, en cumplimiento de criterios (calidez, coherencia, claridad), en caso de identificarse incumplimiento en alguno de estos se envía comunicación escrita (memorandos) a las dependencias parametrizadas en Bogotá Te Escucha, a fin de que se tomen las medidas a que haya lugar. Así mismo se desarrolla un análisis trimestral, con el fin de conocer el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad. Los memorandos incluyen recomendaciones para la emisión de respuestas con calidez, claridad, coherencia y oportunidad. De esta manera se da cuenta del avance cuantitativo del periodo.
3.1.4	Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS.	De acuerdo con la información aportada por la Subdirección de Investigación e Información, la integración está funcionando de manera satisfactoria. Por lo que se pasa la fase de transferencia de conocimiento a las demás dependencias de la Entidad.
3.1.7	Entidades distritales con servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación de la lógica de centros de relevo, para atender a la población con discapacidad auditiva.	La SDIS cuenta con el plan institucional de capacitación en el cual se encuentra la temática de lengua de señas colombiana, el cual será ofertada en el segundo semestre del 2023.
3.1.10.	Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas.	La Secretaría de Integración Social cuenta con una sección en el esquema de rendición de cuentas, el cual se puede observar en el link de la página principal de la entidad, banner de transparencia en su punto 6 denominado PARTICIPA e ítem 6.6 “rendición de cuentas”. Link de acceso: https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/noticias/3140-rendicion-de-cuentas

Fuente: Elaboración propia tomada a partir de matriz de reporte del Plan de acción PPDS 2023.

A su vez, como veedora del proceso de atención a la ciudadanía en la SDIS, la Defensora de la Ciudadanía, evidenció debilidades en la entrega oportuna de los reportes, por lo que presentó recomendaciones al Despacho, Subsecretaria de

Gestión Institucional y al equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC mediante memorando interno con radicado I2023018926:

Para cumplir con la entrega oportuna del reporte de avances de la PPDSC, se hace necesario fortalecer los procesos internos de la Subsecretaría de Gestión Institucional, con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de las Autoridades correspondientes, fortaleciendo los esquemas de monitoreo y seguimiento al interior de la Institución, en dos niveles:

- *Revisión permanente por parte del Gestor y/o Líder del proceso de Atención a la Ciudadanía de la Subsecretaría de Gestión Institucional, de los avances respecto del cumplimiento de la entrega dentro de los términos de la información requerida, para el reporte del avance de ejecución de la implementación de la política pública Distrital de Servicio a la ciudadanía.*
- *Generación de un plan de acción articulado con las Dependencias y las y los colaboradores de la Entidad que integran el Modelo de Relacionamento Ciudadano, con el fin de cumplir con los lineamientos, compromisos, metas e indicadores de la Política Pública Distrital de Atención PPDSC. Se trata de poder definir una ruta que permita superar la debilidad en el cumplimiento de la presentación de los diferentes informes a las Entidades competentes, entre otros el de gestión trimestral del servicio integral de atención a la ciudadanía - SIAC, que debe publicarse oportunamente en la página Web, para garantizar el derecho de acceso a la información pública a la ciudadanía.*

Lo anterior, nos permitirá profundizar en la importancia de dar cumplimiento a los compromisos de la(o)s servidores de la Entidad, en el marco del Plan de Acción del servicio a la Ciudadanía, entendiéndolo que para ello se requiere una alianza Institucional basada en el empoderamiento y construcción de un fuerte esquema de medición de nuestros avances.

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 - verificó para la vigencia 2023, el presupuesto asignado por la Subsecretaría de Gestión Institucional para el fortalecimiento del servicio integral de atención a la ciudadanía.

En consecuencia, 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.

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

Para el logro de este objetivo, el proyecto de inversión formuló la meta No. 2 con un presupuesto asignado para la vigencia 2023, por un valor de \$729.678.000 y recursos comprometidos por un valor de \$727.674.000, para la actividad en Atención ciudadana que garantice respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes ciudadana. La ejecución para el primer semestre de 2023 es de \$249.337.333 con corte al 27/06/2023.

Tabla 2. Proyección 7733 – Componente de Servicio al Ciudadano

PROYECTO 7733 - COMPONENTE DE SERVICIO AL CIUDADANO				
META 2 - ACTIVIDAD 1 - SIAC	PRESUPUESTO ASIGNADO	ESTADO DE EJECUCIÓN	ACTIVIDADES	RECURSOS COMPROMETIDOS PRIMER SEMESTRE
Gestionar el 100% de las peticiones ciudadanas allegadas a través de los canales de interacción dispuestos por la SDIS	\$ 729.678.000	\$ 249.337.333	Atención ciudadana que garantice respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes ciudadana	\$ 727.674.000

Fuente: Herramienta financiera PAA Secretaría Distrital de Integración Social. Corte 27 de junio de 2023

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 atendiendo sus funciones verificó que el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC incluyera metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, en el Plan

Operativo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía para la vigencia 2023, como se muestra en la tabla No. 3:

Tabla No. 3. Plan Operativo SIAC 2023

Objetivo	Componente	Meta
Realizar la atención ciudadana mediante acciones que permitan la divulgación, seguimiento para la entrega de información y respuestas oportunas y eficaces a las solicitudes ciudadanas, a través de la articulación interna y externa	Atención a la ciudadanía	Dos (2) Visitas anuales de seguimiento y acompañamiento a los puntos SIAC. 100% de jornadas de inducción a personas nuevas en el servicio SIAC.
	Fortalecimiento del servicio	Desarrollar 35 jornadas en el año, relacionadas con fortalecimiento del servicio.
	Atención a la ciudadanía, Trámite de requerimientos ciudadanos.	Elaborar y publicar res (3) informes de gestión trimestral del SIAC.

Fuente: Plan Operativo SIAC 2023

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.

La Defensora de la Ciudadanía en cumplimiento de la función de “Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio la ciudadanía” realizó el seguimiento al instrumento de reporte del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, observando que el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, no obstante haber concluido con tiempo suficiente la actualización del **Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 2**, atendiendo las directrices de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, aún no cuenta con el texto final suscrito por la Subsecretaria de Gestión Institucional. En los últimos cinco (5) reportes de la PPDSC se ha insistido en la necesidad de su expedición, y siempre se ha recibido la respuesta de “encontrarse en estado de aprobación y validación”.

En el mismo sentido se pronunció la Oficina de Control Interno, en el *“Informe de auditoría al Artículo 3 de Decreto 371 de 2010 al identificar la desactualización del “Manual de Servicios a la Ciudadanía Código MNL-ATC-001 versión 0, aprobado mediante memorando 12020033259 del 02/12/2020” y, el instructivo: Canales de*

Interacción para atención de la ciudadanía Código INS-ATC-001 Versión 1 página Web Institucional, relacionado con los canales de atención a la ciudadanía, carta de trato digno y línea telefónica”.²

Por lo anterior se emitieron las siguientes recomendaciones:

- Dar celeridad por parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional, a la aprobación de los documentos “Manual de Servicio a la Ciudadanía” y al instructivo “Canales de interacción para atención de la ciudadanía”.

A su vez la Defensora solicitó acogerse a la recomendación de la Oficina de Control interno relacionada con la actualización de normativas en la SDIS:

- *La OCI recomienda frente a la desactualización del Manual de servicios a la ciudadanía” y de “El instructivo Canales de Interacción a la ciudadanía”, realizar las respectivas actualizaciones a los documentos señalados (MNL-ATC-001 Versión 0 y Código INS-ATC-001 versión 1), asegurando la integridad, calidad y totalidad de la información relacionada con los canales de interacción.*

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 realizó seguimiento al cumplimiento de las acciones formuladas en el Plan de Mejora definidas para el informe de seguimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, sobre quejas, sugerencias y reclamos.

De otra parte, se encuentra en proceso de formulación el plan de mejora de la auditoría interna al cumplimiento de los lineamientos para la atención a la ciudadanía y, los procesos de la participación ciudadana y control social (Artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010).

En la tabla No. 4 se presentan las acciones y el estado de avance del Plan de mejora al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos de la Ley 1474 de 2011:

Tabla N° 4 Plan de Mejoramiento SIAC

² Informe de auditoría al Artículo 3 de Decreto 371 de 2010.

No. Acción	Hallazgo	Descripción de la Acción	Fecha final	Estado de avance
1	Hallazgo por inoportunidad en la entrega de evidencias para las auditorias.	Enviar las evidencias a la Oficina de Control Interno que confirman el cumplimiento del artículo 54 de la Ley 190 de 1995 para la vigencia 2022 - segundo semestre.	30/06/2023	Evidencias de cumplimiento enviadas el 26/06/2023 a la OCI; en espera de la reunión para revisar eficiencia y eficacia de la acción.
2	Complementar el sistema el agendamiento virtual para la atención presencial con una medida de optimización de tiempos y una pieza comunicativa que oriente de manera integral al ciudadano en el uso del mismo.	Ampliar el agendamiento virtual para la atención presencial, a dos localidades más con el fin de que la ciudadanía pueda programarse y acercarse a la localidad más cercana a su residencia.	30/10/2023	Se encuentra en términos, empezó la ejecución este mes de julio de 2023.
3	Debilidad en la entrega de evidencias de las actividades que hacen parte del subcomponente B "Fortalecimiento de los canales de atención".	Crear carpeta en one drive mediante la cual se pueda evidenciar el cargue de los soportes relacionados con las actividades subcomponentes B "Fortalecimiento a los canales de atención". Esta carpeta se actualizará finalizando la última semana de cada mes.	24/11/2023	Empieza su ejecución en agosto de 2023.
4	Las encuestas de percepción y satisfacción se enfocan en la ciudadanía, por ser ellos la razón de ser y el objetivo primordial del servicio. Hasta el momento, no se había considerado aplicar este instrumento a los servidores públicos, ya que en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", en su cuarto componente "Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano", se establece únicamente como una SUGERENCIA la aplicación de encuestas a estos actores (párrafo 6).	Se elevará la consulta a la Secretaría General como entidad Líder en temas de atención a la ciudadanía, respecto de la pertinencia del diseño y aplicación de encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos.	30/11/2023	Se encuentra en términos, empezó la ejecución este mes de julio de 2023.
5	Se requiere complementar este aplicativo con una medida de optimización de tiempos y una pieza	Poner en marcha una medida de optimización de tiempos de atención ciudadana por agendamiento de citas	30/11/2023	Se encuentra en términos, empezó la ejecución este mes de julio de 2023

	comunicativa que oriente de manera integral al ciudadano en el uso del mismo.	virtuales a fin de generar mayor disponibilidad de cobertura y minimizar el tiempo de espera para el agendamiento de citas.		
6	Se requiere complementar este aplicativo con una medida de optimización de tiempos y una pieza comunicativa que oriente de manera integral al ciudadano en el uso del mismo.	Elaborar y publicar pieza comunicativa dirigida a la ciudadanía referente al agendamiento virtual de citas en la página Web de la Secretaría Distrital de Integración Social.	29/12/2023	Empieza su ejecución en septiembre de 2023
7	<p>En la actualidad, no se cuenta con un acceso específico en la pestaña de atención al ciudadano en la página oficial de la SDIS para orientar directamente a los ciudadanos pertenecientes a grupos étnicos y culturales que se comunican en una lengua diferente, así como a las personas con discapacidad visual. Esto se debe a que, siguiendo las indicaciones de la Secretaría General, sería necesario realizar una caracterización de las diversas y cambiantes comunidades que habitan en Bogotá. Además, se está evaluando la viabilidad de establecer un acceso especializado y determinar qué información sería realmente útil, considerando que muchas veces estas comunidades prefieren la atención presencial en lugar de utilizar canales tecnológicos.</p> <p>Por lo anterior, se ha solicitado desde la Secretaría General que todas las entidades cuenten con una persona de enlace en temas de enfoque diferencial para articular el desarrollo de estos temas y evitar que se aborden de manera aislada. Es importante seguir las directrices y</p>	<p>Analizar con la Secretaría General mecanismos para que la pestaña de atención al ciudadano de PQRSD tenga lenguaje incluyente para grupos étnicos y discapacidad visual, de acuerdo con la demanda de PQRSD que tiene la entidad en cuanto a grupos étnicos y culturales y personas con discapacidad.</p>	29/12/2023	Se encuentra en términos, empezó la ejecución este mes de julio de 2023

	establecer una línea de acción que aún no ha sido definida.			
8	Debilidad en el compromiso de las dependencias a cargo de las PQRSD en no adelantar las suficientes acciones para dar trámite oportuno establecido en la Ley 1755 de 2015, artículo 14.	Desarrollar una mesa de trabajo con las dependencias que incumplen los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, generando compromisos.	29/12/2023	Se encuentra en términos, empezó la ejecución este mes de julio de 2023.
9	Debilidad en el conocimiento del procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social, Código: PCD-ATC-003 y el Manual de Servicio de Atención a la Ciudadanía.	Desarrollar jornadas de fortalecimiento dirigidas al equipo SIAC en cuanto al procedimiento PCD-ATC-003 "Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social"; y el Manual de Servicio de Atención a la Ciudadanía vigente.	15/02/2024	
10	Falta de oportunidad en la elaboración del memorando dirigido a la Oficina control disciplinario interno, de acuerdo con el procedimiento establecido para las peticiones que se emiten fuera de términos.	Elaborar un plan de trabajo para seguimiento trimestral con las tareas y responsables a realizar para la entrega del informe de reporte de peticiones con respuesta fuera de términos, el cual estará bajo seguimiento del líder de atención a la ciudadanía	30/05/2024	Empieza su ejecución en agosto de 2023.

Fuente: Elaboración propia tomada a partir Plan de mejoramiento Auditoría Interna al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

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

La Defensora de la Ciudadanía verificó a través del informe trimestral de acciones de revisión de servicios emitido por la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, el estado actual de SUIT, encontrando 23 registros en el sistema, con un (1) trámite de Inscripción al sistema de información y registro de servicios y, 22 servicios sociales de cara al ciudadano, considerando otros procedimientos administrativos:

- Atención integral a mujeres gestantes y niños y niñas menores de dos (2) años en el servicio "Creciendo en familia".
- Atención integral para niños, niñas y adolescentes con discapacidad en centros crecer.
- Atención integral para personas con discapacidad en centros integrarte – interna.

- Hogar de paso día y noche para ciudadanos habitantes de calle.
- Bono canjeable por alimentos
- Desarrollo de capacidades de las personas mayores en centros día.
- Centro de atención integral a la diversidad sexual y de géneros.
- Apoyo económico para personas mayores tipo A, B, B Desplazados y C.
- Envejecimiento digno, activo y feliz en centro noche
- Casa de pensamiento intercultural
- Complementación alimentaria en comedores
- Atención integral para personas con discapacidad en centros integrarte - externa
- Atención integral en centros de protección social
- Distrito Joven
- Bono canjeable por alimentos para personas con discapacidad
- Inscripción al sistema de información y registro de servicios sociales
- Centros de desarrollo comunitario CDC
- Canasta básica de complementación alimentaria
- Jardín infantil diurno
- Orientación, información y refenciación – OIRTE
- Atención integral para niños, niñas y adolescentes con discapacidad en centros avanzar
- Centro de atención distrital para la inclusión social - CADIS
- Centro amar

Dentro de las acciones implementadas durante el primer semestre 2023 se verificó:

La Actualización de información de los servicios, modalidades y estrategias de la entidad:

- Emisión de la Resolución 218 de 2023, de la Secretaría Distrital de Integración Social, “Por la cual se definen las reglas y principios aplicables a los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social, se adoptan los instrumentos de focalización, los criterios de ingreso, priorización, egreso y restricciones, y se dictan otras disposiciones”.

Adicional a esto, y como documento complementario se ha actualizado el portafolio de servicios de la Entidad, el cual se puede consultar en el enlace:

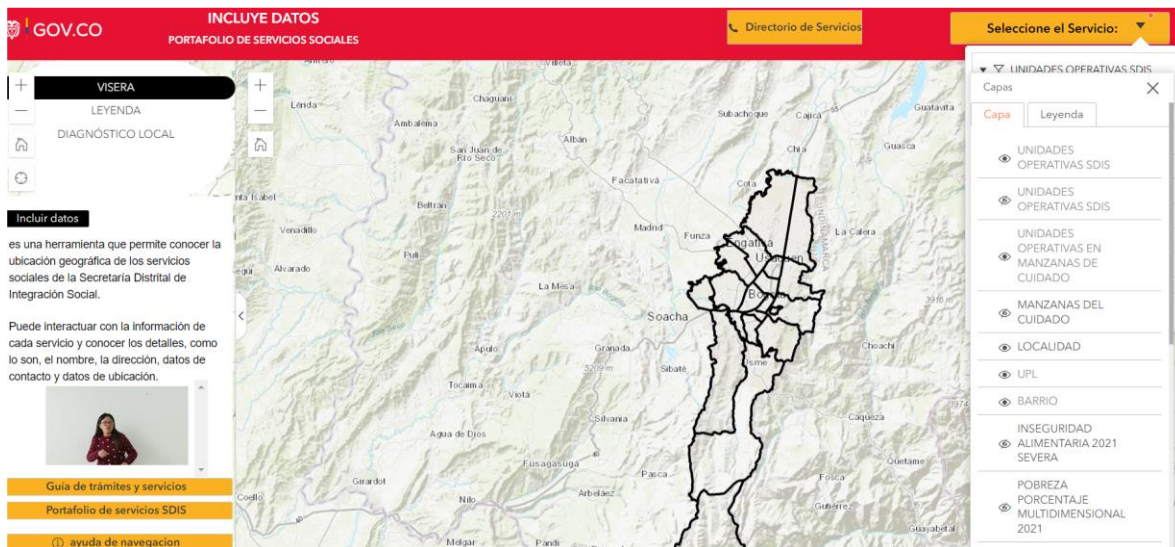
https://www.integracionsocial.gov.co/images/docs/2023/entidad/15032023_portafolio_servicios_secretaria_distrital_integracion_social_v5.pdf

- La Estrategia de racionalización de trámites:

La estrategia de racionalización de trámites del año 2023 se registró en el sistema SUIT el 31 de enero de 2023 e incluye acciones para 13 servicios clasificados como “Otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano”. La acción planteada para todos ellos es la “Atención inicial y seguimiento a la solicitud de cupos adicional mediante agendamiento virtual personalizado”, lo que implica enlazar el agendamiento virtual de citas con una herramienta de información sobre la forma en que se prestan los servicios en el territorio, de tal manera que la ciudadanía pueda acceder a datos de calidad que les permitan tomar decisiones sobre su inscripción a la oferta de la Secretaría. Como parte de esta acción se está construyendo una herramienta de datos abiertos, desarrollada en el sistema ArcGIS denominada temporalmente Includata, que se encuentra en fase de pruebas y se puede consultar en el siguiente enlace:

https://experience.arcgis.com/experience/031bceca6bf7428eb5b501187a3e823c/page/P%C3%A1gina/?data_id=dataSource_2-186a46a1d4d-layer-14%3A3&draft=true&org=sdis&views=VISOR

Imagen No. 1 Modelo Includata



En esta línea, durante el primer semestre del año, se han logrado avances significativos en la consolidación e institucionalización de herramientas innovadoras para la transparencia y el acceso a la información. Estos avances han sido posibles gracias al trabajo en equipo con todas las áreas involucradas y a la colaboración con las dependencias de la SDIS, como la Subdirección de Investigación e Información, la Dirección Territorial, la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico. A continuación, se detallan los logros alcanzados en cada una de las apuestas de innovación:

Includata: una herramienta digital e interactiva que busca centralizar la información del Portafolio de Servicios de la Entidad, así como sus unidades operativas, guía de trámites y servicios y demás documentación relacionada con la prestación de los servicios sociales. Se avanza en ajustes para mejorar la accesibilidad de la herramienta, incluyendo el desarrollo de lectores y otras funcionalidades, se ha establecido un compromiso con el Instituto Nacional para Ciegos INCI- para revisar los ajustes inclusivos.

Plataforma GIO: Un aplicativo diseñado para el seguimiento de los servicios sociales y los procesos que son reportados periódicamente por las subdirecciones locales. El objetivo principal de esta plataforma es proporcionar información actualizada y reducir el flujo de comunicación, facilitando así la organización de la información de los servicios sociales que ofrece la SDIS de manera amigable para los usuarios. Además, se busca garantizar la seguridad de la información y generar informes que ayuden en la toma de decisiones.

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 recomendaciones a la Secretaría de Despacho, a la Subsecretaria de Gestión Institucional y a la Líder del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la entidad mediante memorando interno No. I2023018926 de fecha 29 de junio de 2023, con el fin de tomar las medidas necesarias para fortalecer el servicio integral de atención a la ciudadanía.

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 2023 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 primer semestre del año 2023 formuló recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas en la entidad:

A partir de 2023, la Secretaría Distrital de Integración Social asumió la responsabilidad de los pagos de transferencias monetarias a los hogares pobres y vulnerables de la ciudad, razón por la cual mediante el Decreto 113 de marzo de 2023 se modificó la estructura organizacional de la Secretaría de Integración Social y, se creó la Dirección de Transferencias y la Subdirección de Administración de la Información de Transferencias, dependencias a cargo de la estrategia de Ingreso Mínimo Garantizado IMG.

Así, para garantizar la atención de las peticiones ciudadanas, la nueva Subdirección, consolidó el equipo de Gestión Ciudadana, quienes han asumido la tarea de tramitar todos los requerimientos relacionados con la estrategia de Ingreso Mínimo Garantizado IMG.

La Defensora de la Ciudadanía al realizar el análisis del consolidado de peticiones presentadas por la Ciudadanía, evidenció una alarmante problemática en la gestión oportuna de las peticiones ciudadanas y para abordar dicha situación, se reunió con el equipo de atención a peticiones de la Dirección de Transferencias, quienes presentaron un informe del Plan de Contingencia para la atención de las PQRS.

Del mencionado Plan se reportó el siguiente estado de trámite de las peticiones, con corte a 7 de mayo de 2023:

Estado Peticiones IMG 2023

(Corte: 07 de mayo de 2023)

Estado atención	Cantidad
Sin asignar	6.583
En proceso	4.617
Finalizado	2.767
Total	13.967

Fuente: Cálculos propios Dirección de Transferencias

De esta verificación se dedujo un bajo nivel de atención a los requerimientos ciudadanos, siendo aún más preocupante esta situación, si se toma en cuenta que se está presentando a solo seis (6) meses de asumida la responsabilidad de los pagos de transferencias monetarias a los hogares pobres y vulnerables de la ciudad.

De igual manera, según el reporte entregado por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC con corte a 20 de junio de 2023, de 16.530 Peticiones Ciudadanas recibidas, 7.398 no han sido respondidas encontrándose ya fuera de términos. Esta es una situación preocupante, porque pone en riesgo el modelo de atención a la ciudadanía en la SDIS, de no presentarse los correctivos de inmediato.

Por lo anterior, se presentaron recomendaciones de la Defensora del Ciudadano, como de la Oficina de Control Interno en el marco de la auditoria al cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, que tienen como objetivo el mejoramiento de la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la SDIS.

- La Alta Dirección, de manera especial -en el proceso de implementación de la nueva función relacionada con IMG- deberá atender con prontitud la verificación de la situación real de los recursos de infraestructura, equipos, tecnología, lo mismo que el recurso humano, para el desarrollo eficaz de este nuevo proceso misional.
- Se recomienda de manera urgente formular un plan de mejora para garantizar la atención oportuna, completa y de fondo a las peticiones ciudadanas allegadas, en relación con IMG.

La OCI en su auditoria al cumplimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, presentó las siguientes recomendaciones, en atención a la oportunidad de mejora identificada

- *“Realizar la parametrización del proyecto Ingreso Mínimo Garantizado IMG, en el sistema de información SIRBE y gestionar un lineamiento estandarizado que permita garantizar el registro de la totalidad de atenciones en los puntos SIAC y la consulta de los ciudadanos vinculados a este proyecto”.*

- *Fortalecer los controles que permitan dar cumplimiento a los atributos de calidad de las PQRS en las respuestas generadas.*

Igualmente, en el seguimiento al componente de trámite de requerimientos, se evidenció que, durante el primer semestre de 2023, se emitieron mil trescientos cuarenta y ocho (1348) respuestas fuera de los términos de Ley, para lo cual el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, formuló 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:

- Mesa de trabajo con la nueva Dirección de Transferencias para la formulación de un plan de mejora para garantizar la entrega oportuna de respuestas.
- 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).

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

La Defensora de la Ciudadanía realizó seguimiento al cumplimiento de los controles del mapa de riesgos 2023, en relación 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”, evidenciando que durante el primer semestre del año no se materializó el riesgo, de acuerdo a lo establecido en el control de cumplimiento de la ejecución de las actividades de control.

A su vez, con el propósito de dar a conocer a la ciudadanía, el deber legal de informar cuando se tiene conocimiento de una situación presuntamente ilícita que pueda vulnerar los derechos de los beneficiarios de los servicios sociales o de los servidores públicos o contratistas, se creó la pieza comunicativa “Ruta de la Transparencia”, la cual se puede visualizar en el link <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/regimen-legal/transparencia/estrategia-conmigo-si-es>

Imagen No. 2 Pieza comunicativa Ruta de la Transparencia



Fuente: Pagina Web SDIS

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

La Secretaría de Integración Social cuenta con el programa de Atención a la

Ciudadanía, por el cual se orienta la atención de peticiones a través de los canales de interacción definidos por la entidad y el Distrito Capital, relacionados con el cumplimiento de la misión y objetivos de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS, con el fin de satisfacer necesidades manifiestas, dando cumplimiento a los principios, procedimientos y términos dispuestos legalmente.

Así, todas las Dependencias cuentan con un designado SDQD, quien es el responsable de la operación y trámite de las peticiones ciudadanas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, contando con total de cien 100 designados en la entidad.

Igualmente, a nivel local la entidad cuenta con el apoyo de diecinueve (19) referentes de atención a la Ciudadanía ubicados en dieciséis (16) Subdirecciones Locales de Integración Social y en los CDC Bellavista y Bosa.

Adicionalmente, con la creación de la Dirección de Transferencias y la Subdirección de Administración de la Información de Transferencias mediante Decreto 113, el cual modificó la estructura organizacional de la Secretaría de Integración Social, se consolidó un equipo de trabajo responsable de la atención de las peticiones recibidas en la SDIS relacionadas con la estrategia IMG.

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 durante la vigencia 2022, 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 e Identificación de 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; desde el primer contacto que tiene el usuario con los vigilantes del lugar, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC y personal administrativo, hasta la atención y prestación en los diferentes servicios.

La encuesta se aplicó a ciudadanos(as) que participan en los servicios de infancia, educación inicial, Juventud, Centros Forjar, Casas de la Juventud, Habitabilidad 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 la SDIS fue del 89,29%, siendo el servicio para cuidadoras y atención a población LGBTI, las que tienen mayor satisfacción con porcentajes alrededor del 98%; así mismo, se evidenció la más baja satisfacción en las comisarías de familia y atención de población habitante en calle con satisfacciones cercanas al 80%.

Si bien la encuesta arrojó resultados superiores al 80%, se emiten unas recomendaciones que deben atenderse para mejorar la prestación de los servicios para la garantía de los derechos de los ciudadanos que acuden a la SDIS.

La encuesta, a su vez, aportó componentes y líneas de trabajo, que contribuirán en la estructuración de estrategias para mejorar el servicio a la ciudadanía al interior de la Entidad, fortaleciendo los canales de acceso a la información y oferta pública institucional, de manera que las personas interesadas en recibir respuesta a una solicitud o petición a la entidad, lo logre de la manera más expedita y fácil posible.

La Defensora de la Ciudadanía atendiendo los resultados generales de la medición del nivel de satisfacción y percepción de la ciudadanía frente a la atención en los servicios sociales prestados por la SDIS 2022, acogió las recomendaciones formuladas en la medición y las presentó de nuevo para la toma de decisiones de la Alta Dirección, en la búsqueda del mejoramiento de la prestación de los servicios sociales:

- Definir acciones para mejorar la atención telefónica para la interposición de quejas formales, enfocados en dos objetivos: 1. incentivar el uso de estos canales de información y comunicación de la ciudadanía con la SDIS y, 2. fortalecer los atributos que inciden en los niveles de satisfacción, los cuales corresponden a la capacidad de las y los servidores que atienden a la ciudadanía por vía telefónica, para brindar información completa, clara, precisa, y actualizada sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite.
- Realizar una evaluación general de la infraestructura de las unidades operativas que permita identificar el grado en que se dispone de espacios y accesos para la población con discapacidad, así como de las necesidades de adaptación de rutas, provisión de facilidades técnicas para su desplazamiento en las instalaciones y mantenimiento de áreas particulares.

- Realizar una valoración de los recursos asociados a medios tecnológicos disponibles y faltantes para cada servicio necesarios para atender a las personas participantes acorde a las especificaciones propias de cada modalidad.
- Fortalecer los procesos de formación y sensibilización al personal de vigilancia acerca de brindar un buen trato y eliminar todo tipo de discriminación hacia cualquier población, focalizando esta recomendación en los servicios para la población LGBTIQ y Vejez.
- Fortalecer los procesos de capacitación a los orientadores de tal manera que la información suministrada sea clara, con enfoques de género, poblacional y diferencial, focalizando la atención a la persona mayor e incentivando cualidades de la atención como la paciencia y el buen trato.

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 SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – SIAC

Peticiones recibidas.

Durante el primer semestre de la vigencia 2023, en la Secretaría Distrital de Integración Social, se gestionaron treinta y tres mil trescientos treinta y seis (33.336) peticiones a través de los diferentes canales y medios de interacción dispuestos para la atención ciudadana.

Estado de las peticiones.

La información reportada en el presente informe hace referencia a las peticiones tramitadas en la SDIS entre el 01 de enero a 30 de junio de 2023. En la tabla No. 5 se presenta el estado de los requerimientos ciudadanos para el período en mención.

Tabla No. 5. Estado de las peticiones.

ESTADO DE LAS PETICIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Solucionado - Por respuesta definitiva	14993	44,98
En trámite - Por asignación	10910	32,73
Registro - con preclasificación	4990	14,97
Solucionado - Por traslado	1073	3,22
En trámite por asignar - trasladar	371	1,11
Cerrado por desistimiento tácito	287	0,86
Cerrado - Por respuesta consolidada	201	0,6
Por ampliar - por solicitud ampliación	145	0,43
Cerrado - Por no competencia	131	0,39
En trámite - Por traslado	85	0,25
Cerrado - Sin recurso de reposición	67	0,2
Cancelado - Por no petición	25	0,07
Cierre por desistimiento expreso	16	0,05
Con solicitud de cierre	13	0,04
Notificado - Para recurso de reposición	11	0,03
Cerrado por vencimiento de términos	9	0,03
Por aclarar - por solicitud aclaración	4	0,01
Con solicitud prorroga	3	0,01
En trámite - Por respuesta parcial	2	0,01
TOTAL GENERAL	33336	100

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -.
*Corte 01 enero a 30 de junio 2023.

Como se observa en la tabla anterior, el 44,98% de las peticiones ciudadanas allegadas a la entidad, fueron solucionadas por respuesta definitiva. El 3,22%, se solucionaron por traslado a la entidad competente; el 0,39%, se cerró por no competencia de la SDIS; el 32,73%, se encuentra en validación para asignar al

área competente; el 0,60% asignó a más de una dependencia “Cerrado - Por respuesta consolidada”, 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.5.

Peticiones por tipología.

Tabla No. 6. Peticiones por tipología.

TIPOLOGIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	26910	80,72
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1440	4,32
RECLAMO	1189	3,57
CONSULTA	1881	5,64
QUEJA	759	2,28
FELICITACION	659	1,98
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	236	0,71
SOLICITUD DE COPIA	68	0,2
SUGERENCIA	130	0,39
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	64	0,19
Total general	33336	100

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -
*Corte 01 enero a 30 de junio 2023.

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 veintiséis mil novecientos diez (26.910) peticiones con esta tipología, es decir, el **80,72%** del total. Le siguen los derechos de petición de interés general, de los cuales se recibieron mil cuatrocientos cuarenta (1.440), es decir, el **4.32%** del total.

Por otra parte, se recibieron mil ciento ochenta y nueve (1.189) reclamos, cifra que representa el **3.57%**. las peticiones tipificadas como consultas con mil ochocientos ochenta y uno (1.881) que representan el **5.64%**; Las quejas, sumaron en total setecientos cincuenta y nueve (759), es decir, el **2.28%**; Así mismo, se recibieron seiscientos cincuenta y nueve (659) felicitaciones o reconocimientos positivos representando el **1.98%**; doscientos treinta y seis (236) solicitudes de información que corresponden al **0.71%**; la ciudadanía radicó sesenta y ocho (68) solicitudes de copia que representan el **0.20%** y ciento treinta (130) sugerencias que representan el **0.39%**; finalmente, sesenta

y cuatro (64) denuncias por presuntos actos de corrupción que representan el **0.19%** 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.

Las quejas allegadas por la ciudadanía están relacionadas con la atención del personal de los jardines infantiles y comisarías de familia, entre otros.

Se aclara que, la mayoría de las peticiones tipificadas como quejas son reclamos en las cuales la ciudadanía manifiesta encontrarse inconformes con la entrega del subsidio ingreso mínimo garantizado servicio que ofrece la SDIS.

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.

Peticiones por subtema.

Tabla No. 7. Peticiones por subtema.

SUBTEMAS	TOTAL I SEMESTRE 2023	PORCENTAJE
(EN BLANCO)	17058	51,22
ENLACE SOCIAL	2819	8,46
INGRESO MINIMO GARANTIZADO	2417	7,26
APOYOS ECONOMICOS ADULTO MAYOR	1543	4,63
CONTACTO Y ATENCION EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	1487	4,47
CANASTAS Y BONOS	938	2,82
COMEDORES COMUNITARIOS	899	2,70
CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR	875	2,63
JARDIN INFANTIL DIURNO	842	2,53
CENTROS INTEGRARTE	633	1,90
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	487	1,46
COMISARÍAS DE FAMILIA	429	1,29

SUBTEMAS	TOTAL I SEMESTRE 2023	PORCENTAJE
CONTRATACION	411	1,23
CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO	282	0,85
CRECIENDO EN FAMILIA	266	0,80
GESTION DEL TALENTO HUMANO	216	0,65
CENTROS CRECER	203	0,61
JARDINES INFANTILES Y CENTROS DE PROTECCION PARA ADULTO MAYOR PRIVADOS	202	0,61
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	178	0,53
CENTROS DIA PARA ADULTO MAYOR	177	0,53
SERVICIO DE ATENCION A LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTA	167	0,50
CASAS DE LA JUVENTUD	133	0,40
CENTROS AVANZAR	79	0,24
IMPLEMENTACION DE UNA ESTRATEGIA DE ACOMPAÑAMIENTO A HOGARES CON MAYOR POBREZA EVIDENTE Y OCULTA DE BOGOTA	71	0,21
CENTROS NOCHE PARA ADULTO MAYOR	58	0,17
ATENCION INTEGRAL A LA DIVERSIDAD SEXUAL Y DE GENERO	55	0,17
EMERGENCIA SOCIAL ANTROPICA	48	0,14
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	46	0,14
PROGRAMA PARCEROS POR BOGOTA	25	0,08
APOYOS ECONOMICOS PARA PERSONAS MAYORES	21	0,06
UNIDAD CONTRA DISCRIMINACION DE LOS SECTORES LGBTI	21	0,06
CENTROS PARA MENORES EN RIESGO O EN CONDICION DE TRABAJO INFANTIL	20	0,06
SERVICIOS TERCERIZADOS	18	0,05
CENTROS PROTEGER	17	0,05
INFRAESTRUCTURA Y ADECUACIONES	16	0,05
CENTRO DE FORMACION PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	15	0,05
CENTROS RENACER	15	0,05
TEMAS FINANCIEROS	15	0,05
ABUSO DE AUTORIDAD POR ACTO ARBITRARIO E INJUSTO POR PARTE DE UN SERVIDOR	14	0,04
CENTRO DE ATENCION TRANSITORIA PARA CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	11	0,03
IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA DE TERRITORIOS CUIDADORES EN BOGOTA	9	0,03
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	9	0,03

SUBTEMAS	TOTAL I SEMESTRE 2023	PORCENTAJE
ACTUALIZACION DE DATOS ABIERTOS	7	0,02
CASA DE PENSAMIENTO INTERCULTURAL	7	0,02
NUEVOS DATOS ABIERTOS	7	0,02
VEEDURIAS CIUDADANA	7	0,02
INCIDENCIA DISCIPLINARIA	6	0,02
BOGOTA SOLIDARIA CUIDADORA (TARJETAS CANJEABLES POR ALIMENTO)	5	0,02
COMPROMISO POR UNA ALIMENTACION INTEGRAL EN BOGOTA	4	0,01
INCOMPATIBILIDADES	4	0,01
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	4	0,01
DESEO APORTAR UNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO QUE SE PRESTA EN LA ENTIDAD	3	0,01
SERVIDORES PUBLICOS QUE EXIJAN COMISIONES COIMAS O SOBORNOS	3	0,01
TOTAL GENERAL I SEMESTRE 2023	33302	100

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha -
*Corte 01 enero a 30 de junio 2023.

Como se evidencia en la tabla No. 7, el 8,46% (2819) del total de peticiones allegadas a la entidad (33.302) durante el primer semestre, 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 7,26% (2417), se relacionan con solicitudes para obtener ingreso mínimo garantizado, a los hogares pobres y vulnerables de la ciudad.

El 4,63% (1543) de las peticiones hace referencia al subtema de apoyo económico para adulto mayor, relacionadas con: solicitud del servicio, visitas domiciliarias, inconformidad por falta de información sobre las inscripciones al programa, demora en el pago, entre otros.

El 4,47% (1487), se relaciona con el subtema de habitabilidad en calle, los peticionarios manifiestan su inconformidad por la presencia de estos ciudadanos en los diferentes sectores de la ciudad mencionando que generan inseguridad y desaseo; por tal razón, solicitan su retiro de los espacios ocupados.

El 2,82% (938), hace referencia a solicitudes de canasta complementaria y bonos canjeables por alimentos, inconformidad por la demora en la entrega de los mismos.

El 2,70% (899), de las peticiones con el subtema de comedores comunitarios, hacen referencia a la situación de vulnerabilidad de personas y grupos familiares, por lo cual, requieren ayuda humanitaria; inconformidad por cierre o demora en la continuidad de comedores, y por las raciones recibidas (algunos peticionarios consideran que los alimentos suministrados no tienen la calidad, ni la cantidad suficiente para reemplazar el almuerzo).

El 2,63% (875), se relacionan con solicitudes de acceso a los servicios asociados con centros de protección para adulto mayor.

El 2,53% (842), 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 1,90% (633), está las peticiones relacionadas con la atención en los centros integrarte y avanzar, por demora en las visitas para acceder a los cupos, por cambio y cierre del centro donde los atendían en modalidad externa y a la fecha no saber qué va a pasar con ellos.

El 1,46% (487), se evidencian las peticiones trasladadas a entidades distritales.

El 1,29% (429) se relacionan con las peticiones asignadas a comisarías de familia por solicitudes de copia de medidas de protección y denuncias por violencia intrafamiliar y por demoras en la atención.

El 1,23% (411) se relacionan con las peticiones a la temática de solicitudes de contratistas.

Con el 51,22% (17058) 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 7,41% (2464), de las peticiones restantes hace referencia a otros subtemas relacionados con los servicios que brinda la entidad recibidos tanto en el primer trimestre y segundo trimestre de 2023.

Peticiones por Dependencia.

Tabla No. 8. Peticiones por dependencia.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
TRANSFERENCIAS ECONOMICAS IMG	9216	98,03
SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA	80	0,85
SUBDIRECCION PARA LA IDENTIFICACION CARACTERIZACION E INTEGRACION	31	0,33
INSPECCION Y VIGILANCIA	18	0,19
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	12	0,13
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 1	11	0,12
COMISARIA DE FAMILIA USME 1	6	0,06
SUBSECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	5	0,05
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 1 TURNO 2	4	0,04
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	3	0,03
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	3	0,03
COMISARIA BOSA 3 PORVENIR	2	0,02
COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY 2	2	0,02
COMISARIA DE FAMILIA USAQUEN 2	2	0,02
SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES	2	0,02
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	2	0,02
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0,01
SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL	1	0,01
TOTAL GENERAL DE PETICIONES PRESENTADAS EN EL SEMESTRE A LA MISMA DEPENDENCIA	9401	100,00

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha - *Corte 01 enero a 30 de junio 2023.

En la tabla No.8, se evidencia que las dependencias que atendieron el mayor número de peticiones en su orden son:

Transferencias económicas IMG, con el 98,03% (9216), por ser la dependencia responsable para otorgar el ingreso mínimo garantizado, a los hogares pobres y vulnerables de la ciudad. Subdirección para la familia, con el 0,85% (80). Subdirección para la identificación caracterización e integración con 0,33% (31). Inspección y vigilancia con 0,19% (18). Servicio integral de atención a la ciudadanía con 0,13% (12). Comisaria de Familia Engativá 1 con 0,12% (11). Las demás dependencias con un número menor de peticiones recibidas como se evidencia en la tabla No.6.

Adicionalmente para el primer trimestre se presentaron un total 41 peticiones distribuidas en 12 dependencias y para el *segundo trimestre* hubo un total 41 peticiones distribuidas en 14 dependencias de la SDIS. A saber, en la siguiente tabla.

PETICIONES PRESENTADAS POR TRIMESTRE A DIFERENTE DEPENDENCIA	I TRIMESTRE	
		CANTIDAD
	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	4
	SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO	1
	SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	2
	SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	2
	SUBDIRECCION PARA LA INFANCIA	1
	COMISARIA RAFAEL URIBE URIBE TURNO 2	1
	DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1
	DIRECCION DE NUTRICION Y ABASTECIMIENTO	5
	DIRECCION POBLACIONAL	7
	OFICINA ASESORA JURIDICA	11
	PROYECTO 7730 ATENCION A LA POBLACION PROVENIENTE DE FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS EN BOGOTA	5
	PROYECTO 7771-FORTALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	1
	II TRIMESTRE	
	SUBDIRECCION DE GESTION INTEGRAL LOCAL	6
	SUBDIRECCION LOCAL BOSA	8
	SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	1
	SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA	2
	SUBDIRECCION PARA LA JUVENTUD	2
SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ	1	
ASESOR SIAC	7	
CAPIV	5	
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 1	1	
COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA 2 turno 2	1	
COMISARIA DE FAMILIA BOSA 1 TURNO 2	1	
COMISARIA DE FAMILIA USME 2	1	
DIRECCION TERRITORIAL	4	
COMISARIA DE FAMILIA ANTONIO NARINO	1	

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

*Corte 01 enero a 30 de junio 2023.

De otra parte, para contribuir en el mejoramiento del índice de calidad y oportunidad de las respuestas entregadas a la ciudadanía, se realizaron 19 publicaciones de los cuatro criterios de calidad a través de los canales internos de interacción con servidores y colaboradores de la entidad.

Imagen No. 3 Piezas comunicativas Criterios de calidad



Fuente: Boletín Interno SDIS

La Defensora de la Ciudadanía luego del análisis realizado al informe de trámite de requerimientos realizado por el SIAC, presento recomendaciones para garantizar la oportunidad y la calidad de las respuestas 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.

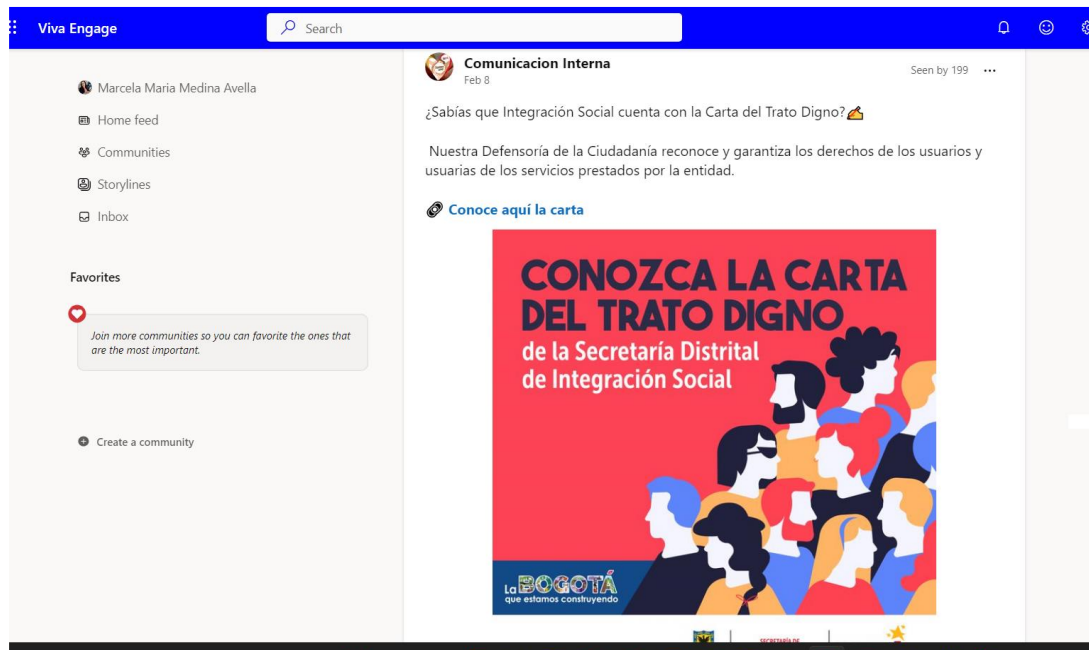
Para dar cumplimiento a este lineamiento, la Defensora de la Ciudadanía promovió en articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones una estrategia comunicativa de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía:

1.1. Divulgación de la Carta del Trato Digno a través de la red social Yammer Febrero 8 con un alcance de 199 visualizaciones:

Enlace:

<https://web.yammer.com/main/org/sdis.gov.co/threads/eyJfdHlwZSI6IiRocmVhZCIsImkljoiMjE5OTExMTEwMzQ4ODAwMCJ9>

Imagen No.4 Publicación Carta del Trato Digno



Fuente: red social Yammer

- 1.2. Se llevó a cabo el rediseño de la información en la sección 'Defensor de la Ciudadanía' <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/defensor-de-la-ciudadania>, con el fin de hacer más intuitivo el acceso a la información por parte de la ciudadanía, en este proceso participaron el área de diseño, el administrador de la página web y comunicación interna, teniendo en cuenta para el rediseño, enlazar en cada parte de la infografía todas las temáticas concernientes a la figura del Defensor de la Ciudadanía y enlaces de interés como normatividad, canales de atención, funciones del defensor, documentos de gestión y planes de acción de años anteriores entre otros.

Imagen N° 5. Rediseño Sección Defensor del Ciudadano Pagina Web



Fuente: Sitio Web SDIS

1.3. Creación botón 'Control Social' en la página web:

Se solicitó al área de diseño la creación de una pieza comunicativa con el fin de invitar a las personas que visitan la página web, a hacer control social a los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social el cual dirige a un formulario en Forms, este botón fue ubicado en el banner superior de la página web y en la sección de la Defensora de la Ciudadanía. <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/defensor-de-la-ciudadania>

Imagen N° 6. Rediseño Sección Defensor del Ciudadano Pagina Web



Fuente: Sitio Web SDIS

- 1.4. Se realizó divulgación de los casos en que el ciudadano puede acudir al defensor de la ciudadanía, para ello se rediseñaron 3 piezas comunicativas las cuales fueron publicadas en Junio 25 a través de la red social Yammer con un alcance de 56 visualizaciones.

Enlace:

<https://web.yammer.com/main/org/sdis.gov.co/threads/eyJfdHlwZSI6IIRocmVhZCIsImkljoiMjMyODI4MTY0NTQ5MDE3NiJ9>

Imagen N° 7. Rediseño Sección Defensor del Ciudadano Pagina Web



Fuente: Sitio Web SDIS

2.Promover dentro de entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción 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 participó en 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 reinducción presencial el día 23 de febrero de 2023 programada por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, dirigida a colaboradores públicos de jardines infantiles, proyectos con atención en la SLIS. Durante este espacio se abordaron temas relacionados con las características del servicio a la ciudadanía, el manual del servicio a la ciudadanía de la SDIS y 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.

Imagen N° 9. Socialización 23 de marzo de 2023 SLIS Mártires



2.2. Realización de diecisiete (17) Jornadas de socialización de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, del rol del Defensor de la Ciudadanía en la SDIS, de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía PAAC 2023, Mapa de Riesgos de Corrupción, Política Pública de Transparencia y Estrategia Institucional para la Transparencia "Conmigo Si Es", contando con la participación

de quinientos noventa y ocho (598) Servidores y Contratistas de las Subdirecciones Locales y Comisarias de Familia.

Imagen No. 9 Jornadas de Socialización Servidores y Colaboradores SDIS

**Comisaria de Familia
25 de mayo de 2023**



**Subdirección Local Rafael Uribe
Uribe 17 de abril de 2023**



**Subdirección Local Ciudad Bolívar
29 de mayo de 2023**



**Subdirección Local Mártires
23 de abril de 2023**



**Subdirección Local San Cristóbal
13 de marzo de 2023**



**Subdirección Local Suba
21 de abril de 2023**



**Subdirección Local Santafe -
Candelaria
27 de marzo de 2023**



**Gestores de Integridad
15 de junio de 2023**



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 las siguientes jornadas de cualificación:

3.1. En el Marco del Plan Institucional de Capacitación el área de Capacitación de la Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano adelantó en el mes junio un curso de cuarenta (40) horas de formación en "**lengua de señas colombiana**", dirigido a servidores públicos de la entidad, para brindar formación en temáticas que permitan la adquisición de habilidades en temas que propendan por una mejor atención accesible a la ciudadanía.

3.2. A su vez el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC de la Subsecretaría de Gestión Institucional, cumpliendo con la implementación del plan de fortalecimiento y sensibilización en cultura del servicio, llevó a cabo actividades para fortalecer una cultura del Servicio acorde con la misionalidad de la Secretaría de Integración Social, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y las dinámicas territoriales, poblacionales y diferenciales de las personas de la ciudad de Bogotá, desde sus tres componentes:

3.2.1. Fortalecimiento técnico al equipo SIAC:

Durante el primer semestre 2023 se llevaron a cabo espacios de inducción, re inducción y fortalecimiento dirigido a noventa y siete (97) Servidores y Contratistas del equipo SIAC de puntos de atención ciudadana ubicados en las Subdirecciones Locales, Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración, CDC y nivel central. Se realizaron 5 jornadas de fortalecimiento y 3 jornadas de reinducción.

Imagen No.10 Registro fotográfico fortalecimiento técnico



Fuente: Anexo 7 Informe de Gestión trimestral SIAC

3.2.2.Sensibilización en cultura del servicio:

Durante el primer semestre se desarrollaron 6 jornadas de sensibilización en cultura del servicio dirigida a 157 Colaboradores públicos de la SDIS que realizan atención a la ciudadanía en las diferentes localidades, proyectos y servicios; personal de vigilancia y personal de servicios generales. En este espacio se busca brindar herramientas teórico prácticas que permitan a desarrollar capacidades para la atención a la ciudadanía en la SDIS con calidad y calidez.

Imagen No.11 Registro fotográfico Sensibilización en cultura del servicio



Fuente: Anexo 7 Informe de Gestión trimestral SIAC

3.2.3 Socialización del Procedimiento trámite de peticiones ciudadanas.

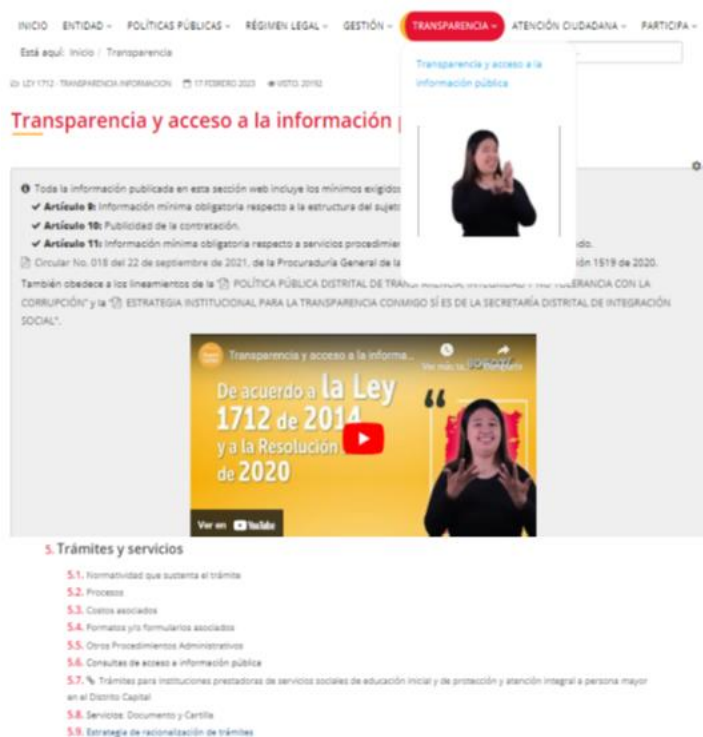
Durante el primer semestre, se realizaron siete (7) jornadas de socialización de trámite de peticiones ciudadanas, dirigido ciento cuarenta y nueve (149) Colaboradores designados para la operación de Bogotá Te Escucha en las subdirecciones y Dependencias. En temas relacionados con fundamentación jurídica, Tipologías, Documentos asociados, criterios de calidad, Calidez y oportunidad en las respuestas y Cargue, respuestas, seguimiento y cierre de las peticiones en la plataforma Bogotá te Escucha.

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 realizando el seguimiento al cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la resolución 1519 de 2020 emitida por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicaciones – MINTIC, valido que la entidad viene actualizando la información de trámites y servicios en el numeral 5 de la sección de Transparencia de la página Web, garantizando accesibilidad para toda la ciudadanía:

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

Imagen No 12. Sección Transparencia



Fuente: Sitio Web SDIS

A su vez, en la sección de atención a la Ciudadanía se encuentra de fácil acceso el portafolio de servicios y el enlace de la guía de Trámites y Servicios enlazada a la Pagina de la Secretaria General:

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

Imagen N° 13. Guía de Tramites y Servicios



Fuente: Sitio Web SDIS

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 primer semestre de 2023, la Defensora de la Ciudadanía verificó los avances de las estrategias implementadas por la entidad para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para garantizar una efectiva interacción con la ciudadanía.

Es así como desde la Subsecretaría de Gestión Institucional a través de los equipos de Transparencia y del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC- se vienen implementando las siguientes estrategias:

- 1.1. Implementación de la estrategia de agendamiento de citas virtual a través de la página WEB de la Entidad con el objetivo de entregar a la ciudadanía información en tiempo real sobre la oferta de servicios sociales que brinda la entidad. Estas citas son atendidas por un responsable del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC-, quien proporciona la información necesaria mediante la herramienta Bookings, permitiendo una interacción mediante audio y video.
- 1.2. Así mismo, se han logrado avances significativos en la consolidación e institucionalización de herramientas innovadoras para la transparencia y el acceso a la información pública:

Includata: Se ha trabajado en el perfeccionamiento de la herramienta la cual permite la visualización de los servicios sociales prestados por la entidad en cada unidad operativa. Se avanza en ajustes para mejorar la accesibilidad de la herramienta, incluyendo el desarrollo de lectores y otras funcionalidades, se ha establecido un compromiso con el Instituto Nacional para Ciegos INCI- para revisar los ajustes inclusivos.

Plataforma GIO: Es un aplicativo diseñado para el seguimiento de los servicios sociales y los procesos que son reportados periódicamente por las subdirecciones locales. El objetivo principal de esta plataforma es proporcionar información actualizada y reducir el flujo de comunicación, facilitando así la organización de la información de los servicios sociales que ofrece la SDIS de manera amigable para los usuarios. Además, se busca garantizar la seguridad de la información y generar informes que ayuden en la toma de decisiones.

Además, se ha logrado avanzar en la articulación con el aplicativo de ARANDA, esta integración entre la Plataforma GIO y ARANDA permitirá una mayor eficiencia y fluidez en la gestión de los servicios sociales y los procesos internos.

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 realizó seguimiento, encontrando lo siguiente:

Se verifica la actividad establecida en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, dentro del componente 2 Racionalización de Trámites para la vigencia 2023, evidenciando que se formuló la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos para la vigencia 2023 y se cargó en el sistema único de información de trámites SUIT <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/regimen-legal/transparencia/transparencia-plan-de-lucha-contra-la-corrupcion>.

En consecuencia el porcentaje de avance de esta actividad es del 50%.

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

Durante el primer semestre 2023 la Defensora de la Ciudadanía promovió estrategias para que la ciudadanía acceda a la información Pública y a los diferentes canales de interacción dispuestos por la entidad, a través de la articulación las Dependencias que lideran políticas de relacionamiento ciudadano:

3.1. El equipo de transparencia de la Subsecretaria de Gestión Institucional en el marco de la estrategia institucional para la transparencia “Conmigo Si Es” y su campo de acción Lente a la Transparencia, el cual tiene por objetivo “Promover en la ciudadanía el uso de mecanismos de control social, mediante la generación de espacios de diálogo e intercambio de saberes, que contribuyan a la mejora de los proyectos y/o servicios que presta la SDIS”, viene desarrollando jornadas con ciudadanos beneficiarios de los servicios sociales, interesados en realizar un ejercicio de control social y participación ciudadana para ampliar el conocimiento, precisar y proponer acciones de mejora de los mismos, igualmente, en estos espacios se socializa la figura del Defensor 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.

Durante el primer semestre, se contó con la participación de 74 personas mayores de tres (3) centros día de las localidades de Ciudad Bolívar y Kennedy.

Imagen No.14 Registro fotográfico Lente a la Transparencia



Fuente: Centro día Bella flor de ciudad Bolívar

3.2. En el marco de las acciones de los puntos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC de la secretaria Distrital de Integración Social SDIS de Bogotá D.C, se adelantó la actividad **Infórmate**, la cual tuvo como objetivo realizar socialización de temáticas de interés dirigidas a la comunidad.

En el primer semestre del año 2023 se articularon acciones con la defensora del ciudadano de la SDIS, para dar a conocer la figura del **Defensor/a del Ciudadanía**, reglamentado según: Decreto 607 de 2007, Decreto 847 de 2019, Resolución 1512 de 2016, Resolución 1107 de 2021 y que tiene como objetivo garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites que solicita la ciudadanía, siempre bajo los principios orientadores de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad.

Así mismo, para dar a conocer la figura del defensor/a de la ciudadana de la SDIS, en los diferentes puntos SIAC se socializaron las temáticas relacionadas con:

- Exposición en la cartelera del punto SIAC el afiche del defensor/a de la ciudadanía
- Defensor/a de la Ciudadanía
- Canales de interacción y medios por los cuales los ciudadanos pueden interponer peticiones, correo: defensordelaciudadania@sdis.gov.co

Estas jornadas de socialización estuvieron a cargo de los responsables de los puntos SIAC, quienes incentivaron y motivaron a la ciudadanía para recibir dicha información.

3.2.1 Divulgación de la pieza comunicativa (afiche del Defensor de la Ciudadanía)

Durante el primer semestre del año 2023, se ha expuesto el afiche del defensor/a del ciudadano de la SDIS en los diferentes puntos SIAC, con el fin de que la ciudadanía tenga la información de forma visual para que pueda reconocer, procesar e interpretar en que situaciones los ciudadanos y ciudadanas pueden acudir a la defensor/a y los canales para ser contactada.

En la tabla No.9, se relaciona registro fotográfico de los diferentes Puntos SIAC en donde se evidencia la exposición del afiche del defensor/a de la ciudadanía de la SDIS.

Tabla 9. Puntos SIAC con exposición del afiche del defensor/a de la ciudadanía

PUNTOS SIAC DE LA SDIS Afiche del defensor de la ciudadanía		
<p>USAQUÉN</p> 	<p>CHAPINERO</p> 	<p>RAFAEL URIBE</p> 
<p>SANTA FE CANDELARIA</p> 	<p>SAN CRISTÓBAL</p> 	<p>URIBE LOS MÁRTIRES</p> 
<p>USME SUMAPAZ</p> 	<p>CIUDAD BOLÍVAR</p> 	<p>BARRIOS UNIDOS En este punto SIAC la pieza comunicativa del defensor/a de la ciudadanía se encuentra refundida debido al trasteo por motivo de remodelación de la subdirección local.</p>

PUNTOS SIAC DE LA SDIS Afiche del defensor de la ciudadanía		
<p>BOSA</p> 	<p>BOSA PORVENIR El punto SIAC no cuenta con pieza comunicativa del defensor/a de la ciudadanía</p>	<p>SUBA</p> 
<p>KENNEDY-TIMIZA</p> 	<p>KENNEDY-CDC BELLAVISTA</p> 	<p>TEUSAQUILLO</p> 
<p>FONTIBÓN</p> 	<p>ENGATIVÁ</p> 	<p>TUNJUELITO</p> 
<p>ANTONIO NARIÑO PTE. ARANDA</p> 	<p>NIVEL CENTRAL</p> 	

3.2.2 Socialización de la temática: Defensor/a de la Ciudadanía

En el primer semestre del presente año, en los diferentes puntos SIAC se socializó la temática: “**Defensor/a de la ciudadanía**” con el objetivo de dar a conocer quién ejerce la figura del defensor/a de la ciudadanía en la SDIS, en qué casos el ciudadano debe acudir a la figura del defensor/a del Ciudadano, cómo puede la ciudadanía contactar al defensor/a de la ciudadanía.

En la tabla No.10, se evidencia los puntos SIAC, número de jornadas y número de participantes durante la socialización de la temática defensor/a de la ciudadanía

Tabla 10. Puntos SIAC, jornadas y participantes de la socialización de la temática: defensor/a de la ciudadanía

PUNTO SIAC	PARTICIPANTES	JORNADA
BARRIOS UNIDOS	13	5
BOSA	155	15
CHAPINERO	24	9
CIUDAD BOLIVAR	165	15
ENGATIVÁ	38	12
FONTIBON	26	9
KENNEDY	55	16
LOS MÁRTIRES	5	2
LOS MÁRTIRES	19	6
PUENTE ARANDA- ANTONIO NARIÑO	45	5
SAN CRISTOBAL	83	65
SUBA	52	11
TEUSAQUILLO	118	12
TUNJUELITO	69	9
USAQUEN	5	3
USME - SUMAPAZ	64	19
Total general	936	213

Fuente: Drive, registro de evidencias de la actividad informática de los Puntos SIAC SDIS

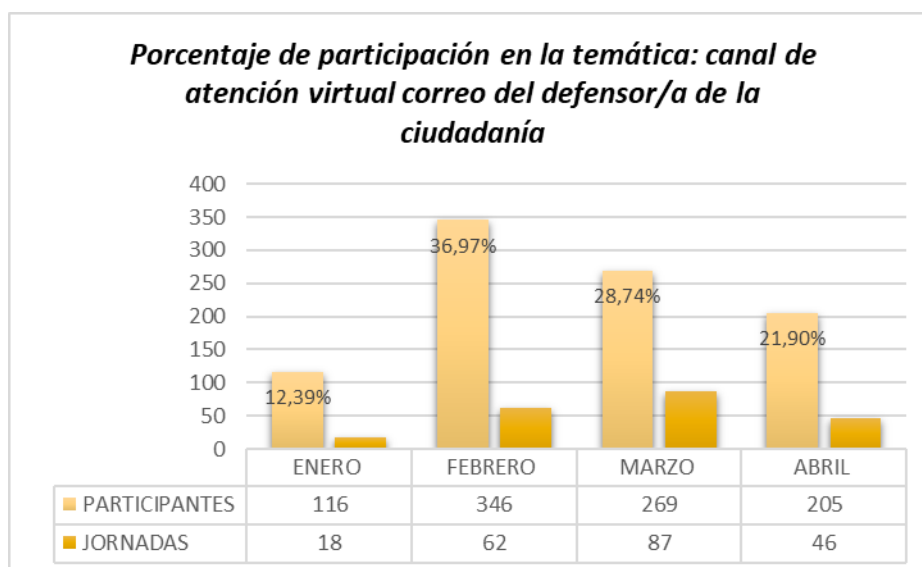
En la tabla No.11, se presentan los meses del primer semestre del año 2023 en donde se socializó la temática: **Defensor/a de la ciudadanía**, evidenciando el número de jornadas realizadas en los meses de enero, febrero, marzo y abril que corresponden a 213 y el número de participantes que corresponde a 936 ciudadanos/as informados.

Tabla 11. Mes, socialización de la temática defensor/a de la ciudadanía

MES	PARTICIPANTES	JORNADAS
ENERO	116	18
FEBRERO	346	62
MARZO	269	87
ABRIL	205	46
Total general	936	213

Fuente: Drive, registro de evidencias de la actividad infórmate de los Puntos SIAC SDIS

Gráfico 1. Porcentaje de participación, socialización de la temática defensor/a de la ciudadanía



Fuente: Drive, registro de evidencias de la actividad infórmate de los Puntos SIAC SDIS

En la gráfica No.1, se registra el número de participantes por mes en la jornadas de socialización de la temática defensor/a de la ciudadanía, evidenciando que el mayor porcentaje se registró en el mes de febrero con 36,97% que corresponde a 346 ciudadanos/as, en segundo lugar en el mes de marzo el 28,74% que corresponde a 269 ciudadanos/as, en tercer lugar se registra en el mes de abril el 21,90% correspondiente a 205 ciudadanos/as y en cuarto lugar en el mes de enero el 12,39% que corresponde a 119 ciudadanos/as.

3.2.3 Socialización de la temática: Canales de interacción y medios por los cuales los ciudadanos pueden interponer peticiones.

En los puntos SIAC, se adelantó la socialización de la temática “**Canales de interacción y medios por los cuales los ciudadanos puede interponer peticiones**”, los responsables mencionaron el canal de atención virtual dentro del cual se relaciona el correo del defensor/a de la ciudadanía defensordelaciudadania@sdis.gov.co, con el objetivo dar a conocer a la ciudadanía los medios por los cuales puede interponer peticiones como: (quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, presuntos actos de corrupción sugerencias o felicitaciones), cuando lo considere necesario.

En la tabla No.12, se evidencia los puntos SIAC en donde se realizaron las jornadas de socialización mencionando los canales de atención virtual, correo del defensor/a de la ciudadanía y el número de participantes.

Tabla 12. Puntos SIAC, socialización temática canal de atención virtual, correo defensor/a de la ciudadanía

PUNTO SIAC	PARTICIPANTES	JORNADA
BARRIOS UNIDOS	41	11
BOSA	37	5
CHAPINERO	88	24
CIUDAD BOLIVAR	545	34
ENGATIVÁ	60	11
FONTIBON	48	10
LOS MÁRTIRES	60	19
PUENTE ARANDA- ANTONIO NARIÑO	79	9
SAN CRISTOBAL	87	64
SUBA	60	10
TEUSAQUILLO	106	11
TUNJUELITO	65	11
USME - SUMAPAZ	37	29
KENNEDY	50	11
Total general	1363	259

Fuente: Drive, registro de evidencias de la actividad infórmate de los Puntos SIAC SDIS

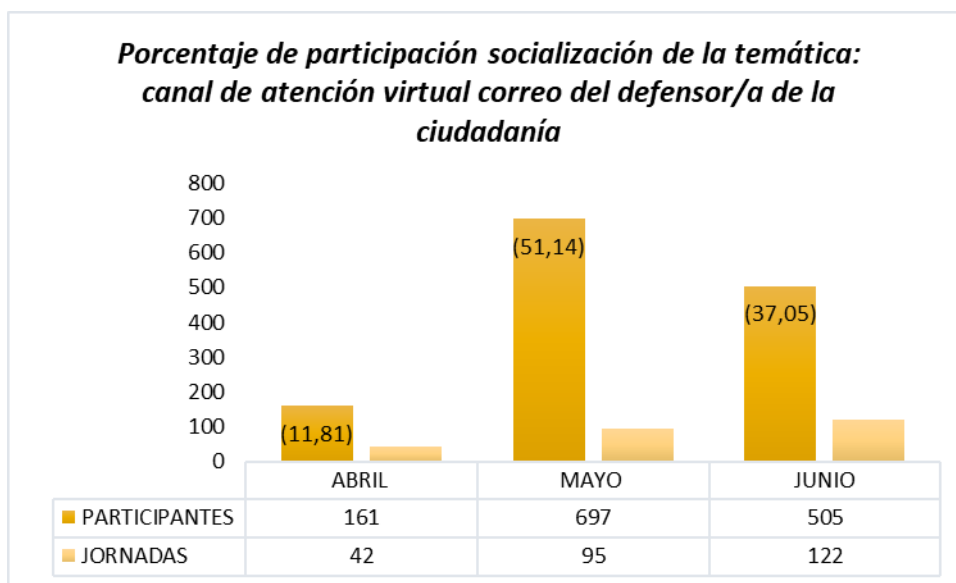
En la tabla No.13, Se presentan las jornadas de socialización de la temática “**Canales de interacción y medios por los cuales los ciudadanos puede interponer peticiones**” en donde se menciona el correo del defensor/a de la ciudadanía, evidenciando los meses en los cuales se realizaron dichas jornadas y número de participantes.

Tabla 13. Mes, socialización temática canal de atención virtual, correo defensor/a de la ciudadanía

MES	PARTICIPANTES	JORNADAS
ABRIL	161	42
MAYO	697	95
JUNIO	505	122
Total general	1363	259

Fuente: Drive, registro de evidencias de la actividad informática de los Puntos SIAC SDIS

Gráfico 2. Porcentaje de participación socialización de la temática: canal de atención virtual correo del defensor/a de la ciudadanía



Fuente: Drive, registro de evidencias de la actividad informática de los Puntos SIAC SDIS

La gráfica No.2, muestra que dentro las jornadas socializadas con el tema canales de interacción en donde se mencionan el correo del defensor/a de la ciudadanía, el mayor número de participantes se registra en el mes de mayo con un total de 697 ciudadanos/as que corresponde al 51,14%, seguido del mes de junio con 505 ciudadanos/as que corresponde al 37,05% y en el mes de abril se registra el menor número de participantes con un total de 161 ciudadanos/as que corresponde al 11,81%.

Como conclusiones:

- En el marco de la actividad infórmate desarrolla por los responsables de los diferentes puntos SIAC se ha realizado la socialización de información relacionada con el defensor/a de la ciudadanía.
- El afiche del defensor de la ciudadanía se encuentra expuesto en 18 puntos SIAC de la SDIS, el cual permite a los ciudadanos visualizar fácilmente la información y contacto del defensor/a de la ciudadanía.
- Se realizaron 213 jornadas de socialización de la temática defensor/a de la ciudadanía con la participaron novecientos treinta y nueve (936) ciudadanos y ciudadanas.
- Se realizaron 259 jornadas de socialización de la temática “Canales de interacción y medios por los cuales los ciudadanos puede interponer peticiones” en donde se menciona el correo del defensor/a de la ciudadanía con la participación de mil trescientos sesenta y tres (1363) ciudadanos y ciudadanas.

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 utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicación para mejorar la experiencia de los ciudadanos, solicitó mediante memorando interno con radicado No. I2023017494 de fecha 16 de junio de 2023 a la Subdirección de Investigación e Información, un informe del estado de avance de la integración del sistema de gestión documental AZ Digital y SDQS- Bogotá Te Escucha.

Del informe se dedujo que ya la SDIS está funcionando de manera satisfactoria, es decir, ya está implementada en el sistema de Gestión Documental AZ Digital desde el 01 de mayo de 2023 y se estabilizó el 17 de mayo de 2023 en sesiones con el proveedor Analítica, en compañía de la Alcaldía de Bogotá.

Los pasos a seguir luego de la implementación fueron mesas de trabajo con el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC - junto con el área de Gestión Documental para la divulgación de información y utilización del nuevo módulo.

Igualmente, la transferencia de conocimiento se realizó el día 06 de junio de 2023, al área correspondiente “SIAC”, la cual es responsable del proceso en el cual

estuvo involucrada el área de gestión documental. De acuerdo a esto el SIAC estará agendando las transferencias de conocimiento necesarias a las demás dependencias.

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 defensora de la ciudadanía SDIS I semestre vigencia 2023

Tramite de requerimientos ciudadanos.

En la gráfica número 3, se presentan las peticiones de la ciudadanía allegadas a la Defensoría de la ciudadanía,

Gráfica 3. Total peticiones I Semestre 2023



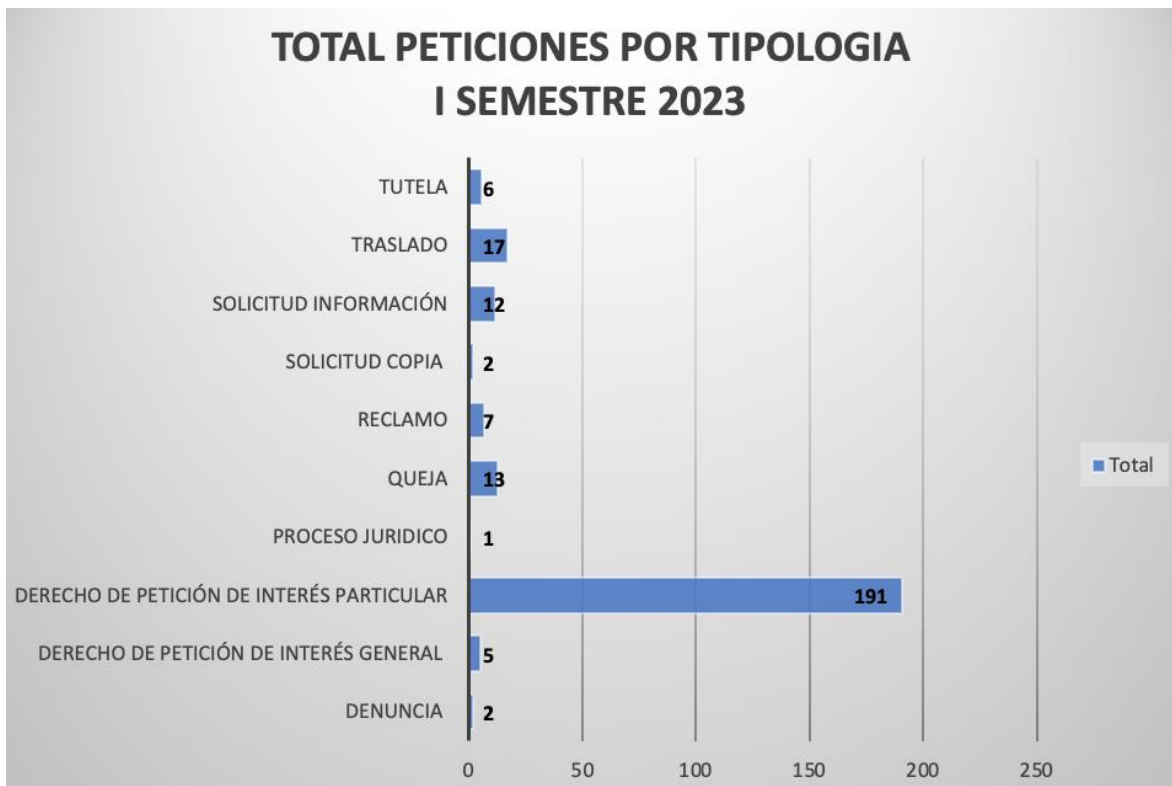
Fuente: Elaboración propia tomada a partir de matriz de solicitudes 2023

Durante el primer semestre de 2023, se gestionaron doscientos cincuenta y seis peticiones (256) a través de los canales dispuestos para tal fin, por cada uno de los meses se registraron así: Enero (46), Febrero (46), Marzo (61), Abril (36), Mayo (42) y Junio (25) el 100% de las peticiones fueron recibidas mediante canal virtual, a través del E-mail, correo electrónico defensoriadelaciudadania@sdis.gov.co, aplicativo Bogotá te escucha y presencial en los encuentros territoriales realizados por la Defensora.

Tipologías.

En la gráfica 4, se describe el total de peticiones por tipo de requerimiento allegado a la Defensoría.

Grafica 4. Total peticiones por tipología I Semestre 2023



Fuente: Elaboración propia tomada a partir de matriz de solicitudes 2023

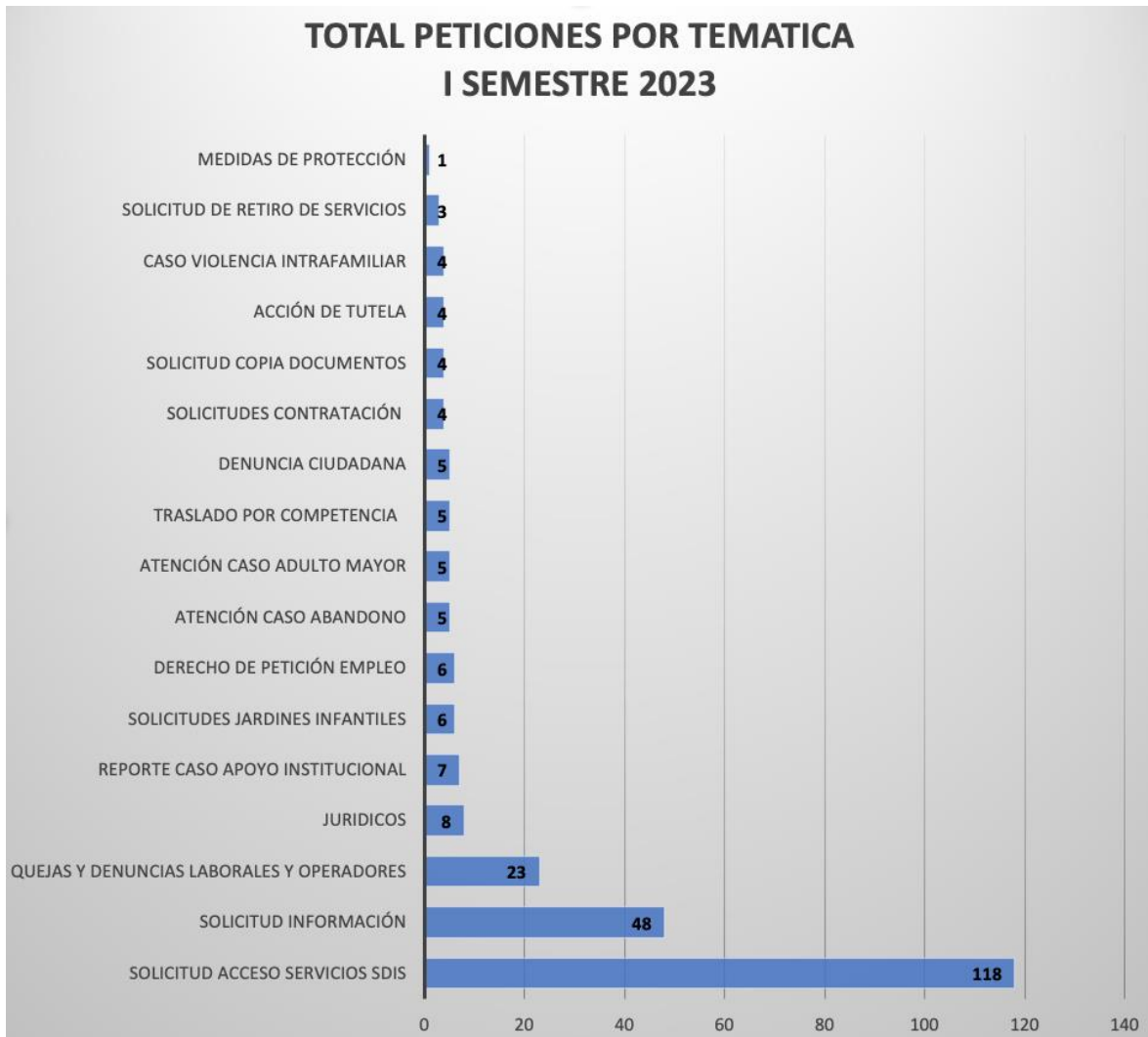
La Defensoría del Ciudadano brindó atención oportuna a cada una de las peticiones presentadas, tal como se describe a continuación: Derechos de petición de interés particular se presentaron con mayor frecuencia, representando un 74,61% con ciento noventa y uno (191) solicitudes atendidas, Por otro lado, con un 6,64%, se realizaron diez y siete (17) traslados a diferentes entidades de orden distrital, nacional y territorial, con un 5,08% se atienden trece (13) quejas o denuncias ciudadanas, con un 4,69% se atienden doce (12) solicitudes de información, por último, el 2,34% corresponden a seis (6) acciones de tutela y el 1,95% a cinco (5) derechos de petición de interés general.

Es importante señalar que los requerimientos atendidos con mayor frecuencia, se refieren a temas relacionados con situaciones de vulnerabilidad derivadas de la solicitud de acceso a los servicios de la SDIS (Ingreso Minino Garantizado, acceso apoyos económicos, reportes casos de pacientes en condición de vulnerabilidad, ingreso a servicios de discapacidad, casos de violencia intrafamiliar, entre otros) información sobre cupos de jardines infantiles y comedores comunitarios, solicitudes de información sobre red de servicios de la SDIS y del Distrito, quejas y reclamos de las unidades operativas, denuncias de trato inadecuado por parte de Servidores Públicos, entre otros, lo anterior, puede ser validado y verificado en el asunto y/o cuerpo de las peticiones referidas.

Temáticas.

En la gráfica 5, se muestran los requerimientos clasificados por Temática, esto es, las solicitudes allegadas a cada una de las dependencias de conformidad con el asunto identificado.

Grafica 5. Total peticiones por temática I Semestre 2023



Fuente: Elaboración propia tomada a partir de matriz de solicitudes 2023

El anterior gráfico demuestra que, la mayor cantidad de requerimientos son en relación al acceso de los servicios de la SDIS representando un 46,09% con ciento dieciocho (118) peticiones atendidas, posteriormente, las solicitudes de información con un 18,75% con cuarenta y ocho (48) solicitudes, las quejas y denuncias sobre temas laborales y funcionamiento de operadores con un 8,98%

de veintitrés (23) atenciones. Las solicitudes que se presentaron en el primer semestre con menos frecuencia fueron ocho (8) asuntos jurídicos con 3,13%, siete (7) solicitudes enviadas por otras entidades o empresas prestadores de salud para solicitudes de seguimiento y atención a casos institucionales con un 2,73% y las solicitudes o derechos de petición de empleo, solicitudes de jardines infantiles, notificaciones casos sociales de vulneración de derechos, violencia intrafamiliar, denuncias ciudadanas, medidas de protección entre otros, fueron atendidas de manera oportuna en el primer semestre, entre cinco (5) a siete (7) solicitudes representando un 1%.

Dependencias.

En la Tabla número 14, se muestran los requerimientos allegados a cada una de las dependencias de conformidad a sus competencias.

Tabla 14. Total peticiones por Dependencia I Semestre 2023

DEPENDENCIAS	TOTAL
Alcaldías Municipales	3
Comisarías de familia	13
Defensora de la Ciudadanía	5
Dirección de Gestión Corporativa	1
Dirección de Nutrición y Abastecimiento	2
Dirección para la Inclusión y las Familias	1
Dirección Territorial	1
Empresas Privadas	1
Entidades del Distrito	9
Entidades Nacionales	3
Inspección y Vigilancia	1
Oficina Asesora Jurídica	9
Oficina de Asuntos Disciplinarios	5
Servicio integral de Atención a la Ciudadanía	1
Subdirección de Contratación	2
Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	5
Subdirección Local Barrios Unidos Teusaquillo	3
Subdirección Local Bosa	18
Subdirección Local Ciudad Bolívar	5
Subdirección Local de Fontibón	1

Subdirección Local Engativá	9
Subdirección Local Mártires	1
Subdirección Local Puente Aranda	2
Subdirección Local Rafael Uribe Uribe	2
Subdirección Local San Cristóbal	1
Subdirección Local Santa Fe Candelaria	1
Subdirección Local Suba	7
Subdirección Local Tunjuelito	1
Subdirección local Usaqué	1
Subdirección local Usme	1
Subdirección para asuntos LGBTI	1
Subdirección para la Adulterez	11
Subdirección para la Discapacidad	25
Subdirección para la Familia	5
Subdirección para la Gestión Integral Local	3
Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración	4
Subdirección para la Infancia	7
Subdirección para la Juventud	4
Subdirección para la Vejez	18
Subdirección Rafael Uribe Uribe	1
Subdirección Local Kennedy	5
Transferencias Monetarias – IMG	57
TOTAL GENERAL	256

Fuente: Elaboración propia tomada a partir de matriz de solicitudes 2023

Grafica 4. Total peticiones atendidas con mayor frecuencia por Dependencias I Semestre 2023



Fuente: Elaboración propia tomada a partir de matriz de solicitudes 2023

Para finalizar, de los doscientos cincuenta y seis requerimientos ciudadanos que fueron atendidos por la Defensoría de la Ciudadanía, se puede evidenciar que la mayor cantidad de solicitudes fueron trasladadas en atención a la solicitud de ingreso a los servicios de la SDIS relacionados con las Transferencias Monetarias – Ingreso Mínimo Garantizado, con un 22,26% de cincuenta y siete (57) peticiones, las Subdirecciones de la SDIS; Subdirección de Discapacidad representa un 9,76% con veinticinco (25) atenciones, Subdirección para la Vejez, un 7,03% con dieciocho (18) y la Subdirección para la Adulthood, un 4,29% con once (11) peticiones ciudadanas, por último las Comisarias de Familia atendieron trece (13) requerimientos con un 5,07% y a la Subdirección local de Bosa le fueron asignados dieciocho (18) solicitudes.

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

1. 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 30 de junio de 2023, en el Archivo de Bogotá, abordando las siguientes temáticas:

- Seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía –Primer Trimestre de 2023.
- Balance del Programa de dinamización de trámites.
- Guía de trámites
- Reformulación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

- Para cumplir con la entrega oportuna del reporte de avances de la PPDSC, se hace necesario fortalecer los procesos internos de la Subsecretaria de Gestión Institucional, con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de las Autoridades correspondientes, fortaleciendo los esquemas de monitoreo y seguimiento al interior de la Institución.
- Se requiere contar con los recursos físicos y técnicos necesarios para para diversificar y ampliar los canales de atención a la ciudadanía.
- Contar con los equipos de servidores públicos de planta a nivel misional, estratégico o de apoyo, que cumplan con las competencias comportamentales con enfoque de transversalidad de la política de servicio al ciudadano. En particular, se requiere contar con el suficiente talento Humano de primer nivel de servicio y contacto directo con los ciudadanos con amplia formación en la PPDSC, que conozca los protocolos de orientación a la ciudadanía, cuente con el perfil adecuado y el conocimiento sobre la Entidad, tengan conocimiento en lengua de señas y eliminen barreras actitudinales que puedan generar discriminación en los grupos

poblacionales.

- Se recomienda contar con funcionarios y profesionales, que tengan el conocimiento técnico del lenguaje de señas, igualmente de la funcionalidad y manejo del Centro de Relevo y, de los procedimientos orientados a la atención específica a la población en sus diversidades.
- Generar un proceso de formación basado en los principios del servicio, dispuestos en el Manual de Servicio a la ciudadanía del Distrito Capital, que establece los parámetros para que las personas que prestan servicio a la ciudadanía brinden un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario, equitativo y de calidad a la ciudadanía.
- Realizar convenios con otras entidades públicas, como el Instituto Nacional para Ciegos —INCI—, el Instituto Nacional para Sordos —INSOR— o la imprenta nacional para ciegos, para acceder a ofertas de capacitación, obtener asistencia técnica y asesoría para la atención de las personas con discapacidad visual y auditiva.
- La Alta Dirección, de manera especial -en el proceso de implementación de la nueva función relacionada con IMG, deberá atender con prontitud la verificación de la situación real de los recursos de infraestructura, equipos, tecnología, lo mismo que el recurso humano, para el desarrollo eficaz de éste nuevo proceso misional.
- 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.

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