



SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

**Reporte implementación plan de fortalecimiento del Servicio Integral de
Atención a la Ciudadanía**

**CUARTO TRIMESTRE
2025**

BOGOTÁ D.C., ENERO 2026





Contenido

Contenido.....	2
Introducción.....	3
1. Sensibilización cultura del servicio.....	4
el servicio	4
Talleres de sensibilización	5
Acciones realizadas	6
Consolidado Jornadas de Sensibilización 2025.....	7
Resultados	7
Cualificación con Secretaría General	8
Acciones realizadas	8
Consolidado Jornadas de cualificación con Secretaría General 2025.....	9
Resultados	9
2. Fortalecimiento equipo SIAC	10
Acciones realizadas	11
Consolidado Jornadas fortalecimiento SIAC	12
Resultados	12
3. Laboratorio de lenguaje claro	13
Acciones realizadas	14
Consolidado laboratorios lenguaje claro 2025.....	14
Resultados	15
4. Socialización trámite de peticiones	16
ciudadanas.....	16
Acciones realizadas	17
Consolidado socializaciones trámite de peticiones ciudadanas 2025	19
Resultados	19
Recomendaciones	20



Introducción

La Secretaría Distrital de Integración Social, a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC), adelanta acciones orientadas al fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, con el propósito de consolidar una cultura institucional basada en principios de dignidad, respeto, efectividad, confiabilidad y calidad en la atención.

El objetivo es promover una cultura de servicio centrada en el reconocimiento de la ciudadanía como sujeto de derechos, y se sustenta en el fomento de la calidad, calidez, empatía y la comunicación asertiva como elementos fundamentales en la interacción institucional.

Con el fin de alcanzar este objetivo, el SIAC ha formulado un plan de fortalecimiento integral que incorpora las particularidades territoriales, las necesidades identificadas en los equipos de trabajo, y los componentes claves asociados a la atención ciudadana. Este plan se estructura en cuatro líneas estratégicas:

Lineas de fortalecimiento

SIAC

1

**Sensibilización
cultura del
servicio**

2

**Fortalecimiento
Equipo SIAC**

3

**Laboratorios
de lenguaje
claro**

4

**Socialización
tramite de
peticiones**

1. Sensibilización cultura del servicio

La sensibilización en una cultura del servicio representa un componente esencial para el fortalecimiento de la atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social. Esta línea permite aportar a la comprensión en los servidores públicos sobre el impacto de su rol y la responsabilidad que conlleva el servicio a la comunidad.

Desde esta perspectiva, se reconoce que solo es posible brindar un servicio digno, empático y humano cuando existe una comprensión profunda de las propias emociones, valores y convicciones. En efecto, “solo damos de lo que tenemos”, lo que implica que el desarrollo de competencias como la empatía, la escucha activa y la comunicación asertiva debe partir de un proceso interno de sensibilización y formación. De esta manera, se promueve una atención basada en el respeto, la inclusión y el reconocimiento del otro como sujeto de derechos, fortaleciendo el vínculo entre la institución y la ciudadanía.

Objetivo:

Desarrollar acciones para el fortalecimiento de conocimientos, habilidades y competencias que permitan a los servidores públicos y contratistas de la Secretaría Distrital de Integración Social brindar una atención de calidad a la ciudadanía aportando así a la construcción de una cultura del servicio.

Esta línea de acción cuenta con tres acciones estrategias así:

Sensibilización

Cultura del servicio

1

Escuela Desarrollo de Capacidades, para una cultura del servicio

Proceso de cualificación y desarrollo personal para la integración de herramientas y competencias para el servicio

2

Talleres de sensibilización

Jornadas de conocimiento del Manual de Servicio a la Ciudadanía y de herramientas para la atención a la ciudadanía

3

Cualificaciones Secretaría General

Participación en el programa ù Entrenamiento en habilidades para el servicio a la ciudadanía, articulación con Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C

Talleres de sensibilización

Los talleres de sensibilización son jornadas de conocimiento del manual de servicio a la ciudadanía que brindan herramientas para la atención a la ciudadanía y buscan transformar la percepción y el comportamiento de las personas. Se efectúan a partir de diálogos de saberes desde la experiencia.

Objetivo:

Brindar herramientas teórico prácticas que apoyen la atención a la ciudadanía en la SDIS con calidad y calidez.

Población objetivo:

Servidores públicos y contratistas de la Secretaría Distrital de Integración Social que realicen atención a la ciudadanía en las diferentes localidades y unidades operativas.

Metodología:

Se desarrollan los talleres y/o jornadas de sensibilización de forma presencial aplicando una metodología vivencial - experiencial. Se toma como punto de partida el saber de las personas participantes, y desde el diálogo de saberes potenciar la construcción de herramientas para la aplicación en la diversidad de territorios y poblaciones con las que se interactúa.

Talleres de sensibilización

Se desarrolla en las subdirecciones locales y se dirige a funcionarios y contratistas relacionados con la atención ciudadana.

- 1 Características del servicio a la ciudadanía
- 2 Herramientas para la atención a la ciudadanía con calidad
- 3 Empatía y comunicación asertiva



Acciones realizadas

Para el IV trimestre de la vigencia, se desarrollaron seis (6) jornadas de sensibilización, con la participación de 2.758 servidores públicos y/o contratistas de la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS. De estas, cinco (5) se realizaron en modalidad presencial y una (1) en modalidad virtual. Las jornadas abordaron las siguientes temáticas: Reinducción a servidores SDIS, con la participación de 1.481 servidores de planta; protocolos de atención a víctimas, con 39 participantes; y sensibilización sobre el manual de atención a la ciudadanía SDIS, los protocolos de atención a la ciudadanía, desarrollada en modalidad virtual y dirigida al equipo de seguridad y vigilancia, con la asistencia de 1.238 personas.

Talleres - Jornadas de sensibilización cultura del servicio IV trimestre 2025:

Tabla 1: Talleres -Jornadas sensibilización cultura del servicio – IV Trimestre 2025

Talleres – Jornadas sensibilización Cultura del Servicio 2025						
N°	DEPENDENCIA	TEMA	FECHA	HORAS	CANAL	NÚMERO DE ASISTENCIAS
1	Talento Humano Todas las Dependencias	Jornada de Reinducción Servidores SDIS- Sensibilización Cultura del Servicio	20/10/2025	2 horas	Presencial	354
2	Talento Humano Todas las Dependencias	Jornada de Reinducción Servidores SDIS- Sensibilización Cultura del Servicio	21/10/2025	2 horas	Presencial	405
3	Talento Humano Todas las Dependencias	Jornada de Reinducción Servidores SDIS- Sensibilización Cultura del Servicio	22/10/2025	2 horas	Presencial	341
4	Talento Humano Todas las Dependencias	Jornada de Reinducción Servidores SDIS- Sensibilización Cultura del Servicio	23/10/2025	2 horas	Presencial	381
5	Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	Jornada de Socialización Protocolo de Atención Víctimas	05/12/2025	7 horas	Presencial	39

Talleres – Jornadas sensibilización Cultura del Servicio 2025

6	Dirección Gestión Corporativa – Equipo de Seguridad y Vigilancia	Jornada de socialización Manual Atención a la ciudadanía SDIS y Protocolos con Equipo de Seguridad y Vigilancia	29/12/2025	2 horas	Virtual	1238
---	--	---	------------	---------	---------	------

Fuente: Ayudas memorias de jornadas.

Consolidado Jornadas de Sensibilización IV Trimestre 2025

6

Jornadas de sensibilización

2758

Asistencias

Resultados

Se logró sensibilizar a los servidores públicos y contratistas de la Entidad en la cultura del servicio, mediante acciones de fortalecimiento técnico orientadas al desarrollo de conocimientos, habilidades y competencias que favorecieron una atención más eficiente, oportuna y de calidad a la ciudadanía. Se destaca estas acciones permitieron fortalecer las competencias del talento humano mediante la reinducción de 1.481 servidores de planta y la sensibilización de 1.238 integrantes del personal de seguridad y vigilancia sobre el Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDIS y los protocolos de atención a la ciudadanía, contribuyendo al mejoramiento de la calidad del servicio y la atención a la población.



Cualificación con Secretaría General

En articulación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se promueve la participación en el entrenamiento en habilidades para el servicio a la ciudadanía, la cual presenta diversas temáticas para el fortalecimiento del talento humano.

Objetivo:

Entrenar habilidades para el servicio a la Ciudadanía y su propósito es formar servidores públicos y contratistas con capacidades técnicas, socioemocionales y estratégicas que les permitan ofrecer un servicio más humano, eficiente y transparente.

Población objetivo:

Servidores públicos y contratistas de la Secretaría Distrital de Integración Social que realicen atención a la ciudadanía en las diferentes localidades y unidades operativas.

Metodología:

Se promueve la participación en el entrenamiento en habilidades para el servicio a la ciudadanía ofertada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se desarrolla de manera virtual sincrónica, contado con un cronograma establecido para el año 2025, el cual se difunde por correo electrónico.

Acciones realizadas

Para el IV trimestre de la vigencia, se efectuaron 9 jornadas de cualificación en entrenamiento en habilidades para el servicio a la ciudadanía:

Jornadas de Cualificación 2025	
Temáticas abordadas:	
1. Expertos del Servicio - Historias de Película	
2. Explorando mis Emociones en el Servicio	
3. Protocolos del Servicio a la Ciudadanía	
4. Planeación Estratégica - Modelo de Relacionamiento	
5. Entrenamiento en Habilidades para el Servicio “Conoce y Conecta con la Ciudadanía	
6. Encuentro Lenguaje Claro, la Confianza en Voz Alta	
7. Protocolos del Servicio a la Ciudadanía	
8. Entrenamiento “Tejiendo Confianza en el Encuentro con el Migrante”	
9. Socialización Competencias del sector Gobierno	

Consolidado Jornadas de cualificación con Secretaría General 2025

9

Jornadas de
cualificación

62

Asistencias

Resultados

Se logró cualificar a los servidores públicos y contratistas de la Secretaría Distrital de Integración Social en el entrenamiento de habilidades para el servicio, mediante acciones de fortalecimiento de capacidades técnicas, socioemocionales y estratégicas que les ha permitido ofrecer un servicio más humano, eficiente, confiable y solidario.



2. Fortalecimiento equipo SIAC

El componente de fortalecimiento del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC busca potencializar conocimientos, habilidades y dar herramientas a los referentes y apoyos del equipo SIAC de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Objetivo:

Realizar jornadas de fortalecimiento con las y los referentes del punto del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, con el propósito de aportar al desarrollo de capacidades y herramientas para la atención a la ciudadanía.

Población objetivo:

Dirigido al equipo de referentes de atención a la ciudadanía en los Puntos de Atención SIAC y personas delegadas como apoyo.

Contenidos temáticos:

El fortalecimiento al equipo de referentes SIAC está estructurado en cuatro ejes temáticos, conocimiento institucional, bases conceptuales, protocolos de atención y competencias actitudinales. Las jornadas se realizan de forma periódica buscando que en el transcurso del año se aborden los cuatro ejes temáticos acorde a los requerimientos y necesidades del servicio.

Fortalecimiento equipo SIAC



1. Conocimiento institucional

- *Portafolio de servicios
- *Competencias institucionales



2. Bases conceptuales

- *Enfoques
- *Política Pública



3. Manual de servicio a la ciudadanía

- *Protocolos de atención
- *Características de la atención



4. Habilidades para la atención

- *Empatía
- *Comunicación
- *Iniciativa y resolución de conflictos



Acciones realizadas

Para el IV trimestre de la vigencia, se desarrollaron 3 jornadas de fortalecimiento equipo SIAC y relacionadas con la socialización del manual de servicio a la ciudadanía, portafolio de servicios de la SDIS, línea técnica de atención, canales de atención, lenguaje claro, protocolo víctimas, transparencia, entre otros:

Tabla 2: jornadas de fortalecimiento equipo SIAC – IV Trimestre 2025

Jornadas fortalecimiento equipo SIAC					
N°	TEMAS	FECHA	INTENSIDAD HORAS	CANAL	ASISTENTES
1	<ol style="list-style-type: none">Manual de servicio a la ciudadaníaConoce y Conecta con la Ciudadanía - Secretaría GeneralTaller de lenguaje claro - Transparencia – SIACServicios de la Subdirección para la JuventudRegistro de ciudadanos en SIRBEPongamos en práctica nuestros conocimientos del portafolio de servicios SDIS.	17/10/2025	7 horas	presencial	59
2	<ol style="list-style-type: none">Exposición del portafolio de servicios de la SDIS a cargo de grupo de referentesRetroalimentaciónCierre de la jornada.	28/11/2025	7 horas	presencial	27
3	<ol style="list-style-type: none">Taller de Liderazgo TransformacionalEstilos de liderazgoHabilidades que debe tener un líderRetroalimentación.	05/12/2025	7 horas	presencial	34

Fuente: Fuente: Ayudas memorias de jornadas.

Consolidado Jornadas fortalecimiento SIAC

3

Jornadas de
fortalecimiento
equipo SIAC

120

Asistencias

Resultados

Se logró el fortalecimiento del equipo de referentes y apoyos SIAC de la entidad, lo que garantiza que las necesidades y expectativas de la ciudadanía sean atendidas con mayor eficiencia, oportunidad y calidad. Implementando protocolos y lineamientos para una atención adecuada, respetuosa de escucha y resolución. Asimismo, se contribuyó a la mejora de los servicios, la comunicación e interacción.

Se resalta el taller de liderazgo transformacional como un gran aporte estratégico que permite contar con equipos de atención a la ciudadanía más humanos, comprometidos y capaces de responder con calidad y calidez a las necesidades de la población.



3. Laboratorio de lenguaje claro

El laboratorio de lenguaje claro tiene como finalidad aumentar la confianza y la credibilidad de la Entidad a través de la comunicación clara entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de Integración Social. Permite que el ejercicio de derechos de acceso a la información de la ciudadanía sea efectivo, pertinente y preciso. Igualmente, relacionarse en términos de lenguaje claro, permite el fortalecimiento de la imagen institucional y la confianza en la administración.

Objetivo

Generar un espacio pedagógico innovador que permita orientar, validar, y construir soluciones frente a la elaboración de las respuestas emitidas a la ciudadanía cumpliendo los criterios de calidad y lenguaje claro, como garantía del derecho de acceso a la información pública.

Metodología

Un laboratorio de lenguaje claro se enmarca en una metodología de innovación en la gestión pública, siendo un escenario que impulsa el pensamiento creativo. Es un espacio dedicado a la experimentación y desarrollo de prácticas de comunicación efectivas y comprensibles. Este espacio busca transformar la forma como se transmiten mensajes e información escrita, especialmente en el contexto de las respuestas a PQRS, implementando técnicas y herramientas que simplifican y clarifican el lenguaje. A través de la identificación de barreras lingüísticas, ejercicios de escritura creativa, entre otras técnicas de empatía y co - creación de soluciones.

Población Objetivo:

Servidores públicos y contratistas de la Secretaría Distrital de Integración Social que participan en la elaboración de respuestas a PQRS.

Laboratorio Lenguaje claro

Construyendo herramientas para brindar respuestas con calidez, coherencia y claridad.

- 1 Sensibilización frente al lenguaje en la comunicación escrita
- 2 Cualificación Lenguaje claro, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- 3 Empatizando con la ciudadanía, el semáforo de la comprensión
- 4 Cocreando respuestas con calidad



Acciones realizadas

Para el IV trimestre de la vigencia se efectuaron dos (2) laboratorios de lenguaje claro consistente en un proceso de creación de atmosfera para sensibilizar a través de actividad lúdica denominada “Lenguajes con sentido”, basada en un juego de interpretación que integró el sistema braille y la lengua de señas. La propuesta buscó acercar a los y las participantes a los principios del lenguaje claro, reconociendo la diversidad de formas de expresión y comprensión del entorno. La experiencia permitió resaltar el valor de diseñar mensajes accesibles e inclusivos, ajustados a las particularidades de cada persona, fomentando criterios como claridad, cercanía, coherencia y oportunidad, esenciales para una comunicación pública de calidad. Igualmente, se realizó taller de redacción de texto y su posterior traducción a lenguaje claro.

Tabla 3: Laboratorio de lenguaje claro - IV Trimestre 2025

Laboratorios lenguaje claro						
N°	DEPENDENCIA	TEMA	FECHA	HORAS	CANAL	NÚMERO DE ASISTENCIAS
1	Subdirección Local de Barrios Unidos	<ol style="list-style-type: none">1. Creación de atmósfera intervención2. Secretaría General3. Un Camino lleno de obstáculos4. Kit de herramientas.	27/08/2025	5 horas	presencial	79
2	SLIS Kennedy – CDC Timiza	<ol style="list-style-type: none">1. Sensibilización frente al uso del lenguaje no verbal2. Fortalecimiento del conocimiento en lenguaje claro – Lengua de señas3. Video DNP sobre lenguaje claro4. Derechos del ciudadano – Principios éticos del lenguaje claro5. Lenguaje incluyente	10/11/2025	2 horas	presencial	54

Fuente: Fuente: Ayuda memoria de jornada.

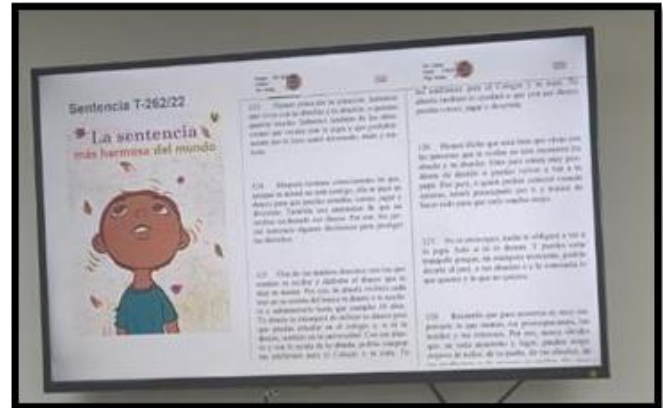
Consolidado laboratorios lenguaje claro 2025

2

Laboratorios

133

Asistencias



4. Socialización trámite de peticiones ciudadanas

La socialización del trámite de peticiones ciudadanas enfatiza en dar a conocer la administración de la plataforma “Bogotá Te Escucha”, mediante la cual se asignan las solicitudes a las dependencias competentes para garantizar una respuesta oportuna, clara y efectiva a las peticiones de la ciudadanía, en cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia y servicio público.

Objetivo

Dar a conocer el Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en las SDIS, brindando el conocimiento para el uso eficiente del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” y los elementos técnicos para la entrega de respuestas cumpliendo con los criterios de calidad.

Metodología

Se presenta la ruta de acceso al procedimiento PCD-ATC-003 en la página Web de la Secretaría Distrital de Integración Social y se socializa el contenido. Se realiza ejercicio interactivo del manejo funcional del sistema “Bogotá te Escucha”.

Población

Servidores públicos y contratistas de la Secretaría de Integración Social y en particular quienes tienen a cargo la elaboración de respuestas a las peticiones ciudadanas.

Socialización tramite de peticiones ciudadanas

Encuentros virtuales sincrónicos con las personas designadas para la operación del Sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha en las dependencias de la SDIS.

- 1 Procedimiento tramite de peticiones ciudadanas en la SDIS, PCD-ATC-003
- 2 Sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha.
- 3 Criterios de calidad en las respuestas



Acciones realizadas

Se efectuaron 3 Jornadas de socialización Procedimiento Tramite de Peticiones Ciudadanas en la SDIS con la participación de 320 servidores y contratistas de la SDIS para el IV trimestre 2025:

Tabla 4: socialización Procedimiento Tramite de Peticiones Ciudadanas en la SDIS - IV Trimestre 2025

Socialización Procedimiento Tramite Peticiones Ciudadanas en la SDIS 2025							
Nº	DEPENDENCIA	TEMA	FECHA	INTENSIDAD	CANAL	NÚMERO DE ASISTENTES	PARTICIPACIÓN SECRETARÍA GENERAL
1	Todas las Dependencias	Manejo funcional del Sistema “Bogotá te Escucha” – Registro de Peticiones Presentación Procedimiento de Atención a Peticiones del Concejo de Bogotá y Congreso de la República PCD-ATC-001	29/10/2025	9:00am - 11:00am	Virtual Plataforma Teams	119	NO
2	Todas las Dependencias	Socialización del Procedimiento Trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003. Lineamiento numeral 3.5 calidad de las respuestas a Taller de lenguaje claro.	26/11/2025	9:00am - 12:30pm	Virtual Plataforma Teams	98	NO

**Socialización Procedimiento Tramite Peticiones Ciudadanas en la
SDIS 2025**

Nº	DEPENDENCIA	TEMA	FECHA	INTENSIDAD	CANAL	NÚMERO DE ASISTENTES	PARTICIPACIÓN SECRETARÍA GENERAL
3	Todas las Dependencias	Socialización del Procedimiento Trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003. Lineamiento numeral 3.12 peticiones ciudadanas. Seguimiento redes sociales. Lineamiento numeral 3.7 organización documental PQRS. Presentación formato registro de atenciones diarias no registradas en SIRBE- FOR-ATC-012.	17/12/2025	9:00am - 12:00am	Virtual Plataforma Teams	103	NO

Fuente: Ayudas memorias de jornadas.

Consolidado socializaciones trámite de peticiones ciudadanas 2025**3**

Jornadas

320

Asistencias

Resultados

Se logró dar a conocer el procedimiento "Trámite de Peticiones Ciudadanas en las SDIS", ofreciendo herramientas para el uso eficiente del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha" y los elementos técnicos para identificar una entrega de respuestas con los criterios de calidad.



Recomendaciones

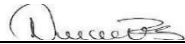
Se destaca a través del fortalecimiento integral del servicio a la ciudadanía, la Secretaría Distrital de Integración Social ha logrado mayor credibilidad institucional al ofrecer respuestas claras, coherentes y confiables, que refuerzan la legitimidad y participación ciudadana, al brindar un trato cálido y eficiente. Igualmente, esto contribuye a mejorar el relacionamiento integral y confianza entre la administración y la ciudadanía.

Se recomienda a los servidores públicos y contratista de la Secretaría Distrital de Integración Social continuar participando en las jornadas de fortalecimiento del servicio integral a la ciudadanía convocadas por la Entidad y Secretaría General, con el fin, de adquirir herramientas que permitan fortalecer su conocimiento y sus habilidades para el servicio mediante acciones de fortalecimiento de capacidades técnicas, socioemocionales y estratégicas para ofrecer un servicio más humano, eficiente, confiable y solidario.



Se recomienda continuar participando en los laboratorios de lenguaje claro para impulsar el pensamiento creativo, fortalecer la capacidad de analizar, evaluar y simplificar documentos a lenguaje claro; así como, desarrollar espacios colaborativos mediante mesas de trabajo para esa simplificación.

Teniendo en cuenta que una buena práctica es una experiencia exitosa que ha sido probada y validada, en un sentido amplio, que se ha repetido y que merece ser compartida con el fin de ser adoptada por el mayor número posible de personas, se recomienda a todas las dependencias de la Entidad identificar e implementar buenas prácticas de gestión que fortalezcan las capacidades, la innovación, una gestión pública más cercana, eficiente y humana, donde cada interacción fortalezca la relación entre la ciudadanía y la administración.

Elaboró	Nancy Beatriz Montañez Gomez	Profesional – Contratista SIAC	
Fecha de elaboración	Enero 2026		

