



MEMORANDO

Código 12000

PARA: ROBERTO ANGULO SALAZAR
Secretario de Despacho

DE: LINA MARIA SANCHEZ ROMERO
Defensora de la Ciudadanía

Asunto: Informe de Gestión Defensora de la Ciudadanía Secretaría Distrital de Integración Social - Segundo Semestre Vigencia 2023

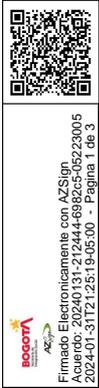
Reciba un cordial saludo,

En cumplimiento del artículo 14°, numeral 3 del Decreto 847 de diciembre de 2019 “por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital” y la Resolución 1107 del 21 de agosto de 2021 “por la cual se designa el(la) defensor(a) de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones”, de manera atenta me permito presentar informe de gestión correspondiente al segundo semestre del año 2023.

Cordialmente,

LINA MARIA SANCHEZ ROMERO
Defensora de la Ciudadanía
Secretaría 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

I2024002853

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20240131-212444-6982c5-05223005

Creación: 2024-01-31 21:24:44

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-01-31 21:25:19



Escanee el código para verificación

Firma: Lina María Sánchez Romero

Lina María Sánchez Romero

64696062

LSanchezR@sdis.gov.co

Defensora de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Integración Social



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20240131-212444-6982c5-05223005
2024-01-31T21:25:19-05:00 - Página 2 de 3





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20240131-212444-6982c5-05223005
2024-01-31T21:25:19-05:00 - Página 3 de 3

REPORTE DE TRAZABILIDAD

I2024002853

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20240131-212444-6982c5-05223005

Creación: 2024-01-31 21:24:44

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-01-31 21:25:19



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Lina María Sánchez Romero LSanchezR@sdis.gov.co Defensora de la Ciudadanía Secretaría Distrital de Integración Soci	Aprobado	Env.: 2024-01-31 21:24:46 Lec.: 2024-01-31 21:24:58 Res.: 2024-01-31 21:25:19 IP Res.: 186.155.7.19

INTRODUCCIÓN

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 Secretaría Distrital de Integración Social, expidió la Resolución 1761 de 2023, mediante la cual se delegó la figura de Defensor(a) de la Ciudadanía en el cargo de la Subsecretaria de Gestión Institucional Código 45 Grado 8, para orientar la gestión en el seguimiento y la búsqueda de estrategias y mecanismos que faciliten a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos en materia de acceso a trámites y con el propósito que la gestión de la Entidad sea eficaz y eficiente, respecto de los requerimientos ciudadanos.

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 Secretaría Distrital de Integración Social y contempla las acciones realizadas en el segundo semestre de la vigencia 2023.

Se detalla a continuación el **II informe semestral** correspondiente a la vigencia 2023, 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.

Para dar cumplimiento a este lineamiento, se realizó acompañamiento y seguimiento a la consolidación y entrega de los 2 reportes trimestrales del avance de ejecución del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC, verificando la entrega a Secretaría General.

A continuación, se presentan los avances en la implementación de la Política en la Entidad a corte del cuarto trimestre de 2023:

Producto 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

Con corte a diciembre de 2023, la Secretaría Distrital de Integración Social cumplió con el indicador, toda vez que, en el marco de la implementación del Plan Estratégico Institucional 2020-2024, se incorporó 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*". En este contexto y con el fin de avanzar en el cumplimiento del mismo, la Subsecretaría de Gestión Institucional, Líder del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC durante el cuarto trimestre de 2023 adelantó las siguientes acciones:

- **Encuestas.**

Aplicación de encuesta de “percepción y satisfacción ciudadana con los servicios sociales de la SDIS”, logrando llegar a 903 personas encuestadas en el trimestre, para un acumulado de 4995 encuestas. Igualmente, se aplicó la encuesta de satisfacción y percepción acerca de la atención brindada a través del canal virtual, llegando en este trimestre a 24 respuestas y un acumulado de 172 encuestas. Por otra parte, los responsables SIAC transfirieron 4.228 llamadas a la extensión 8888, con el fin de calificar el servicio entregado a través de la encuesta de satisfacción, obteniendo como resultado un total de 1.797 encuestas respondidas.

- **Atención a la ciudadanía**

Durante el cuarto trimestre de 2023 se brindó atención a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención de la SDIS:

Canal presencial: Se atendieron 62,679 ciudadanos en 20 puntos SIAC, 17 ubicados en las subdirecciones locales, 2 ubicados en Centros de Desarrollo Comunitario y 1 en la sede principal de la SDIS local 101 centro comercial San Martín.

Canal telefónico: Se atendieron 14.343 ciudadanos, a través de la línea de atención ciudadana 601-3808330 Opción 1- información de los servicios sociales de la SDIS, Opción 2- PQRS, Opción 3- presuntos hechos de corrupción, Opción 4- Comunicarse con una Subdirección local.

Canal virtual por medio de videollamada: se atendieron 177 ciudadanos.

Canal virtual por medio del agendamiento de cita virtual para la atención presencial, acudiendo al punto seleccionado: se atendieron (30) ciudadanos.

Visitas a puntos SIAC: Se realizaron veinte 16 visitas técnicas a los puntos SIAC ubicados en las Subdirecciones Locales de: San Cristóbal, SLIS Santa Fe Candelaria, SLIS Puente Aranda Antonio Nariño, Fontibón, Bosa Porvenir, Teusaquillo, Ciudad Bolívar, Rafael Uribe Uribe, Los Mártires, Engativá, Kennedy Timiza, Kennedy Bellavista; Tunjuelito, Barrios Unidos y Local 101 de Nivel central de la SDIS.

La Secretaría Distrital de Integración Social comprometida con la transparencia, puso a disposición los canales virtual, presencial y telefónico, para que el ciudadano presente sus denuncias por posibles actos de corrupción.

- **Fortalecimiento del Servicio Atención a la Ciudadanía**

Fortalecimiento SIAC: Se realizaron 3 jornadas de fortalecimiento con el equipo local de referentes de la atención ciudadana de los puntos SIAC. Igualmente, se desarrolló el curso de lengua de señas colombiana en articulación con el SENA.

Sensibilización cultura del servicio: se desarrollaron 3 jornadas dirigidas a servidores y contratistas de la SDIS con la participación de 98 personas en estas sesiones se generaron herramientas para la atención en el marco de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y el Manual de Servicio a la Ciudadanía. Se adelantó un conversatorio denominado "Mejores prácticas para la atención a la ciudadanía, dirigido al personal de seguridad, con la asistencia de 294 personas.

- **Socialización del procedimiento trámite de peticiones:**

Se realizó una jornada dirigida al equipo de trámite de peticiones de nivel central SIAC.

Producto 1.1.3: Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General

Se cuenta con el Manual de Servicio a la Ciudadanía actualizado y en concordancia con los lineamientos del Manual de Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Producto 2.1.3 Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos

En el marco de las actividades realizadas en la implementación de un sistema de asignación de citas para la atención ciudadana a través de las opciones presencial y virtual, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC cuenta con dos medios en el canal virtual con los siguientes avances:

- Agendar una cita por medio de video llamada: para el cuarto trimestre de 2023 se agendaron 897 citas por medio de videollamada, de las cuales se atendieron 177 ciudadanos que se conectaron efectivamente y 720 ciudadanos que no se conectaron a la cita programada por razones externas a la Entidad, tales como no diligenciar correctamente el correo electrónico, fallas en la conexión a internet y olvido de la cita o cruce con otras actividades de carácter personal. Lo anterior se evidencia mediante llamadas telefónicas aleatorias que se realizaron a la ciudadanía que agendó cita mediante este servicio.
- Agendar una cita virtual para la atención presencial, acudiendo al punto seleccionado: para el cuarto trimestre del año se logró contar con 12 puntos SIAC ubicados en SLIS Santa Fe Candelaria, SLIS Tunjuelito, SLIS Kennedy Timiza, SLSIS Chapinero, CDC Bosa Porvenir, SLIS Rafael Uribe Uribe, Metropolitano - Nivel Central, SLIS Puente Aranda y Antonio Nariño, SLIS Los Mártires, SLIS Teusaquillo, SLIS Barrios Unidos y SLIS Fontibón. Para el periodo reportado se atendieron 30 ciudadanos. Cabe aclarar que no asistieron al punto seleccionado quienes solicitaron este servicio por razones ajenas a la Entidad como cruce con otras actividades de carácter personal que les impidió cumplir con la cita, así como olvido de la misma; lo anterior, se evidencia mediante llamadas telefónicas aleatorias a los ciudadanos que solicitaron este servicio y no asistieron.

Producto 3.1.2 Respuestas de Entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema

Dando cumplimiento al indicador, el equipo asignado para el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, durante el IV trimestre de 2023, realizó seguimiento mediante la revisión de 15.176 peticiones con respuesta definitiva, de la cual se tomó una muestra aleatoria (a través del aplicativo Epi-info) arrojando un total de 200 peticiones ciudadanas. Inicialmente de la muestra se encontró que 4 peticiones no aplican por los siguientes aspectos:

- 2 son reconocimientos positivos.
- 2 no reportan respuesta en el sistema

De acuerdo con lo anterior se realizó seguimiento a un total de 196 peticiones de las cuales 60 peticiones no cumplieron con alguno de los criterios como se relaciona a continuación:

- 53 no cumplen el criterio de coherencia.
- 6 no cumplen con el criterio de claridad.
- 1 no cumple con el criterio de calidez.

En relación a lo anterior se realizaron como controles las siguientes acciones:

- 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.
- Soporte permanente a los(as) designados(as) para la operación Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de WhatsApp, llamada y/o correo, sobre el trámite de requerimientos ciudadanos, entre ellos, los criterios de calidad de las respuestas.
- Remisión de memorandos por incumplimiento a algunos de los criterios de calidad, calidez y coherencia.
- Realización de 3 mesas de trabajo con las Dependencias que incumplieron algunos de los criterios (SLIS San Cristóbal, SLIS Mártires, Subdirección para la infancia, IMG, Comisaría de Familia Bosa 2, y Comisaría de Familia Usaqué 1).
- Socialización vía- email de 8 piezas comunicativas acerca de los tips de lenguaje claro sobre los criterios de calidad de la respuesta.

Las actividades realizadas contribuyen a que se brinde respuestas ciudadanas oportunas y de calidad a través de los canales de interacción (presencial, telefónica y virtual) dispuestos por la Entidad.

Producto 3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS

Durante el trimestre reportado se adelantaron las siguientes acciones para la puesta en marcha de la integración de las plataformas Bogotá te Escucha y AZ digital:

- Se realizaron 2 mesas técnicas entre el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, la Subdirección de Investigación e Información, Gestión Documental y la Secretaría General, donde se realiza la revisión de los inconvenientes presentados en AZDigital - Bogotá Te Escucha que imposibilitan la puesta en marcha, evidenciando que los sistemas gestionan de manera correcta el envío y recepción de la información, con la novedad de que el campo "dependencia", no interopera entre AZ digital y Bogotá te escucha.
- Se validaron y aplicaron pruebas de la integración Az digital – Bogotá Te escucha, detectando campos no incluidos en dicha integración, por lo tanto, la Subdirección de Investigación e Información estará gestionando con el SIAC la respectiva corrección ante el proveedor *Analítica* para la puesta en marcha de la integración, la cual cuenta con un avance de implementación del 90%. Adicionalmente, en el momento no se puede estimar una fecha de finalización de la actividad debido a que está pendiente el reporte de viabilidad técnica y financiera por parte del proveedor *Analítica* de la Azdigital, información que será reportada por la Subdirección de Información e Investigación, por lo anterior, sin dicha información no se puede estimar ejecución a corto o mediano plazo.
- Socialización vía correo electrónico y WhatsApp de 23 piezas comunicativas, con tips de oportunidad acerca de los tiempos legales para el trámite de las peticiones, criterios de calidad y operatividad de la plataforma. La cual es transmitida por el boletín y correos masivos semanales de comunicaciones.

Producto 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

Se realizó el curso de lengua de señas colombiana en articulación con el SENA, dirigido a las y los referentes de atención a la ciudadanía en los puntos SIAC y servidores públicos de la Subdirección local de San Cristóbal. 28 servidores públicos (funcionarios y contratistas) se cualificaron en este proceso.

Producto 3.1.10 Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía en sus esquemas de rendición de cuentas

La Secretaría Distrital de Integración Social cuenta con una sección en el esquema de

rendición de cuentas publicado en la página principal de la Entidad, banner de transparencia en su punto 6 denominado PARTICIPA e ítem 6.6 “rendición de cuentas: https://www.integracionsocial.gov.co/images/docs/2023/participacion/2023_SDIS_Estrategia_rendicion_de_cuentas.pdf

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

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*”, donde uno de sus pilares busca fortalecer el compromiso de las servidoras y servidores públicos en cuanto a la calidad del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, a través de la atención incluyente a la población.

En este sentido, dentro del proyecto anteriormente mencionado se definió la meta No. 2 “Gestionar el 100% de las peticiones ciudadanas allegadas a través de los canales de interacción dispuestos por la SDIS”, y específicamente la actividad No. 1 “Atención ciudadana que garantice respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes ciudadanas”, mediante la cual se busca el reconocimiento de las personas como sujetos de derechos y 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 su cumplimiento, en la vigencia 2023 se contaba con un presupuesto asignado de \$924.943.197, de los cuales, a corte 31 de diciembre de 2023 se comprometieron \$918.601.930 y se giraron \$747.174.196, tal como se presenta a continuación:

Tabla No. 1 Ejecución Presupuestal 2023

PROYECTO 7733 - Atención ciudadana que garantice respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes ciudadana				
META 2	ACTIVIDAD 1	PRESUPUESTO ASIGNADO	RECURSOS COMPROMETIDOS	GIROS

Gestionar el 100% de las peticiones ciudadanas allegadas a través de los canales de interacción dispuestos por la SDIS	Atención ciudadana que garantice respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes ciudadana	\$ 924.943.197	\$ 918.601.930	\$ 747.174.196
--	--	----------------	----------------	----------------

Fuente: Archivo PAA Secretaría Distrital de Integración Social. Corte 31 de diciembre de 2023

Es importante señalar que los recursos corresponden a 31 contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, mediante los cuales se da cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, se atienden las solicitudes realizadas mediante canales presenciales, telefónicos y virtuales, y se hace el respectivo seguimiento a la oportunidad de las respuestas a las peticiones, consultas, quejas y reclamos presentadas por los ciudadanos.

Ahora bien, con respecto a la vigencia 2024, la Subsecretaría de Gestión Institucional programó dentro del anteproyecto de presupuesto del proyecto de inversión 7733 “Fortalecimiento institucional para una gestión pública efectiva y transparente en la ciudad de Bogotá” los recursos necesarios para garantizar la continuidad de los 31 contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión que se suscribieron en 2023, y posteriormente realizó el seguimiento respectivo a su incorporación dentro del Plan Anual de Adquisiciones 2024 por un valor de total de \$1.084.941.000 y plazo de 11 meses, lo que representa un 17,3% de incremento con respecto a la vigencia anterior.

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

Se 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. 2:

Tabla No. 2 Plan Operativo SIAC 2023

Objetivo	Componente	Meta
Realizar la atención ciudadana mediante acciones que permitan la	Atención a la ciudadanía	Dos (2) Visitas anuales de seguimiento y acompañamiento a los puntos SIAC

Objetivo	Componente	Meta
divulgación, seguimiento para la entrega de información y respuestas oportunas y eficaces a las solicitudes ciudadanas, a través de la articulación interna y externa		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.

Se realizó la publicación de un manual, un instructivo, una guía y seis formatos en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad durante el cuarto trimestre de 2023, así:

Tabla No. 3 Listado documentos Servicio a la Ciudadanía

PROCESO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	FECHA VERSIÓN VIGENTE	VERSIÓN
Atención a la ciudadanía	Servicio a la ciudadanía Secretaría Distrital de Integración Social	Manual	MNL-ATC-001	21/12/2023	1
Atención a la ciudadanía	Canales de interacción para atención a la ciudadanía	Instructivo	INS-ATC-001	21/12/2023	2
Atención a la ciudadanía	Metodológica de seguimiento, acompañamiento y evaluación de la atención y servicio a la ciudadanía	Guía	GUI-ATC-001	21/12/2023	0
Atención a la ciudadanía	Acto Administrativo Motivado	Formato	FOR-ATC-006	21/12/2023	2
Atención a la ciudadanía	Aviso	Formato	FOR-ATC-008	21/12/2023	1
Atención a la ciudadanía	Apertura buzón de sugerencias	Formato	FOR-ATC-009	21/12/2023	1
Atención a la ciudadanía	Reporte mensual de requerimientos (numeral 3, Artículo 3, Decreto 371 de 2010)	Formato	FOR-ATC-010	21/12/2023	1
Atención a la ciudadanía	Designación responsable Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS	Formato	FOR-ATC-011	21/12/2023	1
Atención a la ciudadanía	Registro de atenciones diarias no registradas en SIRBE	Formato	FOR-ATC-012	21/12/2023	1

Fuente: Elaboración propia Subsecretaría de Gestión Institucional

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, se 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, así como de los 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 relacionado con los procesos de Atención a la Ciudadanía:

Tabla No. 4 Plan de Mejoramiento – SIAC Origen Interno

Acciones Transversales:

Ítem	(*) Descripción de la acción	(*) Fecha final	Estado de la acción
1	Verificar que el nombre del indicador y la fórmula de cálculo estén acordes con la actividad asociada a los requerimientos de control político formulada dentro PAII 2023.	30/06/2023	Cerrada
2	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	Cerrada
3	Realizar acciones preventivas frente a las actividades programadas en el PAII 2023, derivadas de la implementación de una herramienta de monitoreo a través de Power BI.	30/08/2023	Cerrada
4	Efectuar la revisión de los 47 registros presentados por la auditoría interna para identificar las causas que se presentaron	30/12/2023	En Ejecución
5	Realizar un diagnóstico para determinar el cumplimiento del procedimiento de monitoreo de los medios de procesamiento de la información (PCD-SMT-004)	30/12/2023	En Ejecución
6	Realizar un diagnóstico para determinar el cumplimiento del plan de Contingencia en Tecnología de la información (PLA-TI-005) para la continuidad del servicio en razón al uso tecnológico y de servicio en los sistemas de información.	30/12/2023	En Ejecución
7	“Elaborar Plan de Trabajo que contenga actividades, productos y porcentajes de cumplimiento para el diagnóstico, priorización y programación de mantenimientos y/o intervenciones que permitan dar cumplimiento al acceso de personas con discapacidad a los cuartos de baños ubicados en los puntos de atención SIAC de la Entidad.	30/12/2023	En Ejecución

Ítem	(*) Descripción de la acción	(*) Fecha final	Estado de la acción
8	Elaborar Plan de Trabajo que contenga actividades, productos y porcentajes de cumplimiento para el diagnóstico, priorización, programación e instalación de señalización que facilite el acceso y permita identificar a la comunidad la ubicación de los Puntos SIAC de la Entidad dentro de la Unidad Operativa en la que estos funcionen, de acuerdo a la norma NTC 6047 y sujeto a disponibilidad de recursos.	30/12/2023	Cerrada
9	Elaborar y oficializar el procedimiento de Actualización del mapa de gestión del conocimiento vinculando el formato de buenas prácticas al mismo.	31/12/2023	En Ejecución
10	Incluir en el procedimiento de participación ciudadana PCD-PE-011 un punto de control sobre la revisión de la vigencia de los formatos que se diligencian, con el fin de que se tome la última vigente	31/12/2023	En Ejecución
11	Elaborar y oficializar el procedimiento de Actualización del mapa de gestión del conocimiento vinculando el formato de buenas prácticas al mismo.	31/12/2023	En Ejecución
12	Incluir en el procedimiento de participación ciudadana PCD-PE-011 un aparte con la estrategia de identificación y documentación de buenas prácticas de participación ciudadana y rendición de cuentas.	30/06/2024	En Ejecución
13	Elaborar e implementar una estrategia de identificación y documentación de buenas prácticas de participación ciudadana y rendición de cuentas con los y las delegados/as de participación ciudadana, en concordancia con lo dispuesto por el proceso de Gestión del Conocimiento	30/06/2024	En Ejecución
14	Incluir en el procedimiento de participación ciudadana PCD-PE-011 un aparte con la estrategia de identificación y documentación de buenas prácticas de participación ciudadana y rendición de cuentas.	30/06/2024	En Ejecución
15	Elaborar e implementar una estrategia de identificación y documentación de buenas prácticas de participación ciudadana y rendición de cuentas con los y las delegados/as de participación ciudadana, en concordancia con lo dispuesto por el proceso de Gestión del Conocimiento	30/06/2024	En Ejecución
16	Elaborar un cronograma a partir del diagnóstico del funcionamiento integral de los escenarios virtuales de atención SIAC, con las actividades priorizadas y programadas a ejecutar relacionadas con la accesibilidad de la página web en los temas de atención a la ciudadanía.	7/11/2024	En Ejecución
17	Elaborar un cronograma a partir del diagnóstico del funcionamiento integral de los escenarios físicos de los puntos de atención SIAC, con las adecuaciones priorizadas y programadas a ejecutar relacionadas con la accesibilidad física.	7/11/2024	En Ejecución

Fuente: Elaboración propia Subsecretaría de Gestión Institucional

Tabla No. 5 Plan de Mejoramiento – SIAC Origen Interno

Acciones Directas:

Ítem	(*) Descripción de la acción	(*) Fecha final	Estado de la acción
1	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	Cerrada
2	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	Cerrada
3	Recibiendo la sugerencia, 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	Reformulación del Plan de Mejoramiento - Declarada inefectiva
4	Poner en marcha una medida de optimización de tiempos de atención ciudadana por agendamiento de citas virtuales a fin de generar mayor disponibilidad de cobertura y minimizar el tiempo de espera para el agendamiento de citas	30/11/2023	Cerrada
5	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	Cerrada
6	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.	29/12/2023	Cerrada
7	Desarrollar una mesa de trabajo con las dependencias que incumplen los términos establecidos en la ley 1755 de 2015, generando compromisos.	29/12/2023	Cerrada
8	Actualizar y publicar el Manual de Servicio a la Ciudadanía MNL-ATC-001, donde se incluirá un Anexo que contenga una guía metodológica para evaluar los criterios mínimos de la percepción y satisfacción de la ciudadanía frente a la atención de la SDIS	30/12/2023	Cerrada
9	Actualizar y publicar el Manual de Servicio a la Ciudadanía MNL-ATC-001.	30/12/2023	Cerrada
10	Realizar una actualización y publicación del Instructivo canales de interacción para la atención de la Ciudadanía INS-ATC001	30/12/2023	Cerrada

Ítem	(*) Descripción de la acción	(*) Fecha final	Estado de la acción
11	Realizar jornadas de fortalecimiento con las dependencias que hayan incumplido los criterios de calidad en el mes anterior; donde se indiquen los atributos de calidad en las respuestas ciudadanas, realizando pre-test y post-test	30/12/2023	Cerrada
12	Realizar mesas de seguimiento con el fin de monitorear el cumplimiento de los términos establecidos para las respuestas de los requerimientos de control político peticiones, proyectos de acuerdo y Proyectos de ley	30/12/2023	Cerrada
13	Realizar la parametrización del sistema de información SIRBE para el registro de la atención de las solicitudes ciudadanas entorno al pago de transferencias monetarias no condicionadas de IMG, incluyendo el proyecto de inversión 7918 "Implementación de transferencias monetarias a hogares pobres y vulnerables en Bogotá", como opción dentro del menú desplegable del equipo SIAC.	30/12/2023	Cerrada
14	Socializar los aspectos relacionados con la Estrategia de Ingreso Mínimo Garantizado entre el equipo SIAC de la Secretaría Distrital de Integración Social, para identificar la información que la ciudadanía interesada en la mencionada estrategia consulta y, en consecuencia, realizar el registro de la atención a la solicitud ciudadana en el SIRBE Web	30/12/2023	Cerrada
15	Realizar jornadas de fortalecimiento en lengua de señas colombiana y manejo de la plataforma centro de relevo para las responsables de los puntos SIAC.	30/12/2023	Cerrada
16	Realizar 1 visita de seguimiento y fortalecimiento técnico al punto SIAC en donde se verifique el cumplimiento en el orden del puesto de trabajo de acuerdo a lo establecido en el manual del servicio a la ciudadanía	30/12/2023	Cerrada
17	Enviar memorando a los Subdirectores Locales reiterando el apoyo del delegado a los diferentes puntos SIAC para dar continuidad al servicio a la ciudadanía.	30/12/2023	Cerrada
18	Realizar mesas de seguimiento con los Subdirectores Locales para la Integración Social con el fin de hacer verificación al cumplimiento de lo establecido en el memorando de apoyo del delegado del SIAC	30/12/2023	Cerrada
19	Implementar matriz de seguimiento mensual mediante la cual se valide la información correspondiente al debido diligenciamiento del formato establecido para creación o actualización de designados para la operación Bogotá te Escucha	30/12/2023	Cerrada
20	Implementar una matriz de control con la información contenida en el informe de gestión SIAC y sus anexos publicados en la página web de la Entidad	30/12/2023	Cerrada

Ítem	(*) Descripción de la acción	(*) Fecha final	Estado de la acción
21	Elaborar un cronograma con fecha de entrega de: Informes estadísticos mensuales de PQRS dirigidos a la Alcaldía de Bogotá y a la Veeduría Distrital	30/12/2023	Cerrada
22	Realizar una (1) jornada de fortalecimiento metodológico en la formulación de productos, metas e indicadores en el marco de la formulación del Plan de Ajuste MIPG dirigido a los contratistas y funcionarios profesionales del SIAC nivel central	30/12/2023	Cerrada
23	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	En Ejecución
24	Elaborar un diagnóstico del funcionamiento integral de los escenarios físicos de los puntos de atención SIAC acorde con la normatividad vigente.	15/03/2024	En Ejecución
25	Elaborar un diagnóstico del funcionamiento integral de los escenarios virtuales de atención SIAC acorde con la normatividad vigente.	15/03/2024	En Ejecución
26	Realizar una grabación en el IVR dando información de los temas de mayor interés ciudadano	23/05/2024	En Ejecución
27	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	En Ejecución
28	Realizar mesa de trabajo mensual de seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta de los PQRS con las dependencias que presentan inoportunidad en las respuestas.	7/11/2024	En Ejecución

Fuente: Elaboración propia Subsecretaría de Gestión Institucional

Tabla No. 6 Plan de Mejoramiento – SIAC Origen Externo

Acciones Transversales:

Ítem	(*) Código del hallazgo	(*) Descripción de la acción	(*) Fecha final	Estado de la acción
1	1	TIPIFICAR: Caracterizar la base de datos de los requerimientos recibidos en la Dirección de Transferencias y relacionados con el pago de transferencias de Ingreso Mínimo Garantizado.	31/12/2023	En Ejecución
2	1	AUTOMATIZAR: Generar las respuestas automáticas a partir de la tipificación y verificación de la base de peticiones de la Dirección de Transferencias y relacionados con el pago de transferencias de Ingreso Mínimo Garantizado.	31/12/2023	En Ejecución
3	1	GESTIONAR FIRMA MASIVA: Realizar el proceso de radicación y firma masiva por AZ digital de las respuestas revisadas de peticiones de la Dirección de Transferencias y relacionados con el pago de transferencias de Ingreso Mínimo Garantizado.	31/12/2023	En Ejecución
4	1	SEGUIMIENTO Y CONTROL: Realizar 5 reportes (1 mensual) de seguimiento con relación al avance de la finalización de las respuestas a las peticiones ciudadanas recibidas en la Secretaría Distrital de Integración Social sobre el pago de Ingreso Mínimo Garantizado.	31/12/2023	En Ejecución
5	1	Trasladar a Procomercio el Informe de Veeduría para que realice la gestión de los ajustes razonables que mejore el ingreso de los ciudadanos al local 101 del punto SIAC-SDIS	30/11/2023	En Ejecución
6	3.1.1.2	Proyectar un memorando que contenga las orientaciones técnicas para dar respuesta a la solicitud de la información realizada por los entes de control.	20/12/2023	En Ejecución
7	3.1.1.2	Socializar el memorando con las orientaciones técnicas para dar respuesta a la solicitud de la información realizada por los entes de control.	20/12/2023	En Ejecución
8	3.1.1.5	Actualizar el procedimiento PCD-GC-002 Procedimiento atención de solicitudes de información misional, en las condiciones generales, incluyendo acciones de articulación entre las dependencias cuando se requieran insumos de más de un área para generar las respuestas.	31/12/2023	En Ejecución
9	1	Realizar las modificaciones pertinentes al mobiliario del punto SIAC (Local 101) de la Secretaría Distrital de Integración Social para que su accesibilidad sea incluyente según recomendaciones de la Veeduría	31/12/2023	En Ejecución
10	1	Instalar la señalética del punto SIAC (Local 101) de la Secretaría Distrital de Integración Social	31/12/2023	En Ejecución

Fuente: Elaboración propia Subsecretaría de Gestión Institucional

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

Se verificó el estado actual de Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, encontrando 40 registros en el sistema, con 1 trámite de Inscripción al sistema de información y registro de

servicios, 38 servicios sociales de cara al ciudadano, considerados otros procedimientos administrativos, y 1 consulta de acceso a la información pública, que es la consulta del portafolio de servicios en la página web institucional. La relación de los servicios cargados como otros procedimientos administrativos se presenta como sigue:

- Bono canjeable por alimentos
- Fortalecimiento a la inclusión y apoyo alimentario
- Cuidando de ti
- Servicio móvil de abordaje territorial para el fenómeno de habitabilidad en calle
- Apoyos económicos para persona mayor
- Creciendo juntos
- Centros crecer
- Centros integrarte - atención externa
- Servicio para la integración y los derechos del migrante, refugiado y retornado - modalidad ayuda humanitaria para la estabilización
- Centro amar
- Comunidad de cuidado
- Casa de pensamiento intercultural
- Redes de cuidado comunitario
- Cuidado transitorio día - noche
- Centro abrazar
- Canastas alimentarias
- Unidad contra la discriminación - UCD
- Casas de la juventud
- Centros avanzar
- Comunidad de vida para población habitante de calle
- Centros de desarrollo comunitario CDC
- Centro día al barrio
- Casas LGBTI
- Jardines infantiles
- Comisarías de familia
- Arte de cuidar-te
- Hogar de paso día y noche para ciudadanos habitantes de calle
- Bono multicolor
- Reafirmate: El Chuchú de la Cédula
- Atención sociosanitaria para población habitante de calle y en alto riesgo de estarlo
- Prevención de la paternidad y la maternidad temprana en Bogotá
- Centro de atención distrital para la inclusión social - CADIS
- Bogotá te Cuida en Casa
- Alta dependencia física, mental o cognitiva para población habitante de calle

- Centro Día Casa de la Sabiduría
- Cuidado en casa
- Centros integrarte - Atención interna
- Comedores comunitarios

Otras acciones implementadas durante el segundo semestre de 2023 fueron:

- Estrategia de racionalización de trámites:

La estrategia de racionalización de trámites del año 2023 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 mediante agendamiento virtual personalizado”, lo que implica enlazar el agendamiento virtual de citas con una herramienta de información de 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.

- Ajuste de “Otros Procedimientos Administrativos” a lenguaje claro:

La Secretaría Distrital de Integración Social realizó mesas de trabajo con la Secretaría General para revisar la información publicada para los servicios de: Infancia, Adulthood, Vejez, LGBTI, Nutrición y Discapacidad, lo que permitió ajustar 36 formatos integrados con corte 30 de noviembre.

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

De acuerdo con los lineamientos definidos en el Comité Directivo de la Secretaría Distrital de Integración Social llevado a cabo los días 24 y 25 de julio de 2023, se adelantó la revisión de los requerimientos técnicos necesarios para la apropiada operación del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, así como para la implementación de la Política Pública de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción durante la siguiente vigencia, para lo cual, se remitió vía correo electrónico solicitud de los recursos necesarios para su apropiación en el presupuesto vigencia 2024, conforme con el cronograma establecido por la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico-DADE..

2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las Entidades Distritales

Se 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 Secretaría Distrital de Integración Social, entre las que se encuentran:

- Emisión de alertas tempranas a cada dependencia (vía correo electrónico y contacto telefónico) con peticiones próximas a vencer.
- Jornadas de inducción a servidores, servidoras y contratistas con la presentación del SIAC, los documentos asociados, protocolos de atención presencial en el punto SIAC y la resolución de servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social.
- Realización de 5 mesas de trabajo con las dependencias que incumplieron algunos de los criterios (SLIS Kennedy, Dirección de Transferencias, SLIS Tunjuelito, Oficina Jurídica, SLIS San Cristóbal, SLIS Mártires, Subdirección para la Infancia, Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración, Comisaria de Familia Bosa 2 y Comisaria de Familia Usaquén 1.
- Envío de mensajes vía correo electrónico en los cuales se recuerda los criterios de calidad de la respuesta (calidez, claridad, coherencia y oportunidad).

Por otra parte, con base al análisis realizado por el equipo SIAC, de acuerdo con la base de datos generada por la plataforma Bogotá Te Escucha, se encontró que, de 31.821 peticiones tramitadas o solucionadas durante el segundo semestre de 2023, el 46% se gestionaron de forma extemporánea, indicador que evidencia una preocupante falta de oportunidad en las respuestas a los requerimientos ciudadanos.

Tabla No. 7 Peticiones segundo semestre 2023 por tipo de gestión

Tipo de Gestión	Cantidad	Porcentaje
Gestión extemporánea	14643	46,02%
Gestión oportuna (DTL)	17169	53,95%
Pendiente	9	0,03%
Total	31821	100,00%

Fuente: Elaboración propia Subsecretaría de Gestión Institucional

Adicionalmente, de las 14.463 gestiones realizadas de manera extemporánea, 14.534 corresponden a temas relacionados con la Dirección de Transferencias, es decir el 99% del total; situación que evidencia una deficiente gestión por parte de la dependencia y que requiere de especial atención por parte de la alta dirección de la Entidad.

Tabla No. 8 Peticiones extemporáneas segundo semestre 2023 por dependencia

Dependencias	Cantidad
Dirección de Transferencias	14534
Inspección y Vigilancia	18
Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	15
Subdirección de Gestión Integral Local	13
Otras	63
Total	14643

Fuente: Elaboración propia Subsecretaría de Gestión Institucional

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.

Se 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 en el segundo cuatrimestre del año 2023 se recibieron 24 registros correspondientes a "denuncias por presuntos hechos de corrupción" por medio de los diferentes canales virtuales dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social, las cuales fueron remitidas en su totalidad por parte del equipo SIAC, en articulación con los delegados SDQS, a la Oficina de Control Disciplinario Interno para su trámite respectivo.

De esta forma se dio estricto cumplimiento al indicador definido para el riesgo RC-ATC-001: (Número de denuncias trasladadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno por presuntos hechos de corrupción / Número de denuncias recibidas por presuntos hechos de corrupción acumuladas) *100.

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

Se verificó que todas las Dependencias cuenten con un designado SDQS, quien es el responsable de la operación y trámite de las peticiones ciudadanas en la plataforma Bogotá Te Escucha, contando a la fecha con un total de 101 designados en la Entidad y 15 referentes de atención a la Ciudadanía ubicados en las Subdirecciones Locales de Integración Social.

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 medición de la satisfacción en la atención de los servicios prestados por la Secretaría Distrital de Integración Social se ha realizado de forma trienal liderada por la Subsecretaría Técnica. En el caso de la última medición correspondiente a 2022, la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico apoyó técnica y metodológicamente este ejercicio. Considerando la periodicidad de la encuesta, durante el año 2023 no se efectuaron mediciones con este alcance; sin embargo, la Dirección de Transferencias se encuentra adelantando una evaluación de satisfacción de Ingreso Mínimo Garantizado, mediante una encuesta digital y algunos espacios presenciales a partir del mes de noviembre de 2023 en el siguiente link:

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/noticias/173-noticias-ingreso-minimo-garantizado/6353-asi-puede-participar-en-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-ingreso-minimo-garantizado>

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

Peticiones ingresadas:

Durante el segundo semestre de 2023 ingresaron 26.605 peticiones por medio de la plataforma Bogotá Te Escucha, entre las que se cuentan las registradas directamente a través de los diferentes canales de la Secretaría Distrital de Integración Social, así como las remitidas por otras Entidades. La distribución mensual del ingreso de estas peticiones es la siguiente:

Tabla No. 9 Peticiones ingresadas segundo semestre 2023

TOTAL PETICIONES INGRESADAS SEGUNDO SEMESTRE 2023		
JULIO	4099	15.41%
AGOSTO	4219	15.86%
SEPTIEMBRE	4706	17.69%
OCTUBRE	6901	25.94%
NOVIEMBRE	3400	12.78%
DICIEMBRE	3280	12.33%
TOTAL	26605	100.00%

Fuente: Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá Te Escucha

Entre los meses de julio a diciembre de 2023, 35.645 peticiones presentaron algún tipo de gestión por parte del equipo del SIAC, independientemente de que su ingreso a la plataforma Bogotá Te Escucha se haya realizado con antelación a este periodo, y su estado es el siguiente:

Tabla No. 10 Peticiones gestionadas segundo semestre 2023 por estado

Estado	Cantidad
Solucionado - Por respuesta definitiva	31821
Solucionado - Por traslado	1140
Cerrado - Por respuesta consolidada	810
En trámite - Por asignación	700
Cerrado - Sin recurso de reposición	423
Cerrado - Por no competencia	358
Registro - con preclasificación	145
Cierre por desistimiento expreso	68
Por ampliar - por solicitud ampliación	42
Notificado - Para recurso de reposición	42
Cerrado por vencimiento de términos	32
En trámite por asignar - trasladar	19
Cancelado - Por no petición	16
Cerrado por desistimiento tácito	12
En trámite - Por traslado	5
Por aclarar - por solicitud aclaración	4
En trámite por repuesta aclaración	3
En trámite por respuesta ampliación	2
En trámite - Por respuesta parcial	2
En trámite - Por respuesta preparada	1
Total	35645

Fuente: Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá Te Escucha

Con respecto a las tipologías, los derechos de petición de interés particular fueron presentados con mayor frecuencia por parte de la ciudadanía con un 78% del total, seguidos por las consultas y los derechos de petición de interés general con un 6% y 5% de participación,

respectivamente.

Tabla No. 11 Peticiones gestionadas segundo semestre 2023 por tipología

Tipología	Cantidad
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	27683
CONSULTA	2055
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1613
RECLAMO	1284
QUEJA	1243
FELICITACION	1030
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	348
SUGERENCIA	281
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	66
SOLICITUD DE COPIA	42
Total	35645

Fuente: Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá Te Escucha

El trámite de estas peticiones se realizó principalmente mediante los canales digitales dispuestos por la Entidad, tal como se presenta en la tabla 12:

Tabla No. 12 Peticiones gestionadas segundo semestre 2023 por canal

Canal	Cantidad
E-MAIL	16765
WEB	8522
ESCRITO	4388
PRESENCIAL	2846
TELEFONO	1479
BUZON	1474
REDES SOCIALES	165
VIDEOLLAMADA	3
APP-APLICACION MOVIL	3
Total	35645

Fuente: Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá Te Escucha

En la tabla 13 se evidencian las dependencias que atendieron el mayor número de peticiones, donde la Dirección de Transferencias recibió el 58% de las mismas, seguido por el SIAC y la Subdirección para la Vejez, con el 6% y 4%, respectivamente.

Tabla No. 13 Peticiones gestionadas segundo semestre 2023 por dependencia

Dependencia	Cantidad
DIRECCION TRANSFERENCIAS (IMG)	20801
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	2303
SUBDIRECCION PARA LA VEJEZ	1371
SUBDIRECCION LOCAL CIUDAD BOLIVAR	925
SUBDIRECCION LOCAL BOSA	870
SUBDIRECCION LOCAL RAFAEL URIBE URIBE	832
SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	707
SUBDIRECCION LOCAL KENNEDY	589
SUBDIRECCION PARA LA DISCAPACIDAD	588
SUBDIRECCION LOCAL USME - SUMAPAZ	524
SUBDIRECCION LOCAL ENGATIVA	476
SUBDIRECCION LOCAL SUBA	466
SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL	376
PROYECTO 7771-FORTEALECIMIENTO DE LAS OPORTUNIDADES DE INCLUSION DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	357
SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA	356
SUBDIRECCION LOCAL ANTONIO NARINO - PTE. ARANDA	341
SUBDIRECCION LOCAL USAQUEN	276
SUBDIRECCION LOCAL FONTIBON	266
SUBDIRECCION PARA LA INFANCIA	245
INSPECCION Y VIGILANCIA	224
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	217
SUBDIRECCION PARA LA FAMILIA	203
SUBDIRECCION LOCAL BARRIOS UNIDOS TEUSAQUILLO	193
SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO	189
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	188
OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	174
SUBDIRECCION PARA LA JUVENTUD	159
SUBDIRECCION LOCAL TUNJUELITO	139

Dependencia	Cantidad
SUBDIRECCION LOCAL MARTIRES	119
OTROS	1171
Total general	35645

Fuente: Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá Te Escucha

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
 - Se visualiza el nombre de la Defensora de la Ciudadanía, en la sección “Defensor de la Ciudadanía” <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/defensor-de-la-ciudadania>

Imagen No. 1 Socialización nombre Defensora de la Ciudadanía



Fuente: Página web SDIS

- Se llevó a cabo la actualización y publicación en la sección “Defensor de la Ciudadanía”, de la Resolución 1761 de 2023, “*Por la cual designa a la Defensora de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones*”.

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

Imagen No. 2 Socialización Resolución 1761 de 2023



Fuente: Elaboración propia Subsecretaría de Gestión Institucional

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

En el segundo semestre de 2023, el equipo del SIAC llevó a cabo 7 jornadas de sensibilización sobre cultura del servicio dirigidas a servidores y contratistas de la SDIS con la participación de 195 personas. En estas sesiones se generaron herramientas para la atención en el marco de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

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

Se verificó la realización de las siguientes jornadas de cualificación:

La Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano adelantó durante los meses de noviembre y diciembre un curso de cuarenta (40) horas de formación en "lengua de señas colombiana", dirigido a los referentes locales del SIAC.

Por otra parte, durante el segundo semestre de 2023 se realizaron 6 jornadas de fortalecimiento técnico al equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC; 7 jornadas de sensibilización y cultura del servicio llevadas a cabo en las diferentes Subdirecciones Locales y en el Nivel Central con la participación de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Talento Humano, para brindar herramientas teórico prácticas que permitan desarrollar capacidades para la atención a la ciudadanía en la SDIS con calidad y calidez; así como 4 jornadas de socialización del trámite de 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.

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 las Comunicaciones – MINTIC, se validó 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 la ciudadanía con discapacidad auditiva:

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

Imagen No. 3 Sección transparencia y acceso a la información



Transparencia y acceso a la información pública - 2024



Fuente: Página 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 segundo semestre de 2023, se verificó los avances de las estrategias implementadas por esta Entidad para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para garantizar una efectiva interacción con la ciudadanía.

Es así, como desde la Subsecretaria de Gestión Institucional a través de los equipos de Transparencia y del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, se verificó la implementación de las siguientes estrategias:

- Estrategia de agendamiento de citas virtual a través de la página WEB institucional 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.

- Avances significativos en la consolidación e institucionalización de herramientas innovadoras para la transparencia y el acceso a la información pública:

INCLUDATA:

El Portal INCLUDATA es una aplicación web interactiva destinada al público en general, que busca acercar a los ciudadanos de Bogotá la información de los servicios prestados por la Secretaría Distrital de Integración Social. El portal permite la exploración del portafolio de servicios y ubicación de las unidades operativas de la Entidad a través de mapas interactivos basados en sistemas de información geográfica de fácil consulta, que se enlazan a varios recursos de información que enmarcan la oferta de servicios de la Entidad.

El portal permite identificar la disponibilidad del servicio más cercano a los hogares o personas interesadas. La aplicación cuenta con funcionalidades de consultas parametrizadas por variables, dentro de las que se encuentran localidad, servicio, grupo de atención, UPZ, búsquedas por dirección y alfanuméricas sobre las capas de información publicadas. Adicionalmente, la aplicación le permite a la ciudadanía y a la Administración Distrital contar con información relacionada a la caracterización de las localidades de Bogotá y facilita la representación de los fenómenos sociales que ocurren en el territorio; entre los que se encuentran pobreza, inseguridad alimentaria, violencia intrafamiliar, habitabilidad en calle, índice de envejecimiento, entre otros.

Actualmente, la Secretaría Distrital de Integración Social articulada con la Infraestructura de Datos Espaciales del Distrito Capital -IDECA de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, ejecutó un plan de trabajo para mantener actualizada de forma automática la información de la Oferta de Servicios Sociales que es publicada en el Portal de Datos Abiertos Bogotá a partir de los servicios web geográficos (geo servicios) implementados desde el Portal INCLUDATA, de forma que la ciudadanía tenga a su disposición la información más reciente generada por la Entidad en sus diferentes formatos para consulta y análisis de información. Para su revisión se puede consultar el siguiente enlace: <https://datosabiertos.bogota.gov.co/dataset?organization=sdis&groups=inclusion-social-y-reconciliacion>

El acceso a INCLUDATA puede realizarse directamente a través de la página web de la Secretaría Distrital de Integración Social. Para su consulta se relaciona el siguiente enlace: <https://experience.arcgis.com/experience/a2adbf3b4baa4251ada9ce4e59460756/page/Includata/>

Se destaca que la interfaz actualmente cuenta con una pantalla que guía al usuario en el acceso inicial a la aplicación apoyado con videos en lenguaje de señas y textos sugeridos que pueden ser leídos por aplicaciones para facilitar el acceso a las personas con discapacidad auditiva y visual. En la parte izquierda de la interfaz se cuenta con las herramientas de consulta, contadores predeterminados y enlaces a documentación relacionada a los servicios prestados por la Entidad. Todo esto con el propósito de orientar a la ciudadanía frente a la oferta de servicios disponible.

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

La estrategia de racionalización de trámites del año 2023 incluyó 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”. La acción de agendamiento de citas virtuales y videollamada se implementó durante el segundo semestre de 2023, tal como se evidencia en el siguiente link: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/puntos-atencion>

Adicional a esto, con miras a la construcción de la estrategia de racionalización de trámites 2024, se lanzó en diciembre de 2023 la encuesta "Queremos conocer su opinión para mejorar nuestros servicios" en la cual se pregunta, entre otros temas, cómo debemos mejorar los servicios, lo cual incluye entre sus opciones la virtualidad. Esta encuesta se promovió por comunicación interna y por redes sociales, y se puede consultar en el enlace <https://forms.office.com/r/6V5dUTX9JF>. Con corte 31 de diciembre, es decir, al cierre de la encuesta participaron 48 personas. Los servicios que más votos recibieron para generar acciones de virtualización se presentan en la siguiente gráfica.

Gráfica No. 1 Resultados de la encuesta "Queremos conocer su opinión para mejorar nuestros servicios", pregunta 14 ¿Qué servicio considera que debemos mejorar en 2024 con acciones que lo hagan más ágil?



Fuente: Secretaría Distrital de Integración Social. Construcción propia. Diciembre 2023

Nota: se contabilizan sólo las personas que votaron sobre algún servicio en la pregunta relacionada sobre potencialidad de virtualización.

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

En el marco de las acciones de los puntos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC de la Secretaría Distrital de Integración Social, se verificó la realización de las siguientes actividades:

- **Infórmate:**

Para dar a conocer la figura del Defensor/a de la Ciudadana de la Secretaría Distrital de Integración Social en los diferentes puntos SIAC, se socializaron las temáticas relacionadas con:

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

Durante el segundo semestre del año 2023 se mantuvo expuesto el afiche del Defensor/a del Ciudadano de la Secretaría Distrital de Integración Social 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 cuáles situaciones los ciudadanos y ciudadanas pueden acudir a la defensor/a y los canales para ser contactada.

Imagen No. 4 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> 	

Fuente: Elaboración propia equipo SIAC

- **Socialización de la temática: Defensor/a de la Ciudadanía**

Durante los meses de julio a noviembre de 2023, se realizaron 14 espacios de socialización de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014) en las cuales se dispuso de un espacio para la socialización de la figura del Defensor de la Ciudadanía y sus funciones; se detallaron los casos en que se debe acudir al Defensor y los canales de contacto, así como el procedimiento de atención y los términos de respuesta a los requerimientos.

Tabla No. 14 Espacios de socialización segundo semestre 2023

LOCALIDAD O DEPENDENCIA	SERVICIO /ÁREA	CAMPO DE ACCIÓN	PRODUCTO	TIPO DE ACCIÓN	MES DE IMPLEMENTACIÓN	Nº SESIONES	CANTIDAD DE PARTICIPANTES
SUBDIRECCIÓN PARA LA FAMILIA	COMISARIAS DE FAMILIA	ESTRATEGIA-LEY 1712	1	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	JULIO	1	50
TUNJUELITO	SUBDIRECCIÓN LOCAL	ESTRATEGIA-LEY 1712	1	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	JULIO	1	25
USAQUEN	SUBDIRECCIÓN LOCAL	ESTRATEGIA-LEY 1712	1	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	AGOSTO	1	47
ENGÁTIVA	SUBDIRECCIÓN LOCAL	ESTRATEGIA-LEY 1712	1	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	AGOSTO	1	24
JORNADA INDUCCIÓN	TODAS LAS DEPENDENCIAS	ESTRATEGIA-LEY 1712	1	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	AGOSTO	1	51
KENNEDY	SUBDIRECCIÓN LOCAL	ESTRATEGIA-LEY 1712	1	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	AGOSTO	1	10
PUENTE ARANDA ANTONIO NARIÑO	SUBDIRECCIÓN LOCAL	ESTRATEGIA-LEY 1712	1	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	AGOSTO	1	31
NIVEL CENTRAL	DIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS	ESTRATEGIA-LEY 1712	1	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	SEPTIEMBRE	1	35
NIVEL CENTRAL	SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS	ESTRATEGIA-LEY 1712	1	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	SEPTIEMBRE	1	28
COMISARIAS DE FAMILIA	TODAS LAS DEPENDENCIAS	ESTRATEGIA-LEY 1712	1	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	SEPTIEMBRE	1	17
NIVEL CENTRAL	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	ESTRATEGIA-LEY 1712	1	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	OCTUBRE	1	17
NIVEL CENTRAL	SUBDIRECCIÓN IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN	ESTRATEGIA-LEY 1712	1	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	OCTUBRE	1	31

LOCALIDAD O DEPENDENCIA	SERVICIO /ÁREA	CAMPO DE ACCIÓN	PRODUCTO	TIPO DE ACCIÓN	MES DE IMPLEMENTACIÓN	N° SESIONES	CANTIDAD DE PARTICIPANTES
NIVEL CENTRAL	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ESTRATEGIA A-LEY 1712	1	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	NOVIEMBRE	1	72
NIVEL CENTRAL	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	ESTRATEGIA A-LEY 1712	1	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	NOVIEMBRE	1	40

Fuente: Elaboración propia equipo SIAC

Imagen No. 5 Diapositiva Funciones Defensor de la Ciudadanía

Funciones Defensor de la Ciudadanía

Decreto 847/2019

Artículo 14. Funciones del Defensor de la Ciudadanía



Velar por el cumplimiento de la normatividad referentes al servicio a la ciudadanía.



Formular recomendaciones para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.



Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.



Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía.



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.

Fuente: Elaboración propia Equipo SIAC

Imagen No. 6 Diapositiva casos para acudir al Defensor de la Ciudadanía

¿En qué casos el ciudadano debe acudir a la figura del Defensor(a) del Ciudadano?



Fuente: Elaboración propia Equipo SIAC

Imagen No. 7 Diapositiva procedimiento de atención a quejas o requerimientos

Procedimiento de atención a una queja o requerimiento dirigido a la Defensora



Fuente: Elaboración propia Equipo SIAC

Imagen No. 8 Diapositiva canales de contacto con el Defensor de la Ciudadanía

Cómo Puede el Ciudadano Contactar al Defensor(a) de la Ciudadanía



Fuente: Elaboración propia Equipo SIAC

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.

Se promovió la utilización de diferentes canales de servicio, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicación para mejorar la experiencia de los ciudadanos, para lo cual, se solicitó 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 evidenció que la integración 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.

Luego de la implementación, se realizaron mesas de trabajo y transferencia de conocimiento 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.

Ahora bien, con corte a diciembre de 2023, se ha recibido un nuevo reporte de la Subdirección de Investigación e Información que indica los siguientes avances:

1. Se realizaron dos (2) mesas técnicas entre el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, la Subdirección de Investigación e Información, Gestión documental y Secretaría General, donde se realiza la revisión de los inconvenientes

presentados en AZ Digital - Bogotá Te Escucha que imposibilitan la puesta en marcha, evidenciando que los sistemas gestionan de manera correcta el envío y recepción de la información, con la novedad de que el campo "dependencia", no interopera entre AZ Digital y Bogotá te escucha.

2. Se validaron y aplicaron pruebas de la integración AZ Digital – Bogotá Te escucha, detectando campos no incluidos en dicha integración, por lo tanto, la Subdirección de Investigación e Información estará gestionando con el SIAC la respectiva corrección ante el proveedor Analítica para su puesta en marcha. A corte diciembre 2023, la integración está en un proceso de implementación del 90% y no se puede estimar una fecha de finalización de la actividad debido a que está pendiente el reporte de viabilidad técnica y financiera por parte del proveedor Analítica de la AZ Digital.

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.

Durante el segundo semestre de 2023, se remitió 146 peticiones de la ciudadanía recibidas a través del correo electrónico defensoriadelaciudadania@sdis.gov.co tanto a las respectivas dependencias de la Secretaría de Integración Social, así como a otras Entidades, para su respectivo trámite.

Grafica No. 2 Total Peticiones segundo semestre

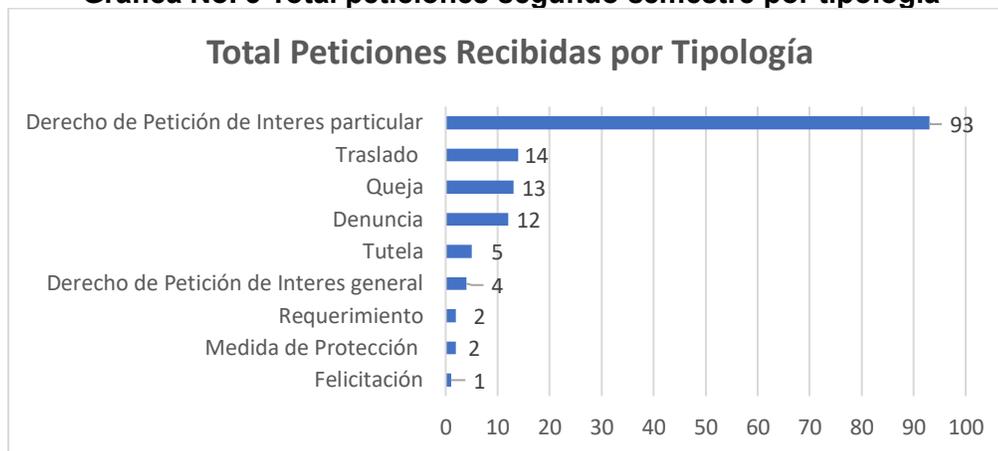


Fuente: Elaboración propia tomada a partir de matriz de solicitudes 2023

Con respecto a la tipología de las peticiones, los derechos de petición de interés particular fueron el trámite más solicitado por la ciudadanía con un total de 93 registros, equivalentes al 64% del total; seguidos por el traslado a otras Entidades del orden nacional y distrital, y las quejas, con 14 y 13 peticiones, que equivalen al 10% y 9%, respectivamente. Por su parte, el

cuarto lugar lo ocupan las denuncias con 12 solicitudes, que corresponden al 8% del total; seguidos de las tutelas y los derechos de petición de interés general, con 5 y 4 registros, que equivalen al 3% para ambas tipologías. Los requerimientos, medidas de protección, denuncias y felicitaciones tienen una participación porcentual menos significativa que se ubica entre el 3% y el 1%.

Grafica No. 3 Total peticiones segundo semestre por tipología



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

Ahora bien, en lo referente a las dependencias con mayor volumen de peticiones, la Dirección de Transferencias ocupó el primer lugar con 29 registros, que equivalen al 20% del total; situación que se explica por el interés de la ciudadanía en el programa de Ingreso Mínimo Garantizado – IMG, el cual entró en vigencia a partir del 2023. Las Subdirecciones para la Familia, Vejez y Discapacidad recibieron 15, 14 y 11 solicitudes, correspondientes al 10%, 10% y 8%, respectivamente; comportamiento motivado por las solicitudes de ingreso de los ciudadanos a los diferentes servicios y programas sociales a cargo de dichas dependencias. El 53% restante, está distribuido entre 33 dependencias de la Secretaría Distrital de Integración Social y otras Entidades del orden Distrital y Nacional, con una participación porcentual entre el 6% y el 1%. La distribución total de las peticiones por dependencia se presenta a continuación:

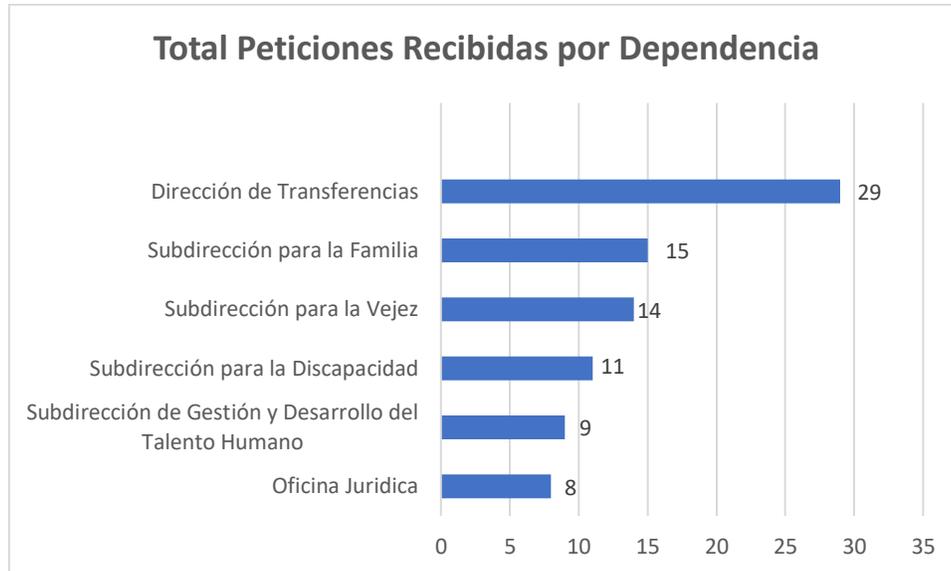
Tabla No. 15 Total Peticiones segundo semestre por dependencia

Dependencia	Peticiones Recibidas
Dirección de Transferencias	29
Subdirección para la Familia	15
Subdirección para la Vejez	14
Subdirección para la Discapacidad	11
Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	9

Dependencia	Peticiones Recibidas
Oficina Jurídica	8
Subdirección Local de Suba	7
Subdirección para la Infancia	5
Subdirección para la Adulthood	5
Subdirección Local de Kennedy	4
Subdirección Local de Usaquén	3
Subdirección para la Gestión Integral Local	3
Oficina de asuntos disciplinarios	2
Dirección de Nutrición y Abastecimiento	2
Subdirección Local de Bosa	2
Subdirección para asuntos LGBTI	2
Subsecretaría Técnica	2
Secretaría Distrital de Planeación	2
Subdirección de Contratación	2
Subdirección Local de Engativá	2
Subdirección Administrativa y Financiera	1
Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración	1
Subdirección Local Puente Aranda	1
Subdirección Local de Teusaquillo	1
Subdirección para la Juventud	1
Secretaría Distrital de Salud	1
ENEL Codensa	1
Subdirección Local San Cristóbal	1
Respuesta Directa	1
Subdirección Local Tunjuelito	1
Subdirección Local de Ciudad Bolívar	1
Subdirección Local Usme - Sumapaz	1
Comité de Convivencia	1
Departamento de Prosperidad Social	1
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	1
Dirección para la Inclusión y las Familias	1
Subdirección de Investigación e Información	1
Total general	146

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

Grafica No. 4 Dependencias con mayor volumen de peticiones



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

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

1. El Defensor de la Ciudadanía remitirá a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y a la Veeduría Distrital, con periodicidad anual (enero) un informe en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas por la Entidad para mejorar la prestación del servicio, que debe estar soportado con cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas

La Secretaría Distrital de Integración Social, en línea con la implementación de la Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción, fortalece la cultura de la Transparencia con la población vinculada a la Entidad, a través de la Estrategia Institucional "Conmigo Sí Es", que se enfoca en sensibilizar, construir y transformar las prácticas cotidianas, mediante la implementación de tres campos de acción que abarcan herramientas conceptuales diseñadas para generar cambios culturales que fomenten un sentido de pertenencia por lo público.

Se destacan como logros significativos en el proceso de implementación de la Estrategia Institucional para la Transparencia "Conmigo Sí es":

- **Promoción de la cultura ciudadana y el cuidado de lo público desde la primera infancia:** este enfoque se ha revelado como un pilar fundamental para fortalecer la transparencia y, simultáneamente ha establecido una conexión crucial entre la construcción de ciudadanía y la prevención de la corrupción. La introducción temprana de principios éticos y cívicos en la formación de niños, niñas y adolescentes ha demostrado ser esencial en la gestación de una ciudadanía consciente, participativa y comprometida. Los semilleros de cultura ciudadana implementados en los diferentes proyectos y servicios, como parte integral de la estrategia, han permitido sembrar las semillas de la responsabilidad cívica y el aprecio por lo público desde las etapas más tempranas del desarrollo humano.
- **Innovación en ideas para mejorar el acceso a la información:** en el marco de compromiso con la mejora continua y la innovación, se destaca la generación de ideas innovadoras para mejorar el acceso a la información. Aunque estas ideas aún no están completamente desarrolladas, representan un paso crucial hacia la creación de soluciones que fortalecerán la transparencia y consolidarán la confianza de la ciudadanía en los asuntos públicos. La importancia de la innovación en la construcción de estas ideas radica en su potencial para transformar la manera en que la información pública es compartida y recibida. Mejorar el acceso a la información es más que una necesidad operativa; es un compromiso con la apertura y la participación ciudadana. Las ideas en desarrollo buscan abordar desafíos específicos, aprovechando tecnologías emergentes, métodos de comunicación innovadores y estrategias de participación pública para hacer que la información sea más accesible y comprensible para el público con enfoque diferencial, poblacional y territorial.
- **Articulación efectiva entre áreas y dependencias:** en el cierre de este periodo, se destaca la articulación entre diversas áreas y dependencias de la Entidad, para avanzar de manera conjunta en la promoción de la transparencia e integridad. Este logro no solo resalta la importancia del trabajo colaborativo, sino también el compromiso de los líderes, referentes, responsables y profesionales de los proyectos y servicios que han sido clave para los resultados obtenidos. La transparencia y la integridad son valores fundamentales que requieren un enfoque holístico y coordinado. La articulación efectiva entre áreas y dependencias permitió un intercambio fluido de conocimientos, recursos y estrategias, creando sinergias que potenciaron la capacidad para abordar de manera integral los desafíos asociados con estas iniciativas.
- **Ciudadanía como agente activo:** en el campo de acción Lente a la Transparencia, se logró avanzar en transformar la relación entre la institución y la población participante. Al adoptar un enfoque que pone a la ciudadanía en el centro, se ha consolidado a los ciudadanos como agentes activos en los asuntos públicos. Esta transformación ha permitido que los ciudadanos no solo sean receptores de servicios, sino participantes activos que contribuyen al mejoramiento continuo de los servicios que se ofrecen. La

ciudadanía ha sido activamente incentivada a participar y aportar con sus valiosas ideas e iniciativas.

Por otra parte, se realizaron acciones de articulación con las diferentes dependencias con el objetivo de lograr el 100% de la actualización del “*Esquema de Actualización de Información Pública*” como herramienta para la publicación de contenido en el Índice de transparencia y Acceso a la Información de acuerdo con los estándares del Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020. El esquema se puede descargar de la página web de la Entidad en el siguiente link: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/gestion/gestion-documental>, posteriormente, ingresar al módulo “Instrumentos de Gestión de la Información” y finalmente dar clic en el botón “Esquema de Publicación de la Información”.

De igual manera, se adelantó la actualización de la estructura del índice en el botón de “Transparencia y Acceso a la Información” en la página web de la Entidad para facilitar la experiencia de usuario y mejorar la presentación de la información de cara a la ciudadanía (<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/transparencia/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>).

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

Se participó en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía llevada a cabo el 28 de noviembre de 2023, en el Archivo Distrital de Bogotá, abordando las siguientes temáticas:

- Balance general Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Aprobación del reglamento de la comisión intersectorial del servicio a la ciudadanía
- Mejora de trámites
- Orientaciones en servicio a la ciudadanía
- Balance general

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

- Garantizar los recursos físicos y técnicos necesarios para diversificar y ampliar los canales de atención a la ciudadanía.
- 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.
- Cualificar el talento humano de la Dirección de Transferencias Monetarias a cargo de gestionar las peticiones ciudadanas con el propósito de mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes recibidas referentes a la estrategia Ingreso Mínimo Garantizado – IMG.



SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



FOR-GD-004
V2

- Modernizar la página web de la Secretaría Distrital de Integración Social con el fin de mejorar la accesibilidad de población con discapacidad auditiva y visual, y ofrecer nuevas herramientas de contacto a la ciudadanía que empleen la IA, tales como el chatbot, con el fin de optimizar su experiencia y faciliten su comunicación con Entidad.
- Implementar progresivamente la Resolución 001 de 2024 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por la cual se adopta el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la ciudadanía en la vigencia 2024.
- Gestionar los recursos necesarios para la adquisición e instalación progresiva de un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención a la ciudadanía ubicados en las Subdirecciones Locales de la Entidad.

Elaboró: Lina María Sánchez Romero – Defensora de la Ciudadanía

Fecha de Presentación: 31 de enero de 2024

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.