



Código 11000

Bogotá D.C. 20 de septiembre de 2024

Señor(a):  
**Anónimo**  
Ciudad

Asunto: Respuesta a su reclamo radicado No. 4161092024.

Reciba un cordial saludo,

En atención a su comunicación dirigida a la Secretaría Distrital de Integración Social con radicado No. 4161092024, donde manifiesta: *"(...) NO CONTESTAN LA OPCION 1 DE INFORMACION GENERAL Y EN LA OPCION 2 DE PQRS NO ME DAN INFORMACION GENERAL, ESTE INCONVENIENTE SE VIENE PRESENTANDO HACE VARIOS AÑOS Y NO SE PORQUE NO LO MEJORAN (...)"*, desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, nos permitimos brindar respuesta en los siguientes términos:

Ante todo, agradecemos su preocupación sobre la atención a las inquietudes de la ciudadanía a través de nuestro canal de interacción, la cual recibimos con atención, ya que se enmarca en el impulso que venimos dando al mejoramiento permanente en la prestación del servicio de atención a la ciudadanía, con el fin de garantizar una comunicación directa, confiable, amable, digna, efectiva y transparente.

De otro lado, nos permitimos informar que el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - Canal Telefónico de la Entidad - cuenta con diferentes opciones para que los ciudadanos puedan seleccionar la información que desean consultar en la Línea de atención ciudadana (601) 3808330

- Opción 1: Información de los servicios sociales de la SDIS
- Opción 2: PQRS (Colocar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias)
- Opción 3: (Denuncias por presuntos hechos de corrupción.
- Opción 4: Comunicarse con una subdirección local

En relación con la queja sobre el canal telefónico y teniendo en cuenta que en la opción 2 no recibió la debida atención del personal, le informamos que realizaremos una mesa de trabajo con el equipo de agentes telefónicos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, con el fin de revisar el protocolo para la atención a la ciudadanía y, así aplicar estrategias que permitan brindar respuesta pertinente a la información solicitada por la ciudadanía.



Así mismo, y teniendo en cuenta el alto volumen de llamadas que se reciben a diario, informamos que la secretaria Distrital de Integración Social también cuenta con el canal presencial y el canal virtual, los cuales ponemos a su disposición para recibir su solicitud de información, canales en donde será atendido por el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la SDIS.

## CANAL PRESENCIAL

### *Medio escrito:*

#### Puntos de radicación:

- Sede Principal de la SDIS: Carrera 7 No. 32 – 12 Edificio San Martín, Local 103
- Subdirecciones Locales para la Integración Social. Consultar directorio en página web: [https://www.integracionsocial.gov.co/images/docs/2022/documentos/Directorio\\_puntos\\_SIAC.pdf](https://www.integracionsocial.gov.co/images/docs/2022/documentos/Directorio_puntos_SIAC.pdf)

### *Medio Verbal:*

#### Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía Punto SIAC:

- Sede Principal de la SDIS: Carrera 7 No. 32 – 12 Edificio San Martín, Local 101
- Puntos SIAC Subdirecciones Locales para la Integración Social. Consultar directorio en página web: [https://www.integracionsocial.gov.co/images/docs/2022/documentos/Directorio\\_puntos\\_SIAC.pdf](https://www.integracionsocial.gov.co/images/docs/2022/documentos/Directorio_puntos_SIAC.pdf)

### *Buzón de sugerencias:*

- Sede Principal de la SDIS: Carrera 7 No. 32 – 12 Edificio San Martín, Local 103
- Subdirecciones Locales para la Integración Social. Consultar directorio en página web: [https://www.integracionsocial.gov.co/images/docs/2022/documentos/Directorio\\_puntos\\_SIAC.pdf](https://www.integracionsocial.gov.co/images/docs/2022/documentos/Directorio_puntos_SIAC.pdf)

## CANAL VIRTUAL

### *Página web*

- SDIS Página web de la SDIS: <https://www.integracionsocial.gov.co/>
- Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha": A través de la página web de la SDIS, en el enlace: <https://bogota.gov.co/sdqs/>

### *Correos electrónicos:*

- SDIS: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)
- Aplicativo Contáctanos <http://aplicativos.sdis.gov.co/contactenos/>
- Defensor del ciudadano: [defensordelaciudadania@sdis.gov.co](mailto:defensordelaciudadania@sdis.gov.co)

### *Agentamiento virtual de citas:*

- Atención al ciudadano por medio de cita programada por Videollamada: <https://outlook.office365.com/book/SecretaraDistritaldeIntegracinSocial@sdis.gov.co/s/eJT0dSR3kSRKS681CHaGg2>





SECRETARÍA DE  
INTEGRACIÓN SOCIAL



- Atención al ciudadano por medio de agendamiento de cita virtual para ser atendido en un punto de atención al ciudadano:  
<https://outlook.office365.com/book/AGENDAMIENTOPESENCIALSLIS@sdis.gov.co/>

Igualmente informamos que la Entidad se encuentra en un proceso de modernización de su infraestructura tecnológica, con el propósito de mejorar la comunicación con la ciudadanía brindando una información oportuna y de calidad a través de los diferentes canales de interacción.

Cordialmente,

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

**MARCELA MARIA MEDINA AVELLA**  
Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC  
Secretaría Distrital de Integración Social.

Elaboró: Victoria Norato- Profesional equipo SIAC  
Aprobó: Marcela María Medina Avella- Líder SIAC

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín  
Secretaría Distrital de Integración Social  
Teléfono: 3 27 97 97  
Correo electrónico institucional: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20240920-151812-0061FC-69141715  
2024-09-20T15:35:27-05:00 - Pagina 3 de 5

# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

S2024156489

## SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20240920-151812-006ff3-69141715

Creación: 2024-09-20 15:18:12

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-09-20 15:35:26



Escanee el código  
para verificación

### Firma: Líder SIAC

Marcela Medina Avella

52501681

[mmedinaa@sdis.gov.co](mailto:mmedinaa@sdis.gov.co)

Líder Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC

Secretaria Distrital de Integración Social

### Elaboración: Profesional SIAC

Yaly Victoria Norato Ávila

23498533

[ynorato@sdis.gov.co](mailto:ynorato@sdis.gov.co)

Profesional

Secretaria Distrital de Integración Social





Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20240920-151812-006ff3-69141715  
2024-09-20T15:35:27-05:00 - Pagina 5 de 5

## REPORTE DE TRAZABILIDAD

S2024156489

### SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20240920-151812-006ff3-69141715

Creación: 2024-09-20 15:18:12

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-09-20 15:35:26



Escanee el código  
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	Yaly Victoria Norato Ávila ynorato@sdis.gov.co Profesional Secretaria Distrital de Integración Soci	Aprobado	Env.: 2024-09-20 15:18:23 Lec.: 2024-09-20 15:21:01 Res.: 2024-09-20 15:21:07 IP Res.: 190.27.225.68
Firma	Marcela Medina Avella mmedinaa@sdis.gov.co Líder Servicio Integral de Atención a la Secretaria Distrital de Integración Soci	Aprobado	Env.: 2024-09-20 15:21:07 Lec.: 2024-09-20 15:35:23 Res.: 2024-09-20 15:35:26 IP Res.: 190.27.225.68