

Secretaría Distrital de Integración Social

Informe de Gestión Trimestral

Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC



IV Trimestre 2025

Subsecretaría de Gestión Institucional

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	5
2. COMPONENTE DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	6
2.1 Gestión de peticiones	7
2.1.1. Gestión de peticiones por canal	8
2.1.2. Tipo de Peticiones	8
2.1.3. Gestión Oportuna	9
2.1.4. Gestión extemporánea	9
2.1.5. Temas peticiones ciudadanas	10
2.2 Denuncias por actos de corrupción, quejas, reclamos y sugerencias	11
2.2.1. Denuncias por actos de corrupción	11
2.2.2. Quejas	11
2.2.3. Reclamos	12
2.2.4. Sugerencias	12
2.3 Criterios de calidad en las respuestas	13
3. COMPONENTE DE ATENCIÓN CIUDADANA	15
3.1 Canal presencial	16
3.1.1. Puntos de Atención SIAC	16
3.1.2. Puntos de atención SuperCADE	17
3.1.3. Ferias de Servicios Distritales	18
3.2 Canal telefónico.	18
3.3 Canal virtual	19
3.3.1. Agendamiento de cita - Video Llamada	19
3.3.2. Agendamiento de cita – “Acudiendo al punto seleccionado”	20
4. COMPONENTE DE FORTALECIMIENTO	22
4.1 Fortalecimiento del equipo SIAC	22
4.2 Sensibilización en cultura del servicio	23
4.3 Socialización Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas	24
4.4 Laboratorios de Lenguaje Claro	24
5. MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA	26
5.1 Canal Presencial	26
5.1.1. Encuesta de percepción y satisfacción de la atención en el punto de Atención SIAC	26
5.2 Canal Virtual	26



5.2.1. Encuesta de percepción y satisfacción de la atención por video llamada _____	26
5.2.2. Encuesta de percepción y satisfacción de la atención del correo electrónico _____	26
5.2.3. Encuesta de percepción y satisfacción frente al trámite de su requerimiento _____	27
5.3 Canal Telefónico _____	27
5.3.1. Encuesta de percepción y satisfacción de la atención por canal telefónico _____	27
5.3.2. Resultados del nivel de satisfacción _____	27
6. GESTIONES Y ARTICULACIONES DEL SERVICIO SIAC _____	28
6.1 Articulaciones Intrainstitucionales _____	28
6.2 Articulaciones Interinstitucionales _____	28
7. RECOMENDACIONES _____	30
8. ANEXOS _____	31

Lista de tablas

Tabla 1. Peticiones en trámite de respuesta IV trimestre 2025	6
Tabla 2. Peticiones cerradas - IV trimestre 2025	6
Tabla 3. Peticiones gestionadas - IV trimestre 2025	7
Tabla 4. Peticiones gestionadas por canales de atención IV trimestre 2025	8
Tabla 5. Tipo de peticiones gestionadas IV trimestre 2025	8
Tabla 6. Gestión extemporánea por dependencia IV trimestre 2025	10
Tabla 7. Temáticas peticiones ciudadanas gestionadas IV trimestre 2025	10
Tabla 8. Denuncias por actos de corrupción IV Trimestre 2025	11
Tabla 9. Quejas IV Trimestre 2025	11
Tabla 10. Reclamos IV Trimestre 2025	12
Tabla 11. Sugerencias IV Trimestre 2025	12
Tabla 12. Canal telefónico IV Trimestre del 2025	19
Tabla 13. Video llamadas registradas canal virtual IV trimestre del año 2025	20
Tabla 14. Citas agendadas “acudiendo al punto seleccionado” IV trimestre de 2025	21
Tabla 15. Acciones fortalecimiento SIAC IV Trimestre 2025	22
Tabla 16. Jornadas de fortalecimiento técnico SIAC IV Trimestre 2025	23
Tabla 17. Sensibilización en cultura del servicio - IV Trimestre 2025	23
Tabla 18. Jornadas Socialización Procedimiento Trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003 - IV Trimestre 2025	24
Tabla 19. Laboratorios de Lenguaje Claro IV Trimestre 2025	25

Lista de gráficos

Gráfico 1. Peticiones gestionadas de enero a diciembre 2025	7
Gráfico 2. Gestión oportuna IV trimestre 2025	9
Gráfico 3. Gestión extemporánea IV trimestre 2025	9
Gráfico 4. Incumplimientos criterios de calidad IV trimestre 2025	14
Gráfico 5. Atenciones presenciales IV trimestre 2025	16
Gráfico 6. Puntos de Atención SIAC en SLIS y CDC IV trimestre 2025	17
Gráfico 7. Atenciones SuperCADES IV trimestre 2025	17
Gráfico 8. Ferias Distritales IV trimestre 2025	18
Gráfico 9. Llamadas efectivas canal telefónico de enero a diciembre de 2025	19
Gráfico 10. Video llamadas efectivas de enero a diciembre de 2025	20
Gráfico 11. Citas agendadas efectivas IV trimestre de 2025	21
Gráfico 12. Nivel de satisfacción ciudadana IV trimestre 2025	27

1. INTRODUCCIÓN

Conforme lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y lo dispuesto en la Resolución 0856 del 27 de marzo de 2025, *"Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones"*, con el objetivo de lograr una dinámica estandarizada en la prestación del servicio para que sea efectivo, sistemático y coherente con las necesidades de la ciudadanía, la Entidad instituyó el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC como *"... medio de interacción por el cual, la Secretaría Distrital de Integración Social mantiene comunicación con la ciudadanía, garantizando que los servicios respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, ofreciendo una atención oportuna y con calidad, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia"*¹.

En este sentido el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, en adelante SIAC presenta el Informe de Gestión Trimestral correspondiente al IV Trimestre de 2025.

En este informe se presentarán datos sobre la gestión de las peticiones efectuadas por la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS, así como un informe de los diferentes componentes del SIAC, de la siguiente manera:

- 1. Componente de Trámite de Requerimientos Ciudadanos:** presenta informe relacionado con el trámite de las peticiones ciudadanas gestionadas por la Secretaría Distrital de Integración Social, en relación con la recepción, registro y gestión de los requerimientos a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha". Lo anterior, conforme con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía² y el Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003, definido por la entidad para este fin y la normativa vigente aplicable. Asimismo, se realiza el seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad definidos para las respuestas a la ciudadanía: (Calidez, Coherencia, Claridad, Oportunidad y adecuado Manejo del Sistema), como parte del compromiso institucional con la mejora continua del servicio.
- 2. Componente de Atención Ciudadana:** describe el monitoreo, seguimiento y evaluación de la atención brindada por el Talento Humano de la Secretaría a través de los canales presencial, telefónico y virtual.
- 3. Componente Fortalecimiento del Servicio de Atención a la Ciudadanía:** relaciona los avances en las jornadas de sensibilización en cultura del servicio; medición de percepción y satisfacción.

¹Artículo 2. Resolución 0856 de 2025. *"Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones"*. Secretaría Distrital de Integración Social.

² Decreto 197 de 2014 *"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."*. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

2. COMPONENTE DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

En este apartado, se presenta el análisis detallado de la gestión de las peticiones ciudadanas que ingresaron a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha durante el cuarto trimestre de 2025.

Es importante señalar que durante el periodo ingresaron 18.173 peticiones ciudadanas (2.510 recibidas³ y 15.663 registradas⁴) a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

En ese contexto, la Secretaría Distrital de Integración Social gestionó un total de 20.013 peticiones durante el cuarto trimestre, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, así:

- Peticiones en trámite de respuesta 1.747, de conformidad con los términos establecidos en el Art. 14, Ley 1755 de 2015⁵

Tabla 1. Peticiones en trámite de respuesta IV trimestre 2025

En trámite de respuesta	
Tipo de cierre	Cantidad
Preclasificación	779
Asignación	665
Solicitud Ampliación	125
Asignar - Trasladar	82
Recurso de Reposición	76
Traslado	6
Respuesta Parcial	5
Respuesta Ampliación	3
Solicitud Aclaración	2
Recurso de Reposición	2
Desistimiento Expreso	1
Desistimiento Tácito	1
Total	1.747

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

- Se cerraron 606 peticiones mediante eventos parametrizados en el sistema, sin requerir acciones sustantivas adicionales sobre ellas, como se detalla a continuación:

Tabla 2. Peticiones cerradas - IV trimestre 2025

Otros Cierres	
Tipo de cierre	Cantidad
Sin recurso de reposición ⁶	447

³ Peticiones recibidas: PQRSD ingresadas por traslado desde otras Entidades mediante la opción "Trasladar" o "Asignar-trasladar" a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

⁴ Peticiones registradas: PQRSD creadas por la ciudadanía y dirigidas directamente a la Entidad a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

⁵ Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

⁶ Sin recurso de Reposición: vía procesal a través de la que se llega directamente ante el funcionario que tomó la decisión administrativa con el fin de que la aclare, modifique, adicione o revoque, por medio de escrito presentado en la diligencia de notificación personal, incluida cualquiera de sus modalidades o dentro de los cinco (5) o diez (10) días siguientes a la misma. Glosario. Secretaría Distrital de Planeación.

Otros Cierres	
Tipo de cierre	Cantidad
No Competencia	127
Vencimiento de Términos	14
No Petición	13
Desistimiento Expreso ⁷	5
Total	606

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

- Fueron gestionadas, bajo el evento respuesta definitiva, traslado y respuesta consolidada, un total de **20.013** peticiones ciudadanas como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 3. Peticiones gestionadas - IV trimestre 2025

Tipo de cierre	Cantidad
Respuesta definitiva: Evento generado cuando se emite respuesta de fondo al peticionario /a. Al generar éste, se da el cierre a la petición y es la respuesta enviada al ciudadano (peticionario)”.	19.083
Traslado: Evento generado cuando la petición debe ser atendida por otra/s Entidad/es por competencia, diferentes a quien la tiene en bandeja (externo)	924
Respuesta consolidada: Al generar el evento consolidación de respuesta, el sistema genera este estado.	6
Total	20.013

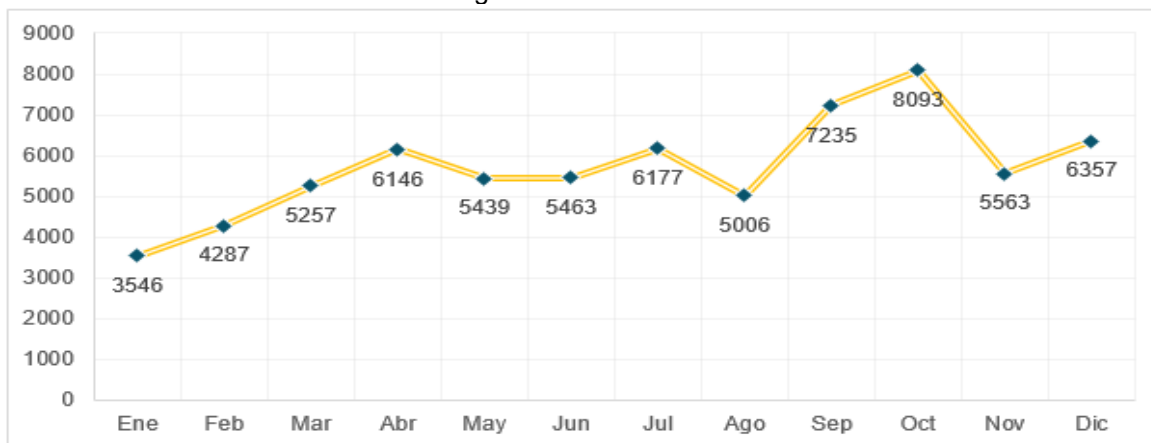
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

Para finalizar, a lo largo de este informe se presenta el análisis correspondiente de las peticiones ciudadanas, citadas en este último apartado.

2.1 Gestión de peticiones

De acuerdo con lo enunciado en el punto anterior, la gestión de peticiones para el IV Trimestre de 2025 alcanzó un total de 20.013 peticiones; como dato relevante, se presenta en la gráfica 1, el total de la gestión de peticiones ciudadanas en la Entidad durante la vigencia 2025, con un acumulado de 68.569 como se expone a continuación:

Gráfico 1. Peticiones gestionadas de enero a diciembre 2025



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

⁷ Desistimiento Expreso: cuando el solicitante manifiesta por escrito abandonar la instancia o el trámite. Glosario. Secretaría Distrital de Planeación

2.1.1. Gestión de peticiones por canal

En el cuarto trimestre del 2025, de los canales de interacción dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social, se evidenció que el canal presencial fue el más utilizado por la ciudadanía, registrando un total de 9.384 peticiones, lo que equivale al 46,89% del total de la gestión del trimestre reportado; de igual forma otros canales como: correo electrónico, web y escrito, tuvieron una participación del 21,06%, 17,63% y 8,51% respectivamente, fueron utilizados en gran medida por los ciudadanos, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 4. Peticiones gestionadas por canales de atención IV trimestre 2025.

Tipo de Canal	Cantidades	%
Presencial	9384	46,89%
Correo electrónico	4215	21,06%
Web	3528	17,63%
Escrito	1703	8,51%
Buzón	790	3,95%
Telefónico	361	1,80%
Redes sociales	26	0,13%
Videollamada	5	0,02%
Aplicación Móvil	1	0,005%
Total	20013	100,00%

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

2.1.2. Tipo de Peticiones

Durante el periodo reportado, se constató que las peticiones ciudadanas más recurrentes corresponden a tipologías como: derecho de petición de Interés Particular, general y queja con una participación del 82,43%, 9,45%, 2,33% respectivamente, del total de peticiones gestionadas, como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 5. Tipo de peticiones gestionadas IV trimestre 2025.

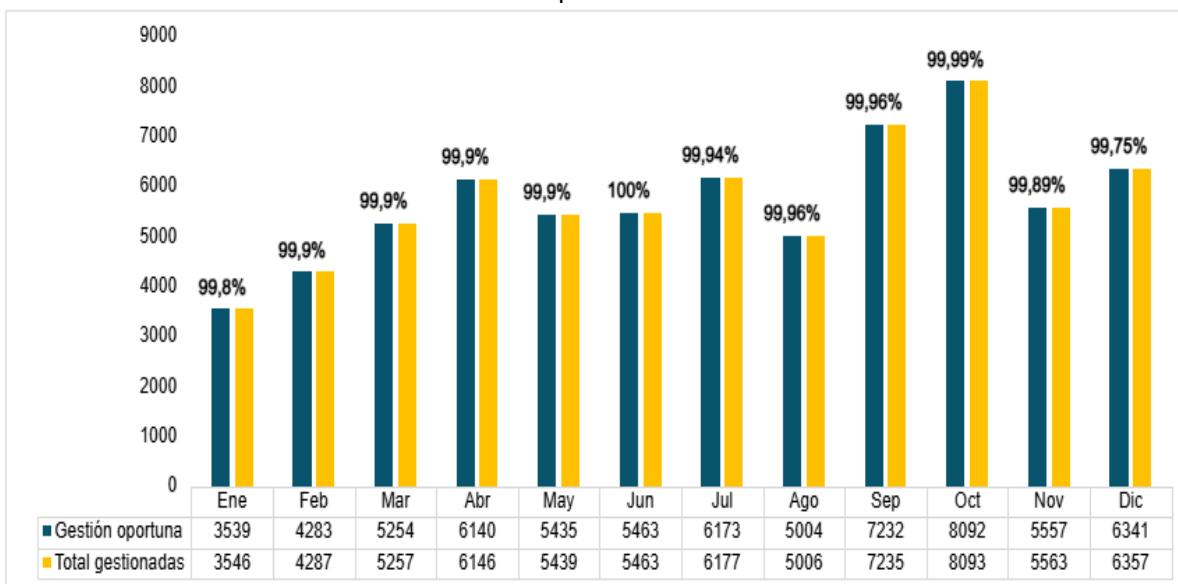
Tipo de petición	Cantidades	%
Derechos de petición de interés particular	16497	82,43%
Derechos de petición de interés general	1891	9,45%
Quejas	466	2,33%
Felicitaciones	450	2,25%
Reclamos	396	1,98%
Consultas	134	0,67%
Sugerencias	89	0,44%
Solicitudes de acceso a la información	61	0,30%
Denuncias por actos de corrupción	22	0,11%
Solicitudes de copia	7	0,03%
Total	20013	100%

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

2.1.3. Gestión Oportuna

La Secretaría Distrital de Integración Social con un firme compromiso hacia la ciudadanía alcanzó una gestión eficiente a las peticiones ciudadanas durante el cuarto trimestre, del 99,89% dentro de los términos, cerrando la vigencia con un acumulado anual del 99,92%. Este resultado ratifica la mejora continua institucional, evidenciado en la siguiente gráfica:

Gráfico 2. Gestión oportuna IV trimestre 2025

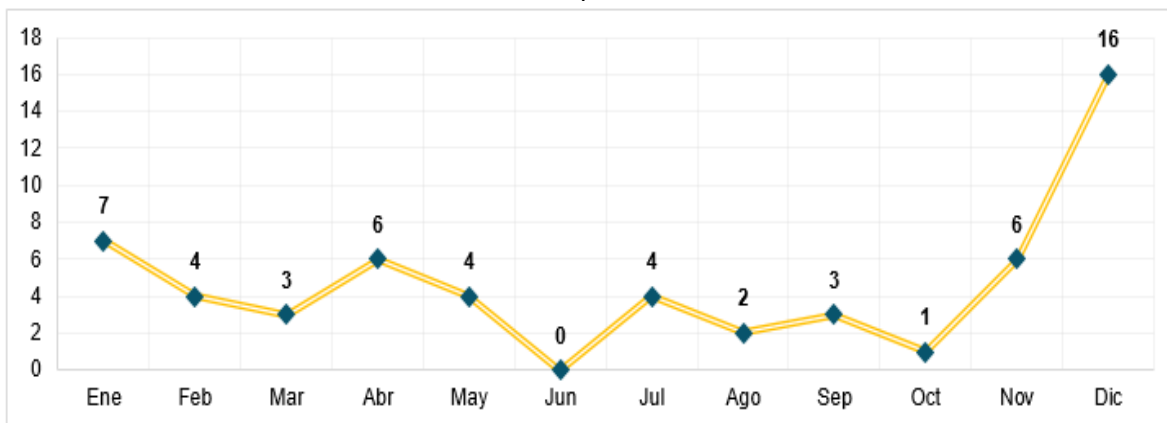


Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

2.1.4. Gestión extemporánea

La gestión de peticiones durante 2025 se caracterizó por una alta oportunidad en los tiempos de respuesta. Al cierre del cuarto trimestre, se consolidó un margen de incumplimiento de apenas el 0,11%, logrando un desempeño anual casi perfecto con solo un 0,08% de gestión fuera de plazo. El comportamiento de esta variable se presenta a continuación:

Gráfico 3. Gestión extemporánea IV trimestre 2025.



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

Con base en lo anterior, la gestión extemporánea se generó en las siguientes dependencias:

Tabla 6. Gestión extemporánea por dependencia IV trimestre 2025.

Dependencia	Cantidades
Subdirección para la Adulterez	9
Comisaría de Familia Suba 1 Turno 1	3
Comisaría de Familia Engativá 1	2
Subdirección para Asuntos LGBTI	2
Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	2
Subdirección Local Santa Fe Candelaria	2
Subdirección Local Chapinero	1
Comisaría de Familia Bosa 2 Turno 1	1
Subdirección Local Tunjuelito	1
Total	23

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

Es importante señalar que la Subsecretaría de Gestión Institucional impulsa acciones de mejora continua, como jornadas de fortalecimiento, espacios de acompañamiento técnico y actividades internas de revisión y ajuste de procesos, que contribuyen a mantener y fortalecer los resultados favorables en la atención y respuesta a las peticiones ciudadanas.

2.1.5. Temas peticiones ciudadanas

En el cuarto trimestre de 2025, el tema de Ingreso Mínimo Garantizado fue el que recibió y gestionó la mayor cantidad de peticiones, programa del Distrito que proporciona transferencias monetarias a familias en condiciones de pobreza o vulnerabilidad, con el objetivo de mejorar su bienestar económico y ayudar a disminuir la pobreza; con un total de 12.890 peticiones atendidas, constituyendo el 64,41% del total de las peticiones gestionadas, seguido de otros temas como se detalla en la tabla relacionada a continuación:

Tabla 7. Temas peticiones ciudadanas gestionadas IV trimestre 2025.

Temas	Cantidades	%
Ingreso mínimo garantizado	12890	64,41%
Enlace social	1485	7,42%
Contacto y atención en calle a los ciudadanos habitantes de calle	1000	5,00%
Jardín infantil diurno	507	2,53%
Centros de protección para adulto mayor	456	2,28%
Comedores comunitarios	380	1,90%
Comisarías de familia	371	1,85%
Creciendo en familia	368	1,84%
Centros integrarte	335	1,67%
Apoyos económicos adulto mayor	250	1,25%
Otros	1971	9,85%
Total	20013	100%

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

2.2 Denuncias por actos de corrupción, quejas, reclamos y sugerencias

2.2.1. Denuncias por actos de corrupción

Es fundamental precisar que todas las peticiones relacionadas con presuntos hechos de corrupción que son recibidas en los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad, son centralizados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha y asignadas automáticamente a la Oficina de Control Disciplinario Interno, en cumplimiento de la Directiva 005 del 2023 expedida por la Secretaría General y la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Durante el cuarto trimestre de 2025, se recibieron veintidós (22) denuncias por presuntos actos de corrupción. Dentro de los principales asuntos identificados se observaron casos relacionados con denuncias ciudadanas, conductas indebidas por parte de funcionarios y tráfico de influencias, como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 8. Denuncias por actos de corrupción IV Trimestre 2025

Temas	Cantidad
Denuncias ciudadanas	14
Conductas indebidas por los funcionarios	5
Tráfico de influencias	3
Total	22

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

2.2.2. Quejas⁸

En relación con las peticiones clasificadas como “Queja”, estas son registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha y se asignan de manera inmediata a la Oficina de Control Disciplinario Interno, dependencia competente para llevar a cabo las investigaciones pertinentes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 76⁹ de la Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."*

Durante el cuarto trimestre de 2025, se recibieron 466 quejas, relacionadas con la incidencia disciplinaria, Contacto y Atención en Calle a los Ciudadanos Habitantes de Calle, enlace social, servicio de jardines infantiles, Comedores Comunitarios e Ingreso Mínimo Garantizado, entre otros, como se relaciona en la siguiente tabla:

Tabla 9. Quejas IV Trimestre 2025

Temas	Cantidad	%
Incidencia disciplinaria	93	19,96%
Contacto y atención en calle a los ciudadanos habitantes de calle	56	12,02%
Enlace social	49	10,52%

⁸ Queja: manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá., D.C.

⁹ Ley 1474 de 2011, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. "(...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (...)".

Temas	Cantidad	%
Jardín infantil diurno	44	9,44%
Comedores comunitarios	41	8,80%
Ingreso mínimo garantizado	35	7,51%
Jardines infantiles y centros de protección para adulto mayor privados	29	6,22%
Centros de protección para adulto mayor	28	6,01%
Comisarías de familia	13	2,79%
Centros noche para adulto mayor	9	1,93%
Otros	69	14,81%
Total	466	100%

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

2.2.3. Reclamos¹⁰

Para el periodo reportado, se registraron un total de 396 reclamos a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. De estos, se identificaron los siguientes temas como los más mencionados:

Tabla 10. Reclamos IV Trimestre 2025.

Tema	Cantidad	%
Ingreso mínimo garantizado	174	43,94%
Enlace social	39	9,85%
Comedores comunitarios	32	8,08%
Jardín infantil diurno	29	7,32%
Apoyos económicos para personas mayores	18	4,55%
Canastas y bonos	15	3,79%
Jardines infantiles y centros de protección para adulto mayor privados	11	2,78%
Comisarías de familia	10	2,53%
Centros de desarrollo comunitario	6	1,52%
Otros	62	15,66%
Total	396	100%

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

2.2.4. Sugerencias¹¹

En el transcurso del cuarto trimestre de 2025, se recibieron un total de 89 peticiones ciudadanas clasificadas como sugerencias; sin embargo, luego del análisis correspondiente, se determinó que solo 28 pertenecían a esta categoría, atendiendo a que las demás peticiones correspondían a otra tipología de peticiones.

A continuación, se relacionan las temáticas abordadas en las sugerencias:

Tabla 11. Sugerencias IV Trimestre 2025

Tema	Cantidad
Modificación en el menú y horarios almuerzos	8
Jornadas hábitos de higiene	7
Actividades culturales	6

¹⁰ Reclamo: manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

¹¹ Sugerencias: manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad. Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Mejoras en la infraestructura y dotación	2
Servicio de vigilancia e instalación cámaras de seguridad	1
Remisión del link de la citación por correo electrónico	1
Actividades Estimulación temprana	1
Jornadas de Psicología	1
No solicitar incapacidades dada la ausencia de los niños	1
Total	28

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

2.3 Criterios de calidad en las respuestas

El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, evalúa periódicamente la calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas con el fin de verificar que cumplan con los criterios de evaluación establecidos; estos criterios tienen en cuenta los atributos del servicio al ciudadano, establecidos en la Política Distrital de Servicio al Ciudadano en lo referente al trato respetuoso y amable a los ciudadanos, definidos a continuación:

- **Calidez:** atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición¹².
- **Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana¹³.
- **Claridad:** hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía¹⁴.
- **Manejo del sistema:** hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

Con el propósito de obtener resultados eficientes y confiables en la evaluación de los criterios de calidad de las respuestas definitivas a las peticiones ciudadanas, se genera mediante el software Epi Info, herramienta adaptada por la Oficina de Control Interno y avalada por la Subdirección de Investigación e Información, una selección aleatoria del total de las respuestas, con el propósito de analizar y evaluar la información, lo que permite generar un informe mensual identificar oportunidades de mejora en este ámbito.

El análisis se enfoca específicamente en verificar el cumplimiento de los estándares de calidad, en especial el uso de un lenguaje claro, redacción comprensible, y evitando tecnicismos innecesarios o expresiones complejas.

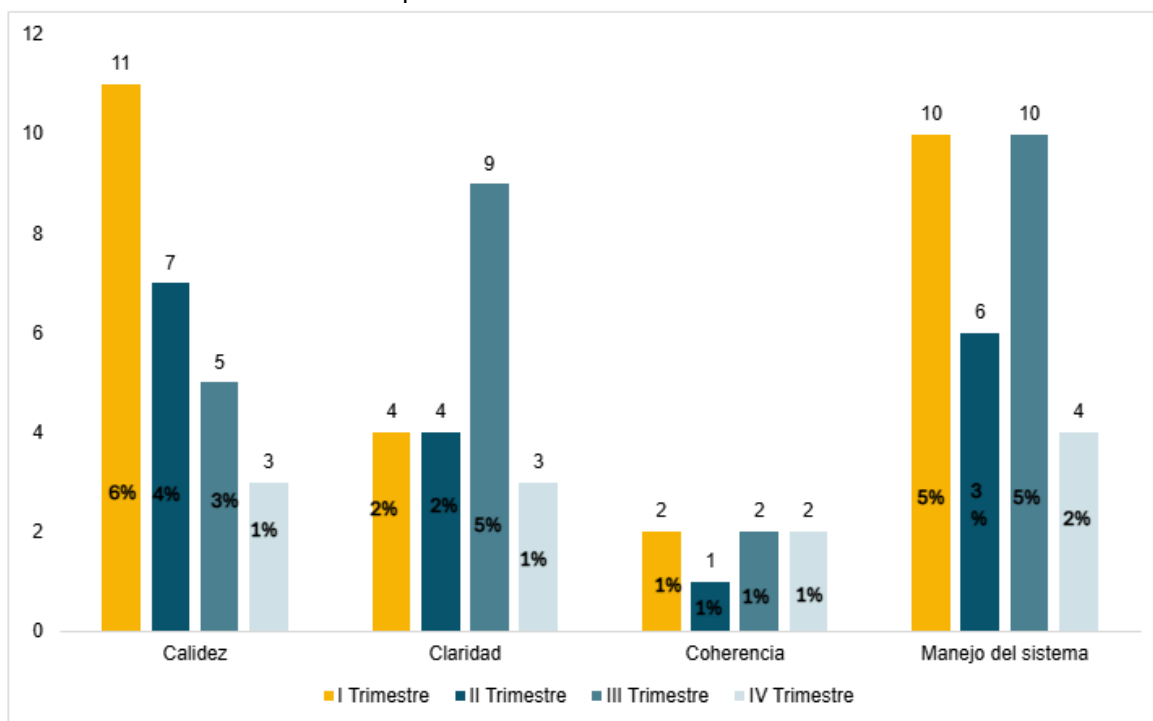
Para el periodo objeto de análisis se gestionaron un total de 19.084 respuestas definitivas, de las cuales el software Epi Info arrojó una muestra de 201 respuestas para su respectiva evaluación, obteniendo los siguientes resultados:

¹² Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del Sistema Distrital para La Gestión de Peticiones Ciudadanas. Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

¹³ Ibidem.

¹⁴ Ibidem.

Gráfico 4. Incumplimientos criterios de calidad IV trimestre 2025



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

De acuerdo con la gráfica, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC a través de la evaluación periódica de calidad en las respuestas de las peticiones ciudadanas, durante el cuarto trimestre de 2025 logró el 94% de cumplimiento en los criterios de calidad (calidez, coherencia, claridad y manejo del sistema). Cerrando la vigencia con un acumulado anual del 90% en la calidad en las respuestas. Este logro destaca el compromiso institucional con la mejora continua y el apoyo activo a las dependencias.

3. COMPONENTE DE ATENCIÓN CIUDADANA

La Secretaría Distrital de Integración Social tiene dispuestos para la atención a la ciudadanía diversos canales, los cuales son los medios y espacios que utiliza la ciudadanía para realizar trámites y solicitar servicios, información y orientación relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado¹⁵.

En atención a lo anterior, se realiza el análisis de los siguientes canales de atención dispuestos por la Entidad:



Presencial
Medio de atención

1. SIAC Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía
Carrera 7 No. 32 -12 Local 101
Ciudadela San Martín

2. Radicación Correspondencia
Carrera 7 No. 32 -12 Local 103
Ciudadela San Martín
Código Postal: 110311

3. Subdirecciones Locales
Haga clic acá para ver el listado

4. Buzón de Sugerencias
Ubicados en Subdirecciones Locales y unidades operativas

5. Unidades Operativas
Haga clic acá para ver el listado



Citas
Medio de atención

Agendamientos de citas

Bienvenido al agendamiento virtual de citas de la Secretaría Distrital de Integración Social. Aquí podrá recibir información de los servicios sociales a través del medio de su preferencia.

AGENDAR ATENCIÓN - "VIDEO LLAMADA"

AGENDAR ATENCIÓN PRESENCIAL - "ACUDIENDO AL PUNTO SELECCIONADO"



Teléfono
Medio de atención

Línea de atención ciudadana
(601) 3808330

Línea Gratuita de atención ciudadana
01 8000 127 007

Denuncias actos de corrupción
(601) 3808330 opción 3

Línea 195 Centro de Contacto Distrital

¹⁵ Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

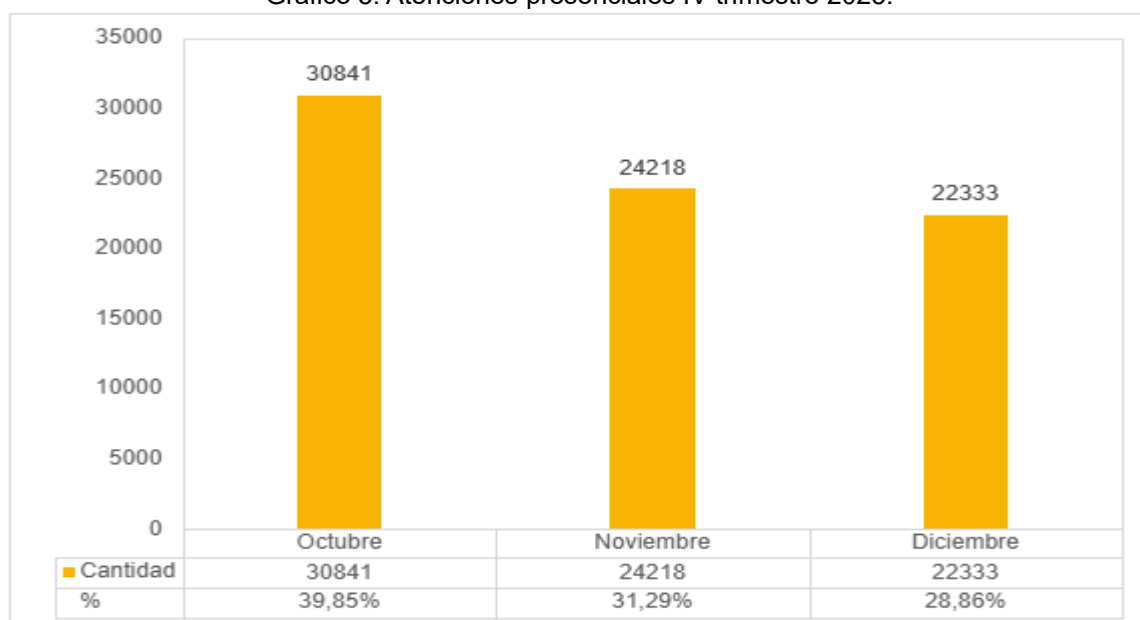
3.1 Canal presencial

Durante el cuarto trimestre de 2025, se brindó atención presencial a través de los Puntos de Atención SIAC, la Red CADE y Ferias Distritales de Servicios, estas últimas convocadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., alcanzando un total de 77.392 atenciones, siendo octubre el mes con mayor afluencia, con 30.841 atenciones.

Estos resultados evidencian una gestión articulada y efectiva permitiendo así ampliar la cobertura territorial y fortalecer la atención directa a la ciudadanía, por parte de la Secretaría Distrital de Integración Social.

A continuación, se muestra el gráfico que representa el total de atenciones presenciales durante el cuarto trimestre de 2025.

Gráfico 5. Atenciones presenciales IV trimestre 2025.



Fuente: Plataforma SIRBE WEB y Formato de Atenciones No Registradas en SIRBE FOR-ATC-012

3.1.1. Puntos de Atención SIAC

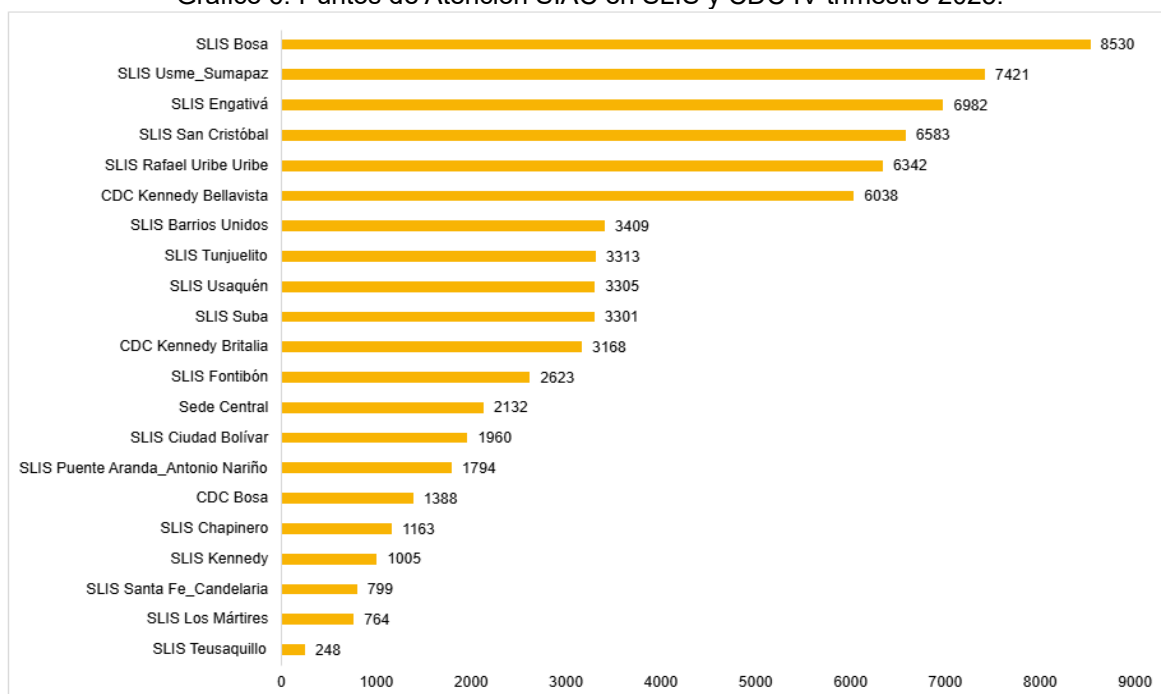
Durante el cuarto trimestre de 2025, se registraron 72.268 atenciones en los 21 Puntos de Atención SIAC ubicados en las Subdirecciones Locales de la SDIS. La información se consolida mediante el Sistema de Registro de Beneficiarios SIRBE y el Formato de Atenciones Registro de Atenciones Diarias No Registradas en SIRBE FOR-ATC-012.

Los tres puntos de atención SIAC con mayor número de atenciones para el periodo reportado fueron, SLIS Bosa, SLIS Usme Sumapaz y SLIS Engativá, con 8.530, 7.421 y 6.982 atenciones respectivamente, los cuales se ubican en las localidades con alta población y demanda de servicios sociales.

Los Puntos de Atención SIAC donde se registró menor atención, se debió a la baja afluencia ciudadana; sin embargo, en estos puntos se fortaleció la atención a través del canal telefónico.

De acuerdo con lo anterior en la siguiente grafica se puede observar el comportamiento de las atenciones registradas por los Puntos de Atención SIAC:

Gráfico 6. Puntos de Atención SIAC en SLIS y CDC IV trimestre 2025.

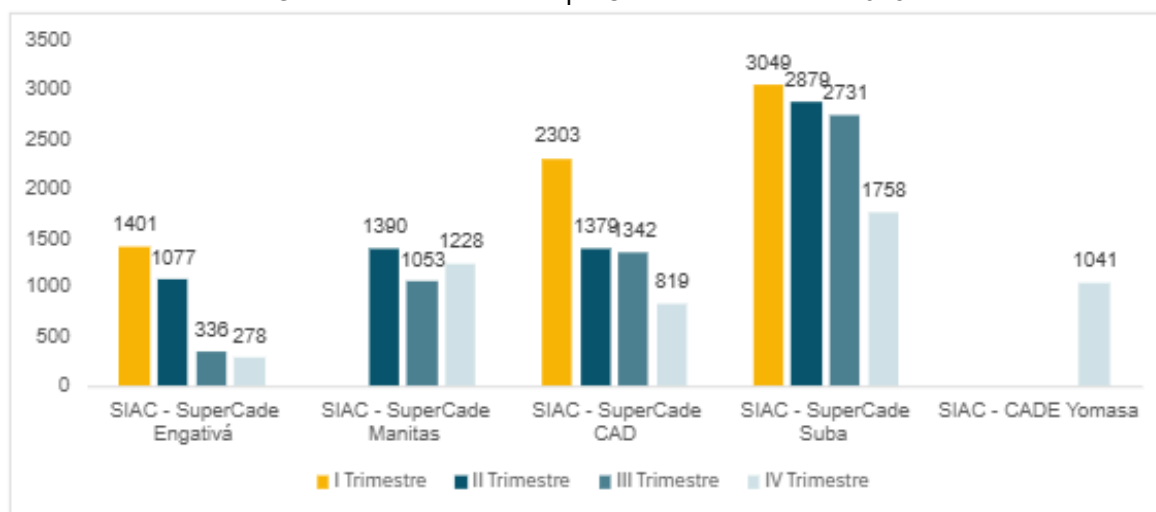


Fuente: Plataforma SIRBE WEB y Formato de Atenciones No Registradas en SIRBE FOR-ATC-012.

3.1.2. Puntos de atención SuperCADE

La atención a la ciudadanía en los Puntos de Atención SIAC ubicados en Red CADE tuvo un impacto territorial, consolidando la atención a 24.064 ciudadanos durante la vigencia 2025. Se reportaron 5.124 atenciones durante el periodo reportado, destacando el SuperCADE Suba, que se posicionó como el punto de mayor impacto con un 43,29% de la atención durante el 2025, como se observa en la siguiente gráfica:

Gráfico 7. Atenciones SuperCADES IV trimestre 2025



Fuente: Plataforma SIRBE WEB y Formato de Atenciones No Registradas en SIRBE FOR-ATC-012.

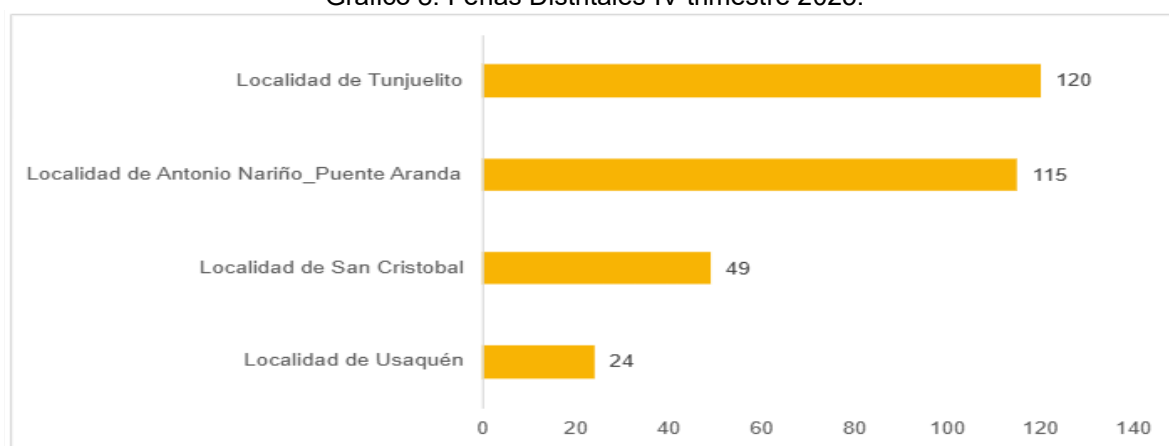
3.1.3. Ferias de Servicios Distritales

Durante el cuarto trimestre de 2025, la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS participó en cuatro Ferias de Servicios Distritales organizadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Estas jornadas se realizaron en diferentes localidades con el propósito de socializar la oferta institucional, orientar a la ciudadanía sobre los servicios sociales y fortalecer la articulación con otras entidades distritales para mejorar la experiencia de atención.

En la siguiente gráfica se presenta el total de ciudadanos atendidos (308), en las ferias desarrolladas durante el periodo reportado.

Gráfico 8. Ferias Distritales IV trimestre 2025.



Fuente: Equipo SIAC - Formulario Forms Feria de Servicios Distritales

3.2 Canal telefónico.

La Secretaría Distrital de Integración Social SDIS, tiene a disposición de la ciudadanía la línea (601) 3808330, por medio de la cual el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC brinda atención a través de cuatro opciones:

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

Actualmente, el SIAC cuenta con 20 extensiones habilitadas, de las cuales 5 se encuentran ubicadas en el punto de atención Sede Central y 15 distribuidas en Subdirecciones Locales de menor afluencia ciudadana como lo son: Teusaquillo, Fontibón, Barrios Unidos, Tunjuelito, Puente Aranda Antonio Nariño, Chapinero, Engativá, Rafael Uribe Uribe, Los Mártires, Usaquén, Santa Fe Candelaria, Kennedy, Kennedy y los CDC: Kennedy Bellavista, Kennedy Britalia, y Bosa Porvenir.

Durante el cuarto trimestre, el canal telefónico atendió un total de 14.254 llamadas efectivas, siendo octubre el mes que registró el mayor volumen de atención, con 5.163 interacciones efectivas.

A continuación, se relaciona el detalle de la atención realizada mediante el canal telefónico durante el periodo reportado, así:

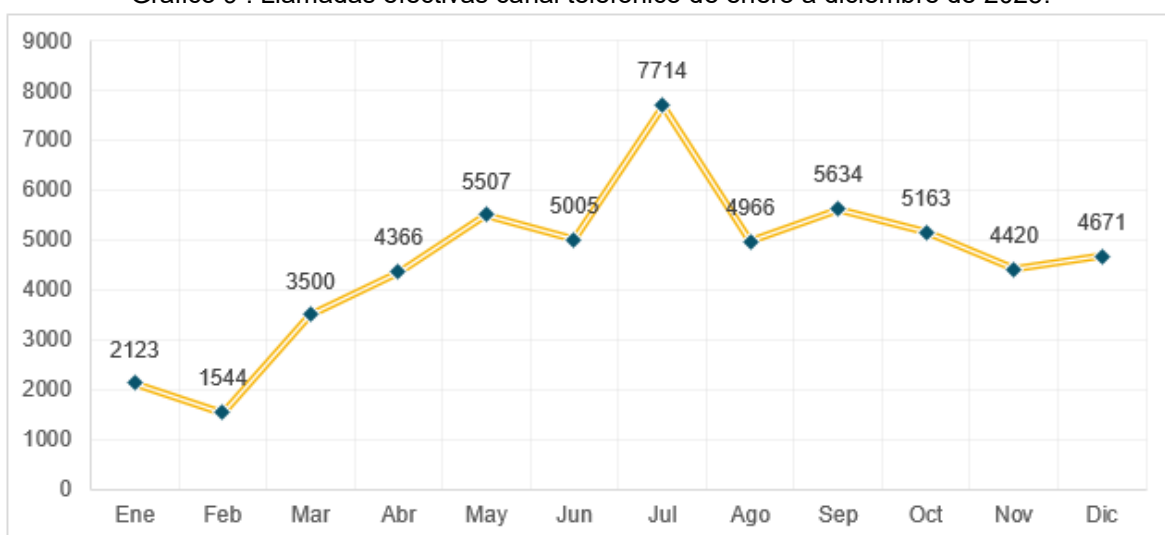
Tabla 12. Canal telefónico IV Trimestre del 2025.

Mes	Efectivas ¹⁶	No Efectivas ¹⁷	Llamadas registradas
Octubre	5163	9400	14563
Noviembre	4420	8343	12763
Diciembre	4671	9787	14458
Total	14.254	27.530	41.784

Fuente: Herramienta Denwa

A continuación, se destaca la gestión del canal telefónico durante la presente vigencia, logrando una atención efectiva de 54.613 llamadas.

Gráfico 9 . Llamadas efectivas canal telefónico de enero a diciembre de 2025.



Fuente: Herramienta Denwa

3.3 Canal virtual

La Secretaría Distrital de Integración Social SDIS, a través del canal virtual ofrece acceso rápido, eficiente y accesible a servicios e información, a través de agendamiento de citas, así:

3.3.1. Agendamiento de cita - Video Llamada

Esta modalidad combina la comodidad de la tecnología con la interacción en tiempo real con la Entidad. El ciudadano agenda una cita en una fecha y hora determinada para recibir la atención en tiempo real mediante la plataforma de Video llamada, lo que evita al ciudadano desplazamientos, ahorra tiempo y recursos.

¹⁶ Llamadas efectivas: se entiende como toda interacción telefónica en la que se establece contacto con el ciudadano para orientar satisfactoriamente la solicitud, requerimiento o información requerida.

¹⁷ Llamadas no efectivas: son las llamadas no contestadas durante el tiempo del servicio o fuera de este, así como las abandonadas por el ciudadano

Durante el cuarto trimestre se agendaron 351 video llamadas, de las cuales 63 fueron efectivas, como se detalla a continuación:

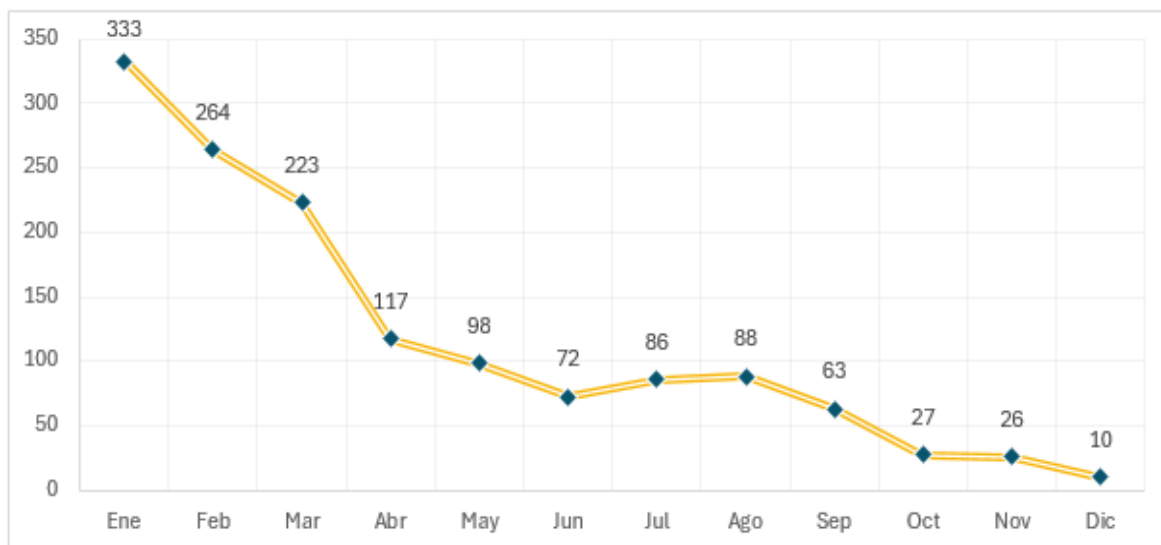
Tabla 13. Video llamadas registradas canal virtual IV trimestre del año 2025.

Mes	Efectivas	No Efectivas	Video llamadas agendadas
Octubre	27	100	127
Noviembre	26	81	107
Diciembre	10	107	117
Total	63	288	351

Fuente: Herramienta Bookings

Frente a las citas No efectivas y en cumplimiento del protocolo de atención establecido para el canal virtual, el equipo asignado realiza un seguimiento posterior a los ciudadanos que no lograron conectarse con el fin de identificar las causas y orientar nuevas opciones de contacto; esta gestión consiste en una llamada telefónica y el envío de un mensaje al correo electrónico registrado, en el cual se notifica sobre la inasistencia y se invita a reprogramar la cita o utilizar otros canales de atención disponibles tales como: presencial o telefónico. A continuación, se destaca la gestión del canal virtual – Agendamiento de 2.511 Videollamadas durante la presente vigencia, logrando una atención efectiva de 1.407 llamadas.

Gráfico 10. Video llamadas efectivas de enero a diciembre de 2025.



Fuente: Herramienta Bookings

3.3.2. Agendamiento de cita – “Acudiendo al punto seleccionado”

Mediante esta modalidad de agendamiento, el ciudadano selecciona el Punto de Atención SIAC de su preferencia, una fecha y hora específica donde recibirá la atención, de manera ordenada y sin tiempos prolongados de espera.

Este medio cuenta con agenda habilitada en los 21 Puntos de Atención del SIAC, lo que facilita la planeación y gestión eficiente de los turnos, garantizando una experiencia de atención más ágil y organizada para los ciudadanos.

En el cuarto trimestre de 2025, se agendaron 113 citas, de las cuales 18 fueron efectivas, como se detalla a continuación:

Tabla 14. Citas agendadas “acudiendo al punto seleccionado” IV trimestre de 2025.

Mes	Efectivas	No Efectivas	Citas agendadas
Octubre	5	32	37
Noviembre	7	28	35
Diciembre	6	35	41
Total	18	95	113

Fuente: Herramienta Bookings

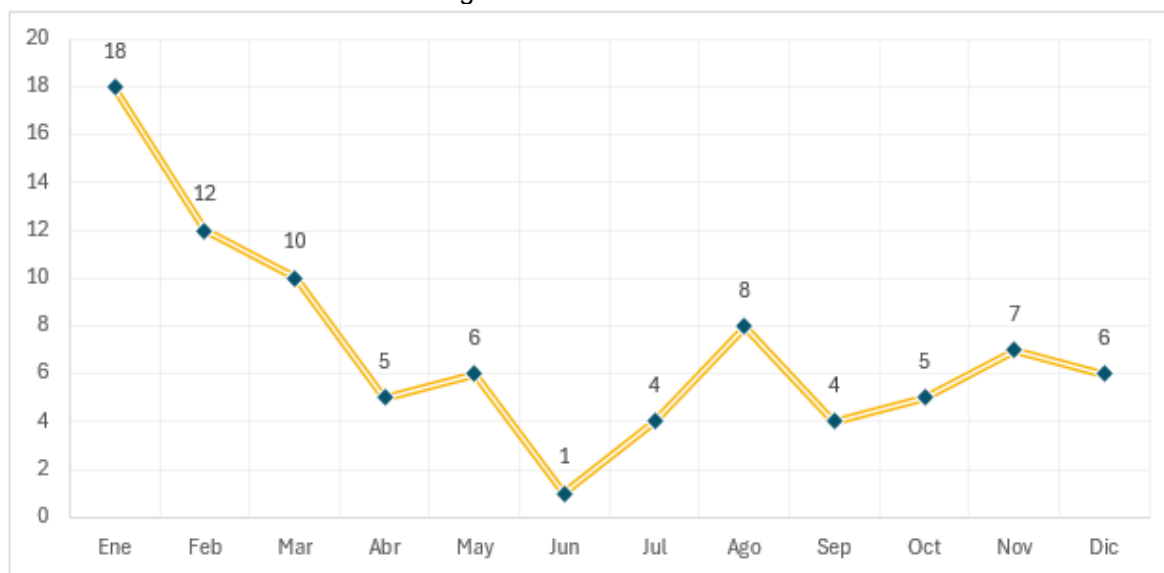
Al igual que en el canal de video llamada, en este medio también se realiza seguimiento a los ciudadanos que no asisten a la cita previamente agendada, a través de llamada telefónica. No obstante, se presenta una alta tasa de inasistencia asociada a factores como:

- Dificultades de movilidad o cambios imprevistos en la disponibilidad de los ciudadanos.
- Olvido de la cita previamente programada.

Durante el cuarto trimestre, la atención por agendamiento de cita acudiendo a un punto seleccionado, presentó una tendencia a la baja. Esta disminución podría estar relacionada con la preferencia de la ciudadanía por la atención sin cita previa, como lo han manifestado en los seguimientos realizados por el referente de atención.

A continuación, se destaca la gestión del canal virtual - Agendamiento “acudiendo al punto” el cual durante la vigencia logró una atención efectiva de 86 ciudadanos.

Gráfico 11. Citas agendadas efectivas IV trimestre de 2025.



Fuente: Herramienta Bookings

4. COMPONENTE DE FORTALECIMIENTO

El componente de fortalecimiento del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC tiene como objetivo desarrollar acciones que potencien el desarrollo de conocimientos, habilidades y competencias, que permitan a los servidores públicos y contratistas de la SDIS brindar una atención de calidad a la ciudadanía. Esto contribuye a la construcción de una cultura del servicio que reconoce a la ciudadanía como sujeto de derechos, sustentándose en el fomento de la calidad, calidez, empatía y la comunicación asertiva como elementos fundamentales en la interacción institucional.

El plan de fortalecimiento aborda cuatro campos de acción, así:

1. **Fortalecimiento del equipo SIAC:** dirigido al equipo de referentes de atención a la ciudadanía en los Puntos de Atención SIAC y personas delegadas como apoyo.
2. **Sensibilización Cultura del Servicio:** dirigido a los Servidores(as) Públicos y contratistas de la Secretaría Distrital de Integración Social.
3. **Socialización Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas:** dirigido a designados de la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, Servidores(as) Públicos y contratistas equipo delegado para la gestión de peticiones ciudadanas.
4. **Laboratorios de Lenguaje Claro:** dirigidos a Servidores(as) Públicos y/o contratistas delegados para la gestión de peticiones ciudadanas.

A continuación, se presenta el resumen de las jornadas realizadas durante el cuarto trimestre del 2025, para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía:

Tabla 15. Acciones fortalecimiento SIAC IV Trimestre 2025.

Campos de acción	Número Jornadas	Número de asistencias
Fortalecimiento Del Equipo Referentes SIAC	3	120
Sensibilización Cultura del Servicio	6	2758
Socialización Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003.	3	320
Laboratorios de Lenguaje Claro	2	133

Fuente: Equipo SIAC - Formato Ayuda de memoria FOR-GD-040

4.1 Fortalecimiento del equipo SIAC

En el cuarto trimestre del año 2025 se desarrollaron 3 jornadas de fortalecimiento dirigidas a los referentes SIAC, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 16. Jornadas de fortalecimiento técnico SIAC IV Trimestre 2025

Mes	Temas
Octubre	1. Manual de servicio a la ciudadanía
Octubre	2. Conoce y Conecta con la Ciudadanía - Secretaría General
	3. Taller de lenguaje claro - Transparencia – SIAC
	4. Servicios de la Subdirección para la Juventud
	5. Registro de ciudadanos en SIRBE
	6. Pongamos en práctica nuestros conocimientos del portafolio de servicios SDIS.
Noviembre	1. Exposición del portafolio de servicios de la SDIS a cargo de grupo de referentes
	2. Retroalimentación
	3. Evaluación y cierre de la jornada.
Diciembre	1. Taller de liderazgo transformacional
	2. Estilos de liderazgo
	3. Habilidades que debe tener un líder

Fuente: Equipo SIAC - Formato Ayuda de memoria FOR-GD-040

4.2 Sensibilización en cultura del servicio

Tienen como objetivo brindar herramientas y desarrollar capacidades que fortalezcan las habilidades de los servidores públicos y/o contratistas de la SDIS para la atención a la ciudadanía con calidad y calidez.

Durante el cuarto trimestre de 2025 se desarrollaron 6 jornadas de sensibilización, en modalidad virtual y presencial con la participación de 2.758 servidores públicos y/o contratistas de la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS. Las jornadas abordaron las siguientes temáticas: Reinducción a servidores SDIS, con la asistencia 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 y 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.

A continuación, se relacionan las jornadas realizadas:

Tabla 17. Sensibilización en cultura del servicio - IV Trimestre 2025

Mes	Jornadas
Octubre	• Jornada de Reinducción Servidores SDIS
	• Jornada de Reinducción Servidores SDIS
	• Jornada de Reinducción Servidores SDIS
	• Jornada de Reinducción Servidores SDIS
Diciembre	• Jornada de sensibilización protocolos de atención a víctimas
	• Jornada de socialización del Manual y Protocolos de Atención a la Ciudadanía SDIS con Equipo de Seguridad y Vigilancia

Fuente: Equipo SIAC - Formato Ayuda de memoria FOR-GD-040

4.3 Socialización Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025 se realizaron 3 jornadas de socialización sobre el Procedimiento Trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003, contando con la participación de 320 personas entre funcionarios y contratistas, donde se socializaron temas tales como: canales buzón de sugerencias, clasificación de peticiones ciudadanas, tiempos de respuesta, organización documental PQRSD, roles y responsabilidades de las dependencias, registro de peticiones ciudadanas y excepciones, manejo de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha; criterios de calidad en la respuesta a las peticiones ciudadanas (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema), atención a las peticiones del Concejo de Bogotá y Congreso de la República, como se presenta a continuación:

Tabla 18. Jornadas Socialización Procedimiento Trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003 - IV Trimestre 2025

Mes	Socializaciones
Octubre	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Noviembre	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Taller de lenguaje claro
Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> • 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 PQRSD. • Presentación formato registro de atenciones diarias no registradas en SIRBE- FOR-ATC-012.

Fuente: Equipo SIAC - Formato Ayuda de memoria FOR-GD-040

4.4 Laboratorios de Lenguaje Claro

Durante el cuarto trimestre del año 2025, se continuó con la estrategia de fortalecimiento relacionada con la respuesta a las peticiones ciudadanas, cuyo objetivo es generar un espacio pedagógico innovador que facilita la orientación, validación y construcción de soluciones en respuesta a las inquietudes planteadas por la ciudadanía, asegurando el cumplimiento de criterios de calidad, un lenguaje claro y la garantía del derecho de acceso a la información pública.

La estrategia del laboratorio está diseñada como un proceso que incluye dos encuentros presenciales, acciones en el territorio y la creación de una herramienta que apoye la redacción con claridad, coherencia y calidez en cada una de las dependencias

involucradas. En este trimestre, se logró avanzar en la realización de dos (2) laboratorios con 133 asistentes, donde se abordaron las siguientes temáticas:

Tabla 19. Laboratorios de Lenguaje Claro IV Trimestre 2025

Mes	Temas
Octubre	1. Creación de atmósfera
	2. Secretaría General
	3. Un camino lleno de obstáculos
	4. Las monedas del lenguaje claro
	5. Kit de herramientas
Noviembre	1. Sensibilización frente al uso del lenguaje no verbal
	2. Fortalecimiento del conocimiento en lenguaje claro – Lengua de señas
	3. Video DNP sobre lenguaje claro
	4. Derechos del ciudadano – Principios éticos del lenguaje claro
	5. Lenguaje incluyente

Fuente: Formato Ayuda de memoria FOR-GD-040

Adicionalmente, se contó con la participación de los siguientes equipos y dependencias:

- Equipo SIAC
- Subdirección Local de Kennedy
- Centro Desarrollo Comunitario – Timiza

El Anexo 7, contempla Reporte Fortalecimiento de Capacidades Atención Ciudadanía IV Trimestre de 2025.

5. MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA

Las encuestas de percepción y satisfacción ciudadana son fundamentales para conocer la opinión de la ciudadanía sobre la calidad de los servicios que se prestan, identificar fortalezas y debilidades en la atención y orientar la toma de decisiones institucionales.

Su finalidad es generar información confiable que permita diseñar e implementar acciones de mejora, promover la transparencia y fortalecer la confianza entre la Entidad y la ciudadanía.

Durante el cuarto trimestre de 2025 se registró un total de 5.188 encuestas diligenciadas por la ciudadanía, con una distribución del 34%, 33% y 34% durante los meses de octubre, noviembre y diciembre respectivamente.



5.1 Canal Presencial

5.1.1. Encuesta de percepción y satisfacción de la atención en el punto de Atención SIAC

Se invita a las personas atendidas en los puntos SIAC a brindar su opinión sobre la atención recibida a través del código QR ubicado en el módulo de atención. Durante el periodo se diligenciaron 4.000 encuestas por parte de la ciudadanía, para un acumulado de 11.443 durante el 2025.

5.2 Canal Virtual

5.2.1. Encuesta de percepción y satisfacción de la atención por video llamada

A través de este canal se invita a la ciudadanía a dar su opinión en el enlace destinado para tal fin y que se encuentra en la página web de la SDIS, sección “atención a la ciudadanía”, el cual es compartido por medio del chat al finalizar la atención. Durante el periodo reportado la ciudadanía diligenció 30 encuestas para un acumulado de 403 en el 2025.

5.2.2. Encuesta de percepción y satisfacción de la atención del correo electrónico

Con el fin de fortalecer la medición de la gestión, se implementó la encuesta de satisfacción a través del correo integracion@sdis.gov.co. el cual fue operado hasta el 06 de septiembre de 2025, quedando la administración de Dicho canal, operado por el SIAC hasta el 06 de septiembre de 2025, logró captar 69 encuestas diligenciadas por la ciudadanía. Actualmente, la gestión de este correo ha sido transferido al Equipo de Correspondencia de la Subdirección Administrativa y Financiera.

5.2.3. Encuesta de percepción y satisfacción frente al trámite de su requerimiento

Se realiza de forma virtual a partir del enlace ubicado en la página Web de la Entidad, sección “atención a la ciudadanía”, cuyo objetivo es recolectar información frente a los criterios de claridad, coherencia, oportunidad y efectividad de las respuestas escritas entregadas a la ciudadanía.

Durante el periodo la participación ciudadana se observó en 75 encuestas diligenciadas, para un acumulado de 349 durante la vigencia 2025.

5.3 Canal Telefónico

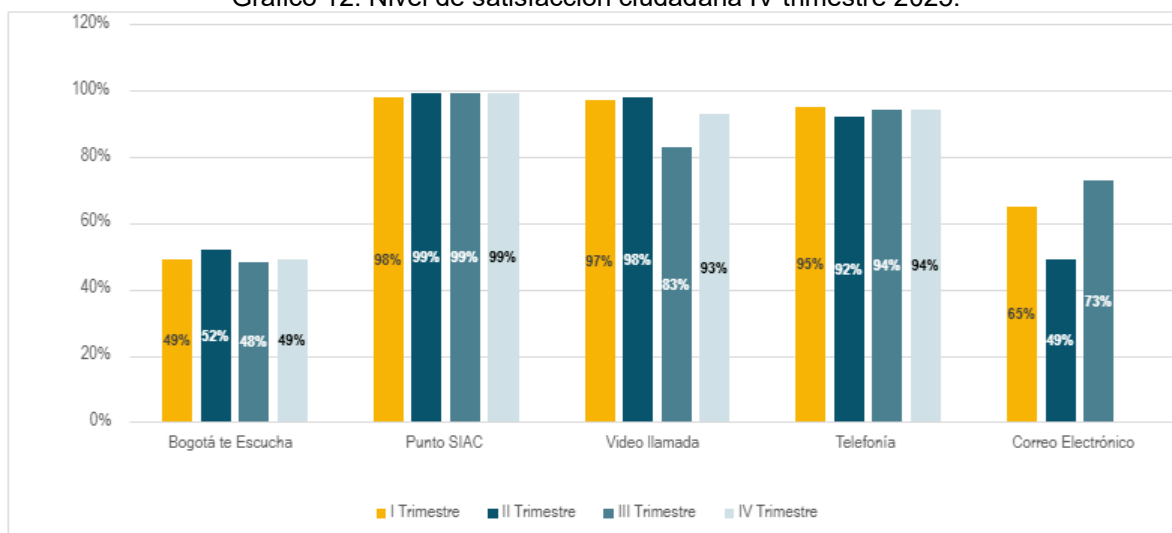
5.3.1. Encuesta de percepción y satisfacción de la atención por canal telefónico

Durante el cuarto trimestre, esta encuesta obtuvo un total de 1.083 respuestas de la ciudadanía sobre el servicio recibido a través del canal telefónico. La información recopilada en las encuestas demuestra el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con diversos aspectos del servicio, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones estratégicas orientadas a mejorar la experiencia del cliente.

5.3.2. Resultados del nivel de satisfacción

En la siguiente gráfica, se relaciona el porcentaje de satisfacción ciudadana en la atención recibida en los diferentes canales.

Gráfico 12. Nivel de satisfacción ciudadana IV trimestre 2025.



Fuente: Equipo SIAC - Bases de datos encuesta de satisfacción y percepción ciudadana.

Se observa un incremento significativo en los niveles de satisfacción en la atención de la canal video llamada, frente al tercer trimestre pasando de un 83% a un 93%; evidenciando un incremento del 10% lo que identifica una mejora notable en la calidad de las respuestas ofrecidas a la ciudadanía por este canal.

El Anexo 8, denominado “Reporte Encuestas Percepción Satisfacción Ciudadanía – IV Trimestre 2025”, presenta el detalle de los datos enunciados anteriormente.

6. GESTIONES Y ARTICULACIONES DEL SERVICIO SIAC

Con el fin de implementar el Servicio de Atención a la Ciudadanía, se han definido estrategias tanto en el ámbito de la Secretaría Distrital de Integración Social, en coordinación con las Direcciones y Subdirecciones Técnicas, como a nivel interinstitucional con entidades fundamentales, tales como la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

6.1 Articulaciones Intrainstitucionales

Durante el período reportado, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, fortaleció su articulación con las distintas dependencias, con el propósito de consolidar la cultura del servicio, avanzar en la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, optimizar los procesos de atención y garantizar la gestión efectiva, oportuna y de calidad de las PQRSD presentadas por la ciudadanía.

En este marco, el SIAC coordinó con las Direcciones y Subdirecciones Locales y Técnicas, acciones orientadas al fortalecimiento del equipo de atención a la ciudadanía, priorizando el conocimiento del portafolio de servicios institucionales.

Asimismo, se avanzó en la revisión y construcción del documento “Estrategia para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía”, mediante un trabajo articulado entre la Subsecretaría de Gestión Institucional, Dirección de Análisis y Diseño Estratégico y el equipo de Transparencia.

Adicionalmente, El SIAC, en coordinación con la Oficina de Control Disciplinario Interno, difundió, como material de apoyo a la gestión de peticiones, un video como estrategia de sensibilización para garantizar el cumplimiento de los términos establecido por la ley para la gestión de requerimientos ciudadanos y de esta manera reducir el vencimiento de las peticiones y prevenir procesos disciplinarios.

De otro lado, El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, en articulación con las Subdirecciones Locales para la Integración Social, desarrolló acciones orientadas a garantizar la continuidad del servicio en los distintos puntos de atención ciudadana de la Entidad, por lo cual, se dispuso la asignación de un delegado de apoyo que sule al referente SIAC durante el horario de almuerzo y en las jornadas de inducción del equipo, asegurando así la atención permanente a la ciudadanía durante toda la jornada operativa. En igual sentido, los referentes de los Puntos de Atención SIAC mantuvieron comunicación permanente con los servidores públicos y contratistas de las diferentes Subdirecciones Locales para la Integración Social, con el propósito de estar al tanto de las novedades de los distintos servicios y mantener la información actualizada, garantizando así una atención oportuna, clara y de calidad a la ciudadanía.

6.2 Articulaciones Interinstitucionales

Durante el cuarto trimestre de 2025, la Subsecretaría de Gestión Institucional a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, desarrolló diversas acciones en articulación con otras Entidades Distritales, principalmente con la Secretaría General de la Alcaldía

Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital, con el objetivo de fortalecer la atención y el relacionamiento con la ciudadanía.

En este sentido, la Entidad a través de un trabajo articulado con la Veeduría Distrital, participó en los espacios de la Red Distrital de Quejas y Reclamos dando cumplimiento a la entrega oportuna de los informes de PQRS de acuerdo con lo establecido en el Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.”*

Adicionalmente, como Entidad se participó en cinco sesiones de cualificaciones virtuales sincrónicas y tres sesiones presenciales, organizadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en el marco de la estrategia “Cuidadores de la Confianza” de la Secretaría General con el fin de implementar habilidades para la atención a la ciudadanía en los temas referentes a: “Expertos del Servicio Historias de Película”, Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, Planeación Estratégica del Modelo de Relacionamiento, Conoce y Conecta con la Ciudadanía, encuentro de Lenguaje Claro: la confianza en voz alta y Entrenamiento “Tejiendo Confianza” en el encuentro con el migrante. Igualmente, se participó en la socialización de competencias del sector gobierno convocada por la Veeduría Distrital.

De otro lado, atendiendo lo dispuesto en el Convenio Interadministrativo 1241 de 2025, se incluyó el punto de atención SIAC-CADE Yomasa, ampliando así la atención a cinco puntos: Manitas, Yomasa, CAD, Engativá y Suba, durante el periodo reportado.

De igual manera, la Entidad, a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, participó activamente en cuatro ferias de servicios convocadas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, las cuales se realizaron en las localidades de Tunjuelito, Puente Aranda, Usaquén y San Cristóbal, lo que permitió fortalecer la presencia institucional en el territorio y acercar de manera efectiva la oferta de servicios a la comunidad, facilitando el acceso a la información y la atención directa a la ciudadanía.

Finalmente, cabe destacar que la Secretaría Distrital de Integración Social participó en la sesión extraordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, realizada el pasado 11 de diciembre, en la cual se abordaron los avances del servicio a la ciudadanía distrital y del nuevo modelo de operación integral y sostenible de la Red CADE; la consolidación de una experiencia digital ciudadana sencilla, confiable y centrada en las personas, a través de la integración e interoperabilidad de canales y servicios y el uso estratégico de datos; el fortalecimiento de la cultura del servicio y de las capacidades institucionales para la atención a la ciudadanía; el lanzamiento del libro “¿Desconectados? Servicios Públicos Digitales”; y la socialización de las apuestas distritales en materia de servicio a la ciudadanía para la vigencia 2026.







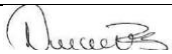



7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda fortalecer la articulación institucional y la coordinación interna para asegurar la implementación efectiva de las acciones definidas en el plan de trabajo de la mesa técnica del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. Este fortalecimiento deberá involucrar a las áreas responsables de liderar las políticas de servicio a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana y racionalización de trámites, así como a los equipos misionales y de apoyo de la entidad, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos y actividades establecidos en el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP). Lo anterior permitirá consolidar una gestión integrada, coherente y orientada a la ciudadanía, en concordancia con los lineamientos del MIPG y el enfoque de Gobierno Abierto Bogotá.
- Para garantizar un servicio de atención óptimo y de calidad, se recomienda contar con herramientas tecnológicas actualizadas y en adecuado estado de funcionamiento, teniendo en cuenta que los equipos actuales presentan fallas recurrentes que afectan la verificación y el registro de la información. En este sentido, se hace necesaria su renovación. Adicionalmente, se requiere la dotación del canal telefónico con diademas nuevas, considerando que las existentes han cumplido su vida útil.
- Para mejorar la calidad y consistencia de la información, se recomienda integrar las plataformas con el sistema de información SIRBE Web, con el fin de asegurar la trazabilidad y una gestión más eficiente de los registros de atención telefónica a la ciudadanía.
- Fortalecer de manera permanente las competencias de los servidores y colaboradores en atención a la ciudadanía, a partir de los protocolos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía SDIS, que comprenden atención con enfoque diferencial, derechos humanos y comunicación asertiva, como herramienta institucional que fija lineamientos claros, homogéneos y coherentes para la prestación del servicio.

La implementación conjunta de estas acciones permitirá optimizar los procesos, incorporar la retroalimentación ciudadana, fortalecer la confianza institucional y garantizar un servicio público más eficiente, accesible y centrado en las necesidades de la población.

8. ANEXOS

- Anexo 1 Peticiones por dependencia, subtema y tipología
- Anexo 2 Días promedio gestión por Dependencia vs Tipología
- Anexo 3 Análisis criterios de calidad respuestas a peticiones
- Anexo 4 Memorando respuestas fuera de los términos de Ley
- Anexo 5 Llamadas Registradas Canal Telefónico
- Anexo 6 Reporte solicitudes de información pública
- Anexo 7 Reporte Fortalecimiento Capacidades Atención Ciudadanía
- Anexo 8 Reporte Encuestas Percepción Satisfacción Ciudadana
- Anexo 9 Traslados por no competencia

	Responsable	Cargo	Firma
Elaboró	Andrés Villamil Uribe	Profesional - Contratista SIAC	
	Claudia Ximena Mateus Prada	Profesional - Contratista SIAC	
	María Alejandra Organista Herrera	Contratista SIAC	María Alejandra Organista Herrera.
	Adriana Fabiola Cortes Diaz	Profesional SIAC	
	Yaly Victoria Norato Ávila	Profesional SIAC	
	Nancy Beatriz Montañez Gómez	Profesional contratista SIAC	
	María Paula Ángel Umbarila	Profesional contratista SIAC	
	Revisó	Marcela María Medina Avella	Líder SIAC
Mónica Rodríguez		Gestora SG Proceso de Atención a la Ciudadanía	
Aprobó	Lina María Sánchez Romero	Subsecretaria de Gestión Institucional	
Fecha de aprobación		Enero de 2026	