Secretaría Distrital de Integración Social

Informe de Gestión Trimestral

Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC

II Trimestre 2025

Subsecretaría de Gestión Institucional

Bogotá D.C., julio 2025

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. 19
3.3 Canal virtual 20
3.3.1. Agendamiento de cita - Video Llamada 20
3.3.2. Agendamiento de cita – “Acudiendo al punto seleccionado” 21
4. COMPONENTE DE FORTALECIMIENTO 23
4.1 Fortalecimiento del equipo SIAC 23
4.2 Sensibilización en cultura del servicio 24
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 26

5.3 Canal Telefónico 26
5.3.1. Encuesta de percepción y satisfacción de la atención por canal telefónico 26
5.4 Resultados de nivel de satisfacción 28
5.5 Consulta ciudadana “Ayúdanos a servirte mejor” 29
6. GESTIONES Y ARTICULACIONES DEL SERVICIO SIAC. 30
6.1 Articulaciones Intrainstitucionales 30
6.2 Articulaciones Interinstitucional 31
7. RECOMENDACIONES 32
8. ANEXOS 33

Lista de tablas

Tabla 1. Peticiones en trámite de respuesta II trimestre 2025 6
Tabla 2. Peticiones cerradas- II trimestre 2025 6
Tabla 3. Peticiones gestionadas - II trimestre 2025 7
Tabla 4.Peticiones gestionadas por canales de atención II trimestre 2025. 8
Tabla 5. Tipo de peticiones gestionadas II trimestre 2025. 8
Tabla 6. Gestión extemporánea por dependencia II trimestre 2025..... 10
Tabla 7. Temas peticiones ciudadanas II trimestre 2025. 10
Tabla 8. Denuncias por actos de corrupción II Trimestre 2025 11
Tabla 9. Quejas II Trimestre 2025 11
Tabla 10. Reclamos II Trimestre 2025. 12
Tabla 11. Sugerencias II Trimestre 2025. 12
Tabla 12. Canal telefónico II Trimestre del 2025..... 19
Tabla 13. Video llamadas registradas canal virtual II trimestre del año 2025. 20
Tabla 14. Citas agendadas “acudiendo al punto seleccionado” II trimestre de 2025. 21
Tabla 15. Acciones fortalecimiento SIAC II Trimestre 2025. 23
Tabla 16. Jornadas de fortalecimiento técnico SIAC II Trimestre 2025 23

Lista de gráficos

Gráfico 1. Peticiones gestionadas I semestre 2025 7
Gráfico 2. Gestión oportuna I semestre 2025. 9
Gráfico 3. Gestión extemporánea I semestre 2025. 9
Gráfico 4. Incumplimientos criterios de calidad I semestre 2025 14
Gráfico 5. Atenciones presenciales II trimestre 2025. 16
Gráfico 6. Puntos de Atención SIAC en SLIS y CDC II trimestre 2025. 17
Gráfico 7. SuperCADE II trimestre 2025 18
Gráfico 8. Ferias Distritales II trimestre 2025. 18
Gráfico 9 . Llamadas efectivas canal telefónico I semestre de 2025. 20
Gráfico 10. Video llamadas efectivas I semestre de 2025. 21
Gráfico 11. Citas efectivas II trimestre de 2025. 22
Gráfico 12. Nivel de atención II trimestre 2025. 27
Gráfico 13. Nivel de conocimiento II trimestre 2025. 27
Gráfico 14. Nivel de satisfacción II trimestre 2025. 28
Gráfico 15. Nivel de satisfacción ciudadana II trimestre 2025. 28
Gráfico 16. Nivel de satisfacción consulta ciudadana II trimestre 2025. 29

1. INTRODUCCIÓN

Conforme lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, adoptada mediante 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 fin de lograr una dinámica estandarizada en su prestación, a efectos de que resulte efectiva, sistemática y coherente con las necesidades de la ciudadanía, la Entidad pone a disposición de la Ciudadanía 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 II Trimestre de 2025.

En este informe se describen datos de la gestión frente a las solicitudes realizadas por la ciudadanía a la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS y reporte de los distintos componentes del SIAC, así:

1. Componente de Trámite de Requerimientos Ciudadanos: Presenta reporte del trámite de las peticiones ciudadanas gestionadas por la Secretaría Distrital de Integración Social, en relación con la recepción, registro y gestión de los requerimientos en el 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 Ciudadanía[2], el Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003[3] interno definido por la entidad para este fin y la normativa vigente aplicable.

   Así mismo, 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: avances en las jornadas de sensibilización en cultura del servicio; medición de percepción y satisfacción

Por lo anterior, se espera que este informe sea de utilidad para la toma de decisiones y la mejora continua en la prestación del Servicio a la Ciudadanía.

1 Artículo 17 del Decreto Distrital 221 de 2023 "Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital, se deroga el Decreto Distrital 807 de 2019 y se dictan otras disposiciones", en lo que atañe a la Política de Gestión de Servicio al Ciudadano.
2 Decreto 197 de 2014
3 Procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la secretaría distrital de integración social V2 - PCD-ATC-003

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 II trimestre de 2025 y el trimestre inmediatamente anterior.

Es importante señalar que durante el periodo reportado ingresaron 16.680 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha"

De acuerdo con lo anterior, en el segundo trimestre, la Secretaría Distrital de Integración Social gestionó un total de 20.222 peticiones a través del Sistema, así:

- A la fecha de este reporte se encuentra en trámite, 2.820 peticiones ciudadanas:

Tabla 1. Peticiones en trámite de respuesta II trimestre 2025

Evento	Cantidad
Preclasificación	1466
Asignación	1118
Solicitud Ampliación	101
Asignar - Trasladar	54
Recurso de Reposición	41
Respuesta Ampliación	13
Traslado	10
Desistimiento Tácito	8
Respuesta Parcial	4
Recurso de Reposición	4
Respuesta Definitiva	1
Total	**2820**

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

- Se dio cierre a 354 peticiones, mediante eventos parametrizados en el Sistema, sin que se tuviese que realizar acción alguna de fondo sobre la misma, como se detalla a continuación:

Tabla 2. Peticiones cerradas- II trimestre 2025

Tipo de cierre	Cantidad
No petición[4]	7
No competencia	83
Sin recurso de reposición[5]	240
Vencimiento de términos	11

4 Este evento se p realiza cuando se registra equivocadamente por la misma entidad o por el ciudadano una comunicación que no corresponde a una solicitud ciudadana, o cuando la petición registrada por el ciudadano es irrespetuosa, se debe describir la justificación.
5 Se genera al dar cierre a una petición con un acto administrativo

Tipo de cierre	Cantidad
Desistimiento expreso[6]	13
Total	**354**

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”

- Fueron gestionadas, mediante respuesta definitiva, traslado o respuesta consolidada, un total de 17.048 peticiones así:

Tabla 3. Peticiones gestionadas - II trimestre 2025

Tipo de cierre[7]	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)”.	16.111
Traslado: Evento generado cuando la petición debe ser atendida por otra/s Entidad/es por competencia, diferentes a quien la tiene en bandeja (externo)	930
Respuesta consolidada: Al generar el evento consolidación de respuesta, el sistema genera este estado.	7
Total	**17.048**

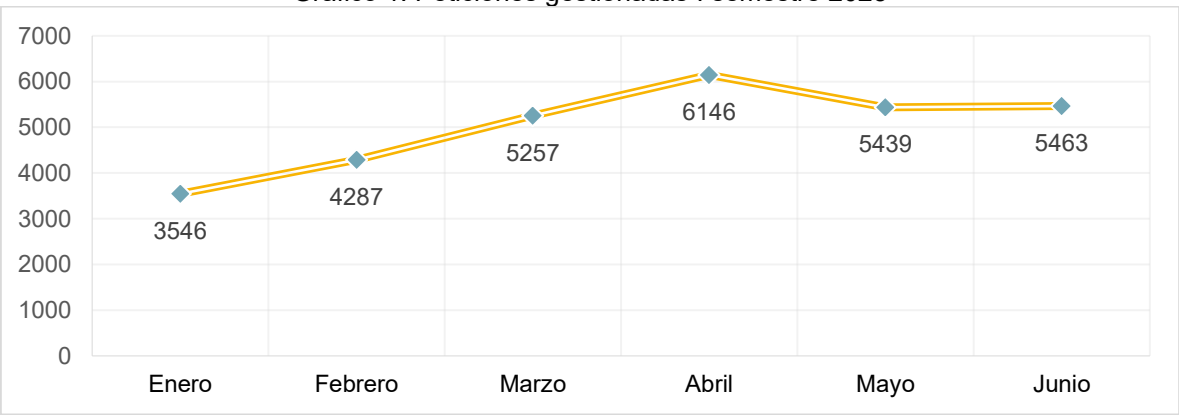
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”

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

2.1 Gestión de peticiones

De acuerdo con lo enunciado en el punto anterior, la gestión de peticiones para el II Trimestre de 2025 fue de 17.048 peticiones; como información relevante se muestra en la gráfica 1, el total de la gestión de peticiones ciudadanas en la Entidad durante el primer semestre del año con un acumulado de 30.138.

Gráfico 1. Peticiones gestionadas I semestre 2025



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

6 El desistimiento se considera como la terminación anticipada del tramité de resolución de una petición debido a que el titular o accionante de la petición manifiesta su voluntad de no continuar con su solicitud, sin renunciar al derecho de poder iniciar o presentarla posteriormente. El Sistema “Bogotá te Escucha” dispuso para este proceso el evento “Solicitar ampliación”, el cual, después del término establecido sin recibir respuesta por parte de la peticionaria o el peticionario realiza el cierre automático de la petición con el estado “Cierre - por desistimiento tácito”.
7 Manual del Usuario Funcionario del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

2.1.1. Gestión de peticiones por canal

En el segundo trimestre del año 2025, de los canales de interacción dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social, se observó que el canal presencial fue el más empleado por la ciudadanía, registrando un total de 6.562 peticiones, lo que equivale al 38,49 % del total de la gestión del trimestre reportado; de igual forma canales como: el correo electrónico, web y el escrito, tuvieron una participación del 25,97%, 18,96% y 11,73% respectivamente, fueron utilizados en gran medida por los ciudadanos (as).

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

Tipo de Canal	Cantidad	%
Presencial	6.562	38,49%
Correo electrónico	4.428	25,97%
Web	3.233	18,96%
Escrito	1.999	11,73%
Buzón	490	2,87%
Telefónico	305	1,79%
Redes sociales	17	0,10%
Video - llamada	13	0,08%
Aplicación Móvil[8]	1	0,01%
Total	**17.048**	**100%**

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”

2.1.2. Tipo de Peticiones

Durante el periodo reportado, se observó que, las tres tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer las peticiones de competencia de la Secretaría Distrital de Integración Social fueron: Derecho de Petición de Interés Particular, general y queja con una participación del 82,97 %, 9,91% respectivamente, del total de peticiones gestionadas, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 5. Tipo de peticiones gestionadas II trimestre 2025.

Tipo de petición	Cantidad	%
Derechos de petición de interés particular	14145	82,97%
Derechos de petición de interés general	1689	9,91%
Quejas	459	2,69%
Felicitaciones	278	1,63%
Reclamos	222	1,30%
Consultas	142	0,83%
Solicitudes de acceso a la información	51	0,30%
Sugerencias	44	0,26%
Denuncias por actos de corrupción	10	0,06%
Solicitudes de copia	8	0,05%
Total	**17048**	**17048**

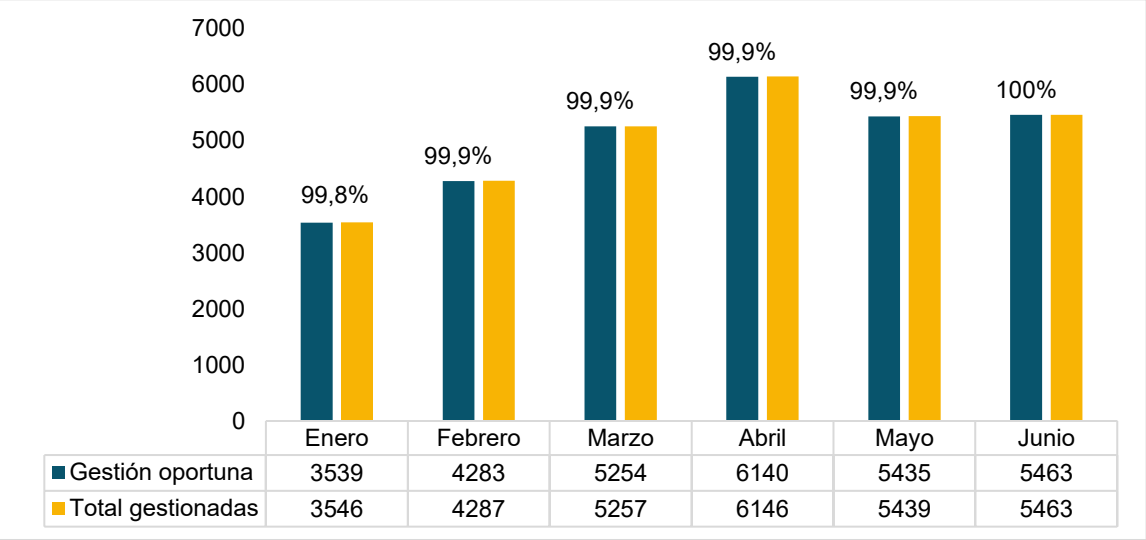
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”

8 Aplicación Móvil: Es el canal digital que facilita la interacción de la ciudadanía con las entidades distritales y nacionales, y permite la consulta de trámites y servicios, así como la creación de peticiones, quejas y reclamos, a través de: https://bogota.gov.co/servicios/supercade-virtual

2.1.3. Gestión Oportuna

La Secretaría Distrital de Integración Social, en su proceso de mejora continua, mostró un desempeño favorable en la atención oportuna de las peticiones ciudadanas durante el primer semestre de 2025, resaltando una mejora notable en la gestión oportuna en comparación con el total de las peticiones gestionadas, tal como se ilustra en la gráfica siguiente:

Gráfico 2. Gestión oportuna I semestre 2025.

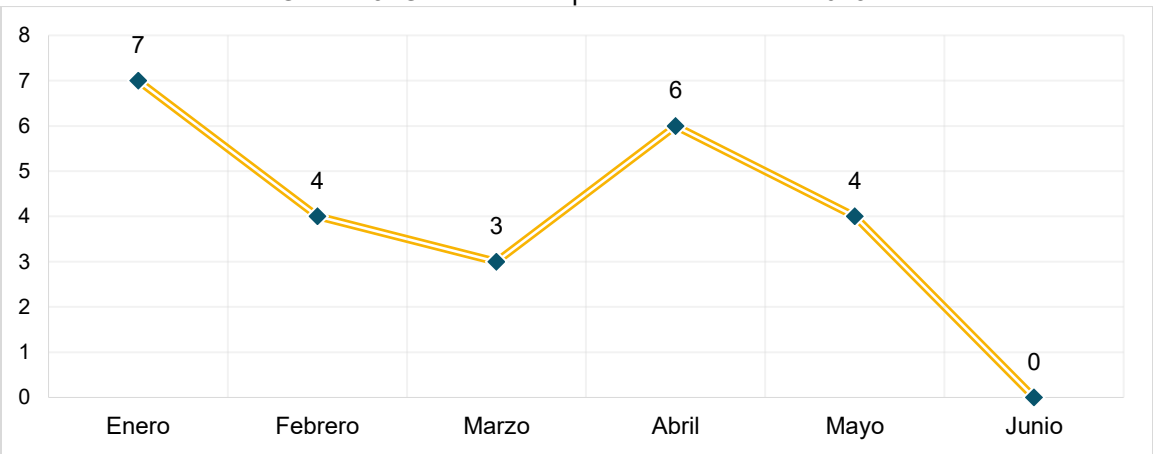


Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”

2.1.4. Gestión extemporánea

El compromiso de las dependencias de la Secretaría Distrital de Integración Social con respecto a la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas se refleja en la disminución del número de peticiones gestionadas fuera de los plazos establecidos, lo que demuestra un esfuerzo conjunto para lograr la eficiencia en la respuesta a los ciudadanos, como se detalla en la siguiente gráfica:

Gráfico 3. Gestión extemporánea I semestre 2025.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”

Durante el periodo reportado, la gestión extemporánea se generó en las siguientes dependencias:

Tabla 6. Gestión extemporánea por dependencia II trimestre 2025.

Dependencia	Cantidad
Comisaría de Familia Suba 1 Turno 1	5
Subdirección para la Familia	1
Dirección Transferencias	1
Subdirección para la Infancia	1
Centro de Atención Penal Integral a Víctimas - C.A.P.I.V.	1
Comisaría de Familia Usaquén 2	1
Total	**10**

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”

De igual forma, la Subsecretaría de Gestión Institucional, en su rol como Líder del Proceso de Atención a la Ciudadanía, continúa llevando a cabo su función destinada a guiar y ofrecer lineamientos y directrices para el adecuado funcionamiento y operación del esquema de prestación del servicio de Atención a la Ciudadanía y la atención del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha", a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, mediante la realización de jornadas y actividades internas con el propósito de optimizar la eficiencia en la atención y respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

2.1.5. Temas peticiones ciudadanas

Durante el segundo trimestre del año 2025, el tema más solicitado estuvo relacionado con “Ingreso Mínimo Garantizado”, en lo correspondiente a transferencias económicas y atención directa a poblaciones vulnerables, representado en un total de 9.863 peticiones, que equivale al 57.85% del total de las peticiones gestionadas.

Tabla 7. Temas peticiones ciudadanas II trimestre 2025.

Temas	Cantidad	%
Ingreso mínimo garantizado	9863	57,85%
Enlace social	1280	7,51%
Contacto y atención en calle a los ciudadanos habitantes de calle	982	5,76%
Jardín infantil diurno	603	3,54%
Centros de protección para adulto mayor	503	2,95%
Creciendo en familia	427	2,50%
Comisarías de familia	426	2,50%
Comedores comunitarios	413	2,42%
Apoyos económicos adulto mayor	406	2,38%
Centros integrarte	379	2,22%
Otros	1766	10,36%
Total	**17048**	**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 importante precisar, que las peticiones ingresadas por presuntos hechos de corrupción a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha", automáticamente son asignadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno. De igual forma, cuando este tipo de peticiones son allegadas por otro canal, estas son asignadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno en el marco de la Directiva 001 del 3 de marzo de 2021 de la Secretaría General y Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Durante el segundo trimestre del presente año, se recibieron diez (10) denuncias por presuntos actos de corrupción, en las cuales se identificaron temas tales como:

Tabla 8. Denuncias por actos de corrupción II Trimestre 2025

Temas	Cantidad
Denuncias en general	7
Presuntas Irregularidades en Jardines Infantiles	1
Conductas indebidas por los funcionarios	1
Irregularidades en procesos de contratación	1
Total	**10**

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

2.2.2. Quejas[9]

Las peticiones clasificadas como "Queja", son asignadas de forma inmediata a la Oficina de Control Disciplinario Interno, de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, quien es el competente de definir si procede a iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.[10]

En el segundo trimestre de 2025, se gestionaron un total de 459 quejas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha" en las cuales se observaron temas principales, los cuales se describen a continuación:

Tabla 9. Quejas II Trimestre 2025

Temas	Cantidad	%
Incidencia disciplinaria	87	18,95%
Enlace social	65	14,16%
Ingreso mínimo garantizado	57	12,42%
Contacto y atención en calle a los ciudadanos habitantes de calle	40	8,71%
Comisarías de familia	35	7,63%
Jardín infantil diurno	28	6,10%
Centros de protección para adulto mayor	27	5,88%
Comedores comunitarios	24	5,23%

9 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.
10 Procedimiento Trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003

Temas	Cantidad	%
Jardines infantiles y centros de protección para adulto mayor privados	16	3,49%
Centros noche para adulto mayor	12	2,61%
Otros	68	14,81%
Total	**459**	**100%**

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

2.2.3. Reclamos[11]

Para el periodo reportado, se gestionaron un total de 222 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 II Trimestre 2025.

Temas	Cantidad	%
Ingreso mínimo garantizado	89	40,09%
Enlace social	30	13,51%
Comedores comunitarios	20	9,01%
Jardines infantiles y centros de protección para adulto mayor privados	11	4,95%
Canastas y bonos	9	4,05%
Jardín infantil diurno	8	3,60%
Apoyos económicos adulto mayor	8	3,60%
Comisarías de familia	8	3,60%
Casas de la juventud	7	3,15%
Otros	32	14,41%
Total	**222**	**100%**

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

2.2.4. Sugerencias[12]

En el transcurso del segundo trimestre de 2025, se recibieron un total de 44 peticiones ciudadanas clasificadas como sugerencias, sin embargo, tras su análisis, se determinó que solo 12 pertenecen a esta categoría, destacándose los temas principales, como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 11. Sugerencias II Trimestre 2025.

Tema	Cantidad
Realizar actividades culturales y deportivas en los hogares	6
Sugerencia en los alimentos proporcionados en el menú	2
Entrega de implementos de aseo	1
Proporcionar dotación de uniformes para los niños	1
Jornadas de aseo en los Centros de Cuidado	1
Sugerencia en silla de ruedas para las personas en condición de discapacidad	1
Total	**12**

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

11 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.
12 Sugerencia: 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.

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 petición.

- **Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana.

- **Claridad:** hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.

- **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.

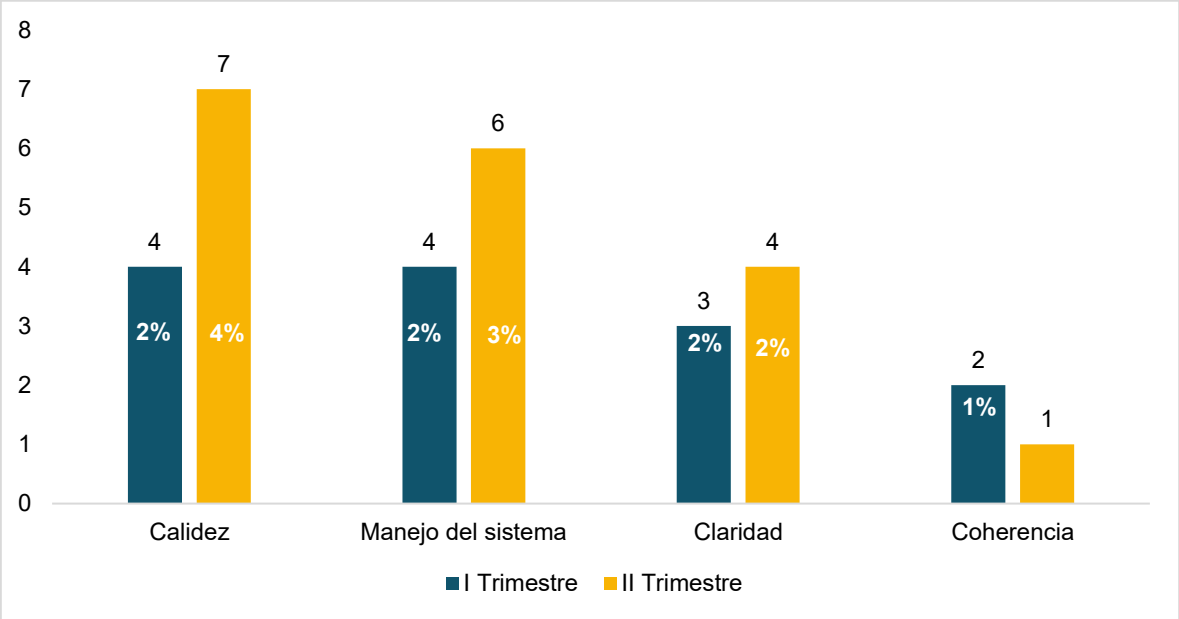
Con el propósito de obtener resultados eficientes y confiables de la evaluación de los criterios de calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, se realiza mediante el software Epi Info, herramienta adaptada por la Oficina de Control Interno y avalada por la Subdirección de Investigación e Información; se genera una muestra de forma aleatoria de todas las respuestas,, lo que permite consolidar, analizar, evaluar y generar un informe mensual de calidad en las respuestas y de esta manera identificar acciones de mejora en los procesos de atención por parte de las distintas dependencias.

La evaluación mensual del cumplimiento de los criterios de calidad se lleva a cabo mediante el uso del software Epi Info, herramienta adaptada por la Oficina de Control Interno y avalada por la Subdirección de Investigación e Información. A través de este aplicativo, se selecciona de forma aleatoria una muestra de respuestas ciudadanas, lo que permite su análisis y la identificación de oportunidades de mejora en los procesos de atención por parte de las distintas dependencias.

El análisis se enfoca especialmente en verificar que las respuestas cumplan con estándares de calidad, tales como el uso de un lenguaje claro, redacción accesible y comprensible, evitando tecnicismos innecesarios o expresiones complejas. Se promueve, además, el uso de párrafos concisos y la incorporación de negritas o resaltados para destacar las ideas principales, garantizando así una comunicación efectiva con la ciudadanía.

Para el presente análisis se tomó una población de 11.580 respuestas a peticiones ciudadanas, de esta, el software Epi Info seleccionó una muestra de 199 respuestas para su respectiva evaluación, obteniéndose los siguientes resultados:

Gráfico 4. Incumplimientos criterios de calidad I semestre 2025



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”

De acuerdo con la gráfica, se evidencia que los incumplimientos se presentan en mayor proporción en los criterios de calidez y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, los cuales para el segundo trimestre constituyeron el 4% y 3% respectivamente del total de la muestra (199 respuestas a peticiones ciudadanas).

3. COMPONENTE DE ATENCIÓN CIUDADANA

La Secretaría Distrital de Integración Social tiene dispuestos para la atención a la ciudadanía diversos canales, los cuales son definidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá "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 Estado"[13].

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

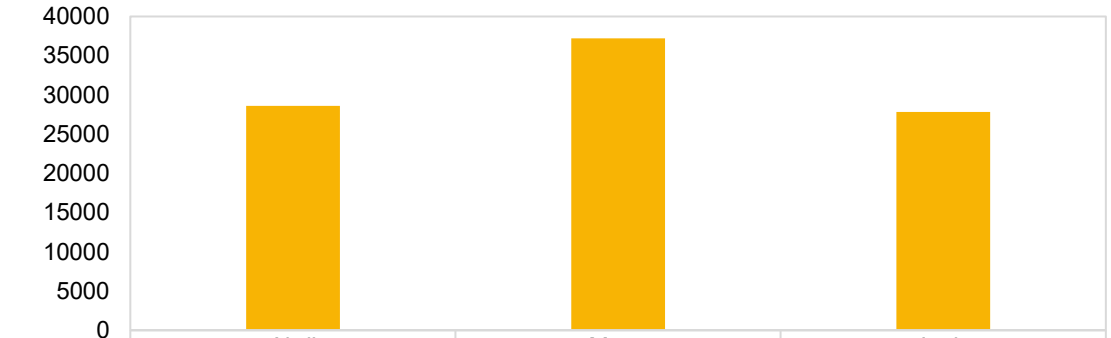
13 Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

3.1 Canal presencial

Durante el segundo trimestre del presente año, se brindó atención presencial a través de Puntos de Atención SIAC, puntos de atención SuperCADES de la RedCade y Ferias Distritales de Servicios estas últimas convocadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, alcanzando un total de 91.017 atenciones, donde mayo fue el mes con mayor afluencia, con 37.203 atenciones.

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

Gráfico 5. Atenciones presenciales II trimestre 2025.



	Abril	Mayo	Junio
Cantidad	28612	37224	27843
%	30,54%	39,74%	29,72%

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

3.1.1. Puntos de Atención SIAC

En el segundo trimestre de 2025, se registraron 83.826 atenciones en los Puntos de Atención SIAC ubicados en Subdirecciones Locales de la SDIS, la información se consolida mediante el Sistema de Registro de Beneficiarios SIRBE y el formato de registro de atención diaria no registrada en SIRBE FOR-ATC-012.

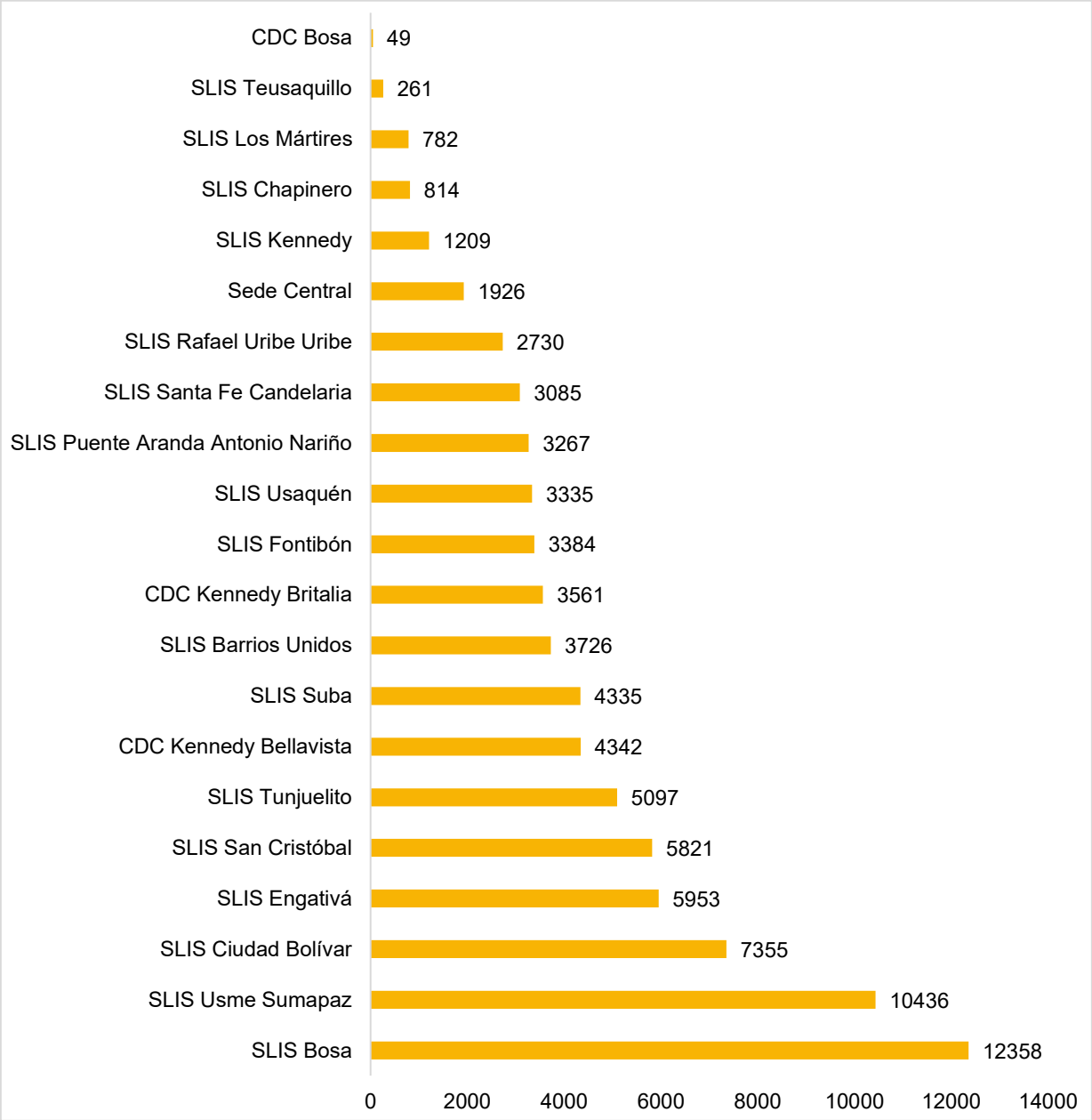
Los tres Puntos de Atención SIAC con mayor número de atención para este periodo, fueron, SLIS[14] Bosa, Usme Sumapaz y Ciudad Bolívar con 12.358, 10.436 y 7.355 respectivamente los cuales se ubican en localidades con alta población y demanda de servicios sociales.

Los Puntos de Atención SIAC donde se registró baja atención, se debió a la poca afluencia ciudadana o en algunos casos por ajustes logísticos del servicio y procesos de reorganización del Talento Humano; sin embargo, en estos puntos se fortalece 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:

14 SLIS: Subdirección Local de Integración Social

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



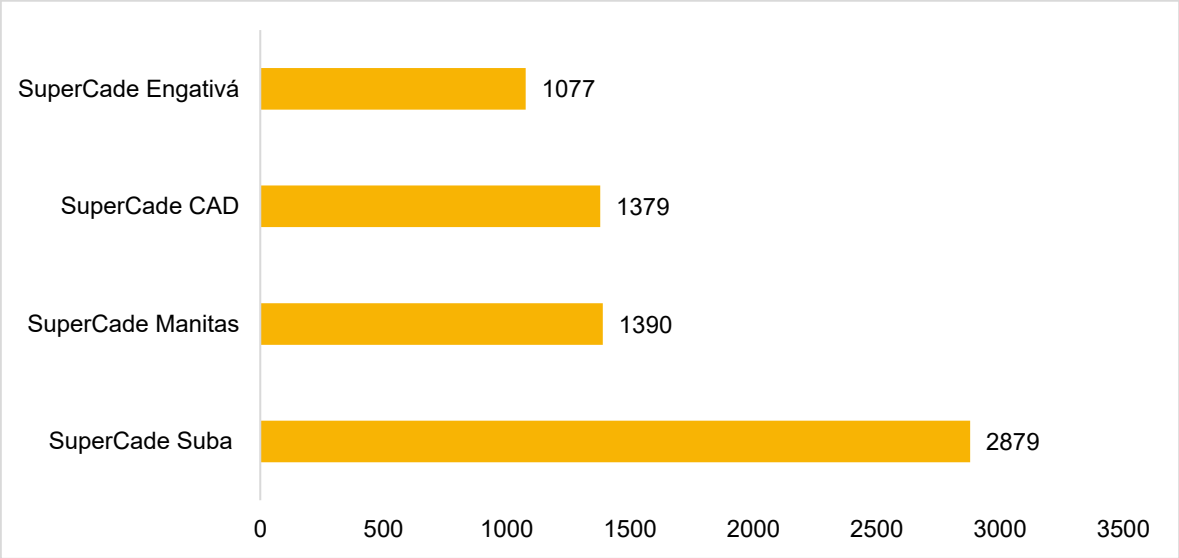
Fuente: Plataforma SIRBE WEB y Formato Registro de Atenciones Diarias No Registradas en SIRBE FOR-ATC-012.

3.1.2. Puntos de atención SuperCADE

Los Puntos de Atención SIAC, ubicados en la Red CADE registraron en promedio 1.681 atenciones; durante este periodo el SuperCADE Suba fue el de mayor afluencia con un total de 2.879 ciudadanos atendidos.

La información se consolida mediante el Sistema de Registro de Beneficiarios SIRBE y el FOR-ATC-012 Formato de registro de atención diaria no registrada en SIRBE como se evidencia en la siguiente gráfica:

Gráfico 7. SuperCADE II trimestre 2025



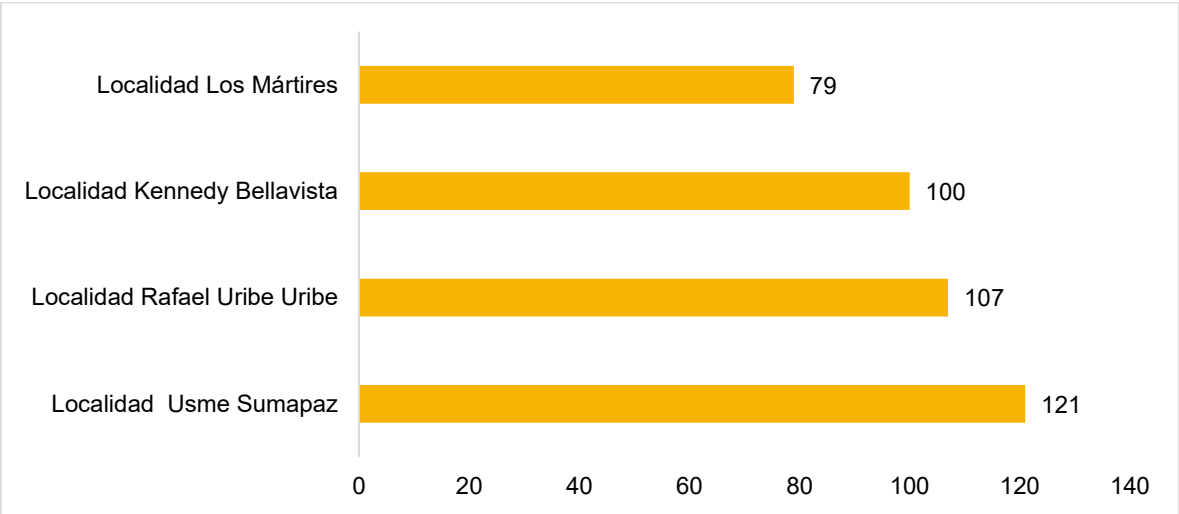
Fuente: Plataforma SIRBE WEB y Formato Registro de Atenciones Diarias No Registradas en SIRBE FOR-ATC-012

3.1.3. Ferias de Servicios Distritales

En el segundo trimestre de 2025, La Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS participó en cinco Ferias de Servicios Distritales organizadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá; las cuales se llevaron a cabo en diferentes Localidades con el propósito de socializar la oferta institucional y brindar orientación a la ciudadanía sobre los servicios sociales de la SDIS.

En la siguiente gráfica se detalla el total de ciudadanos atendidos en cada feria:

Gráfico 8. Ferias Distritales II trimestre 2025.



Fuente: Formulario institucional Forms - Feria de Servicios Distritales – SDIS.

3.2 Canal telefónico.

La Secretaría Distrital de Integración Social SDIS, tiene a disposición 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 segundo trimestre, el canal telefónico atendió un total de 14.878 llamadas. Mayo registró el mayor volumen de atención, con 5.507 interacciones efectivas; la tabla 12, relaciona el detalle de la atención realizada mediante el canal telefónico durante el periodo reportado, así:

Tabla 12. Canal telefónico II Trimestre del 2025.

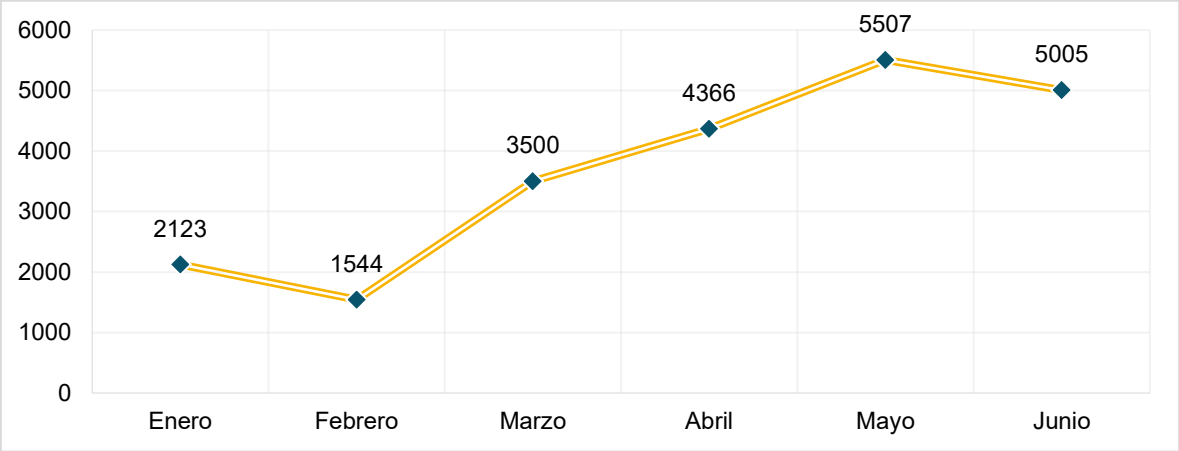
Mes	Efectivas[15]	No Efectivas[16]	Llamadas registradas
Abril	4366	11451	15817
Mayo	5507	14090	19597
Junio	5005	6885	11890
Total	**14878**	**32426**	**47304**

Fuente: Denwa / Switching your life

En la gráfica a continuación se presenta el comportamiento de las llamadas efectivas durante el primer semestre de la vigencia, con un total de 22.045 llamadas.

15 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.
16 Llamadas no efectivas: Son las llamadas no contestadas durante el tiempo del servicio o fuera de este, así como las abandonadas por el ciudadano

Gráfico 9 . Llamadas efectivas canal telefónico I semestre de 2025.



Fuente: Denwa / Switching your life

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 en una fecha y hora específica una cita para ser atendido a través de una plataforma de video llamada, lo que evita desplazamientos y ahorra tiempo y recurso; actualmente, el servicio cuenta con un agente virtual ubicado en la sede central.

Durante el segundo trimestre se agendaron 617 video llamadas, de las cuales 287 fueron efectivas y 330 no efectivas. En la tabla número 14, se detallar la cantidad de video llamadas agendadas:

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

Mes	Efectivas	No Efectivas	Video llamadas agendadas
Abril	117	124	241
Mayo	98	115	213
Junio	72	91	163
Total	**287**	**330**	**617**

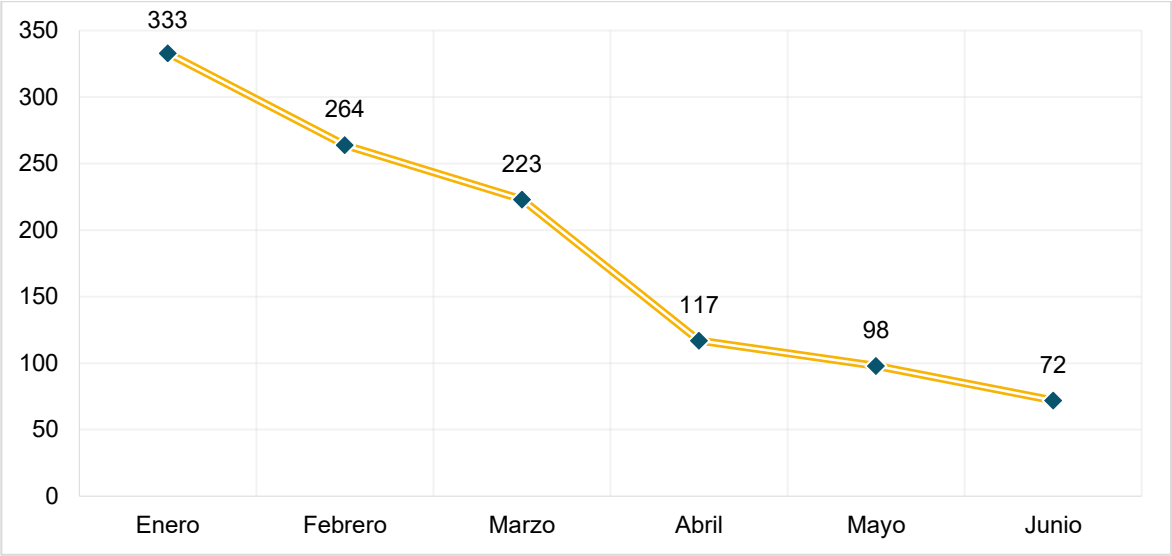
Fuente: Herramienta Bookings.

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.

En la gráfica a continuación se presenta el comportamiento de las video llamadas efectivas durante el primer semestre de la vigencia, con un total de 1.107 video llamadas.

Gráfico 10. Video llamadas efectivas I semestre 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 segundo trimestre de 2025, se agendaron 81 citas, de las cuales solo 12 fueron efectiva y 69 no efectivas.

Tabla 14. Citas agendadas "acudiendo al punto seleccionado" II trimestre de 2025.

Mes	Efectivas	No Efectivas	Citas agendadas
Abril	5	31	36
Mayo	6	24	30
Junio	1	14	15
Total	**12**	**69**	**81**

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:

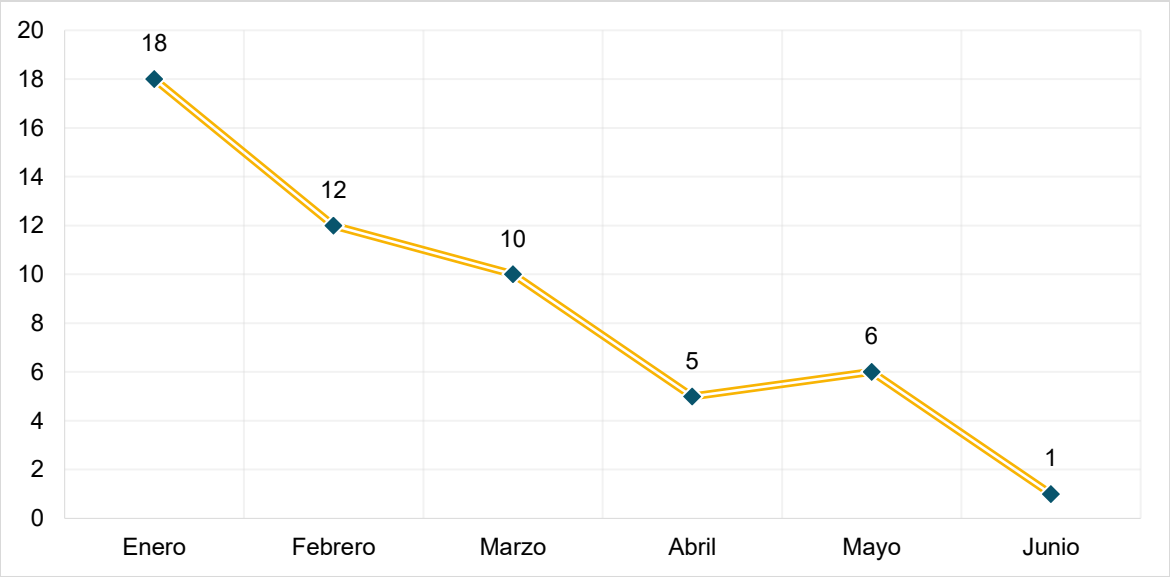
- Dificultades de movilidad o cambios imprevistos en la disponibilidad de los ciudadanos.

- Olvido de la cita previamente programada.

Durante el segundo 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.

En la gráfica a continuación se presenta el comportamiento de las atenciones por agendamiento de citas efectivas durante el primer semestre de la vigencia, con un total de 52 atenciones.

Gráfico 11. Citas efectivas II trimestre de 2025.



Fuente: Herramienta Bookings

4. COMPONENTE DE FORTALECIMIENTO

El componente de fortalecimiento del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC 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

En la tabla 15, se presenta el consolidado de las acciones realizadas durante el segundo trimestre del 2025 para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía:

Tabla 15. Acciones fortalecimiento SIAC II Trimestre 2025.

Campos de acción	Número Jornadas	Número de asistencias
Fortalecimiento Del Equipo Referentes SIAC	3	113
Sensibilización Cultura del Servicio	11	290
Socialización Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas.	8	399
Laboratorio Lenguaje Claro	2	86

Fuente**:** FOR – GD - 040 Ayuda de memoria

4.1 Fortalecimiento del equipo SIAC

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

Tabla 16. Jornadas de fortalecimiento técnico SIAC II Trimestre 2025

Mes	Temas
Abril	1. Calidad del dato, área planeación SIAC
	2. Línea técnica SIAC
	3. Comunicación y trabajo en equipo
	4. Servicios y Política Pública LGBTI
	5. Portafolio de servicios SDIS
Mayo	1.Comunicaciòn asertiva SIAC
	2.Planeación SIAC, herramientas recolección de datos

Mes	Temas
	3.Estrategia IMG
	4. Servicios Habitabilidad en calle
	5.Linéa técnica SIAC
Junio	1.Refuerzo temas abordados primer semestre, a partir de las evaluaciones realizadas al equipo de referentes
	2.Presentación servicio - Creciendo Juntos
	3.Portafolio de servicios
	4.Línea técnica SIAC
	5.Cualificación: certificado de discapacidad, a cargo de la Secretaría Distrital de Salud

Fuente: Formatos de Ayudas memorias 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 segundo trimestre de 2025 se desarrollaron 11 jornadas de sensibilización en modalidad presencial, contando con la asistencia de 290 colaboradores públicos de la SDIS; estas jornadas se ejecutaron desde la Escuela de Desarrollo de Capacidades, compuesta de 4 módulos desarrollados en jornadas presenciales con una intensidad de 6 horas cada una; y talleres presenciales realizados por dependencia abordando la temática Cultura del servicio y manual de servicio a la ciudadanía, con la participación de servidores públicos y/o contratistas las subdirecciones locales de Bosa, Suba y la Subdirección de Transferencias monetarias.

En el segundo trimestre se abordan las temáticas de cultura del servicio, manual del servicio a la ciudadanía, tramite de emociones, comunicación y manejo de conflictos, construcción de paz.

4.3 Socialización Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas

Durante el segundo trimestre de 2025 se realizaron 8 jornadas de socialización sobre el procedimiento de trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003 donde participaron 399 personas entre funcionarios y contratistas, Se socializaron temas tales como: clasificación de peticiones ciudadanas, tiempos de respuesta, 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).

4.4 Laboratorios de Lenguaje Claro

Durante el segundo 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 y un lenguaje claro. Además, esta acción contribuye a garantizar el 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 86 asistentes y la participación de las siguientes subdirecciones locales.

- Subdirección Local Antonio Nariño Puente Aranda
- Subdirección Local Bosa
- Subdirección Local Chapinero
- Subdirección Local Ciudad Bolívar
- Subdirección Local De Engativá
- Subdirección Local Fontibón
- Subdirección Local Kennedy
- Subdirección Local San Cristóbal
- Subdirección Local Santa Fe-Candelaria
- Subdirección Local Suba Subdirección Local Tunjuelito
- Subdirección Local Usaquén

El Anexo 7, contempla el reporte de implementación del plan de fortalecimiento del SIAC.

5. MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA.

En el segundo trimestre del 2025, se llevaron a cabo encuestas de percepción y satisfacción ciudadana, así:

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. En el periodo reportado se contestaron 2109 encuestas para un acumulado de 3337 en 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 se contestaron 98 encuestas para un acumulado de 252 en el 2025.

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

Se realiza de forma virtual a partir de invitación enlazada al correo integracion@sdis.gov.co. Durante el periodo reportado se contestaron 15 encuestas para un acumulado de 58 en el 2025.

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” Tiene como objetivo recolectar información frente a la claridad coherencia oportunidad y efectividad de las respuestas escritas entregadas a la ciudadanía. Durante el periodo se contestaron 86 encuestas para un acumulado de 191 para el 2025.

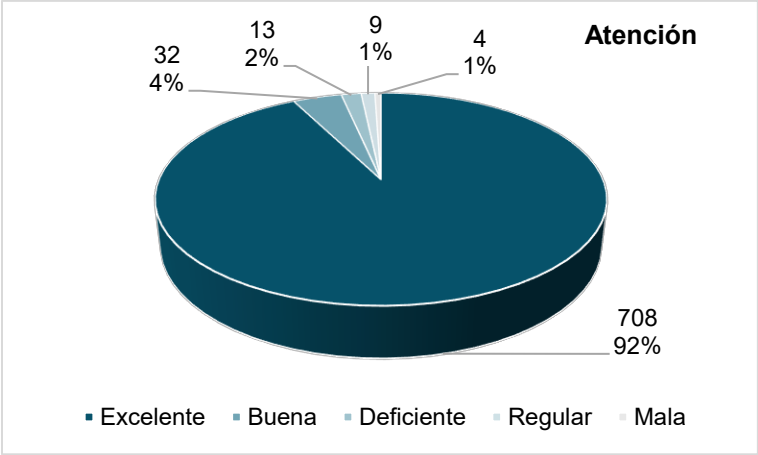
5.3 Canal Telefónico

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

Durante el segundo trimestre del año 2025 se aplicaron encuestas de percepción y satisfacción del servicio en el canal telefónico, distribuidas en tres indicadores clave: Atención, Conocimiento y Satisfacción. A continuación, se presentan los principales resultados:

- **Atención recibida**: El 92% de los encuestados calificó la atención como Excelente, lo que refleja una percepción altamente favorable frente al servicio brindado.

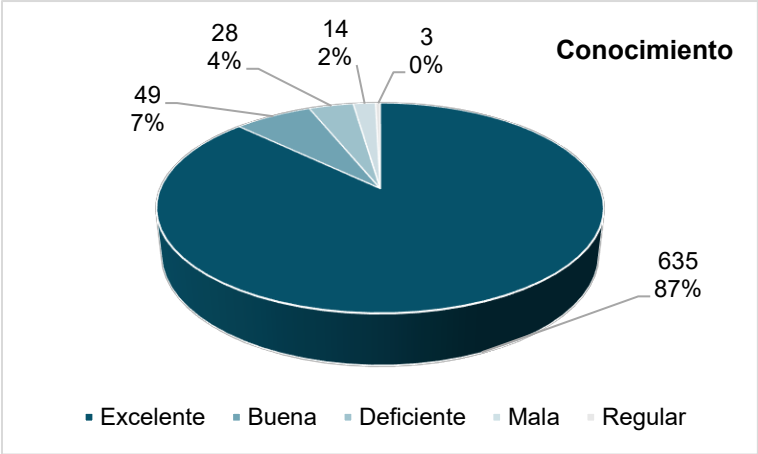
Gráfico 12. Nivel de atención II trimestre 2025.



Fuente: CT Mail

- **Conocimiento del personal**: El 87% considera que el personal cuenta con un conocimiento Excelente, lo que demuestra confianza en la preparación y capacidad técnica del equipo de atención.

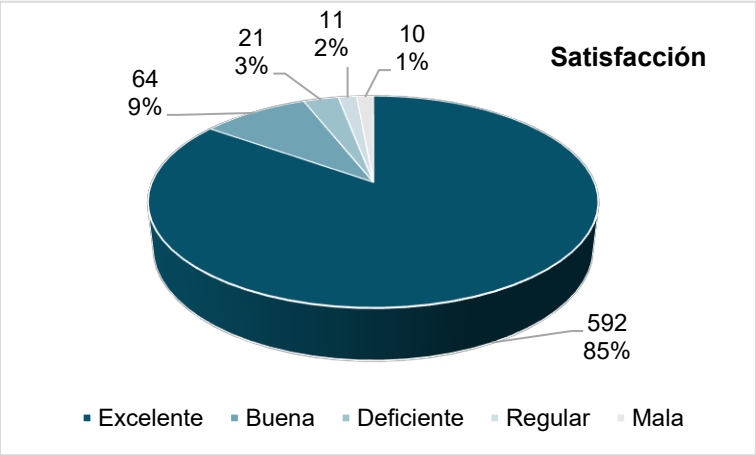
Gráfico 13. Nivel de conocimiento II trimestre 2025.



Fuente: CT Mail

- **Satisfacción general**: Aunque la mayoría de los ciudadanos valoró positivamente el servicio, este indicador presentó el menor porcentaje de respuestas Excelente (85%). Esto podría estar relacionado con factores como tiempos de espera, disponibilidad de recursos o la efectividad en la solución brindada.

Gráfico 14. Nivel de satisfacción II trimestre 2025.

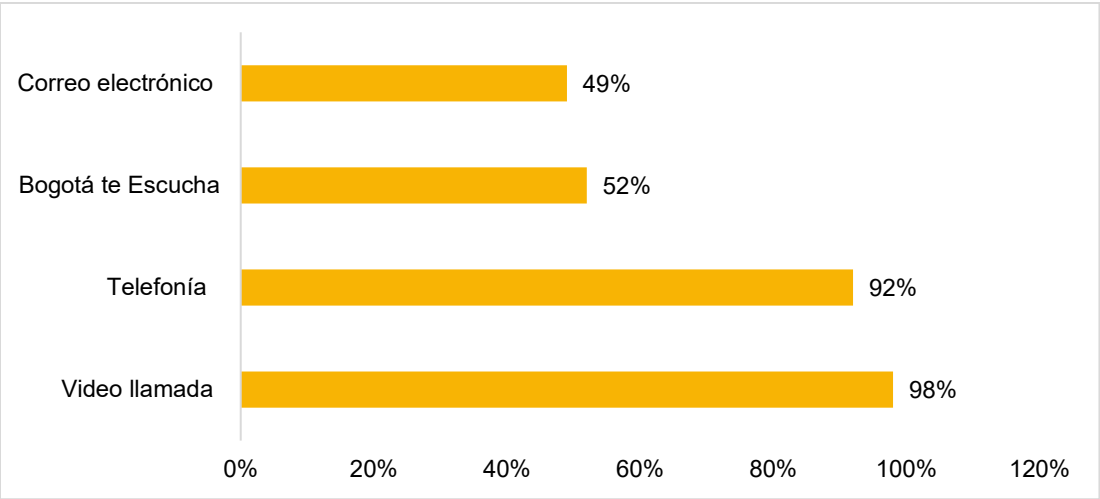


Fuente: CT Mail

5.4 Resultados de nivel de satisfacción

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

Gráfico 15. Nivel de satisfacción ciudadana II trimestre 2025.



Fuente: Base de datos encuesta de satisfacción y percepción ciudadana.

Dentro de los niveles de satisfacción se observó que se sostiene una alta satisfacción en la atención brindada de forma presencial en los puntos de atención SIAC; y video llamada. Continúa siendo un reto el aumento en la satisfacción frente a las respuestas y el trámite de las peticiones ciudadanas, sin embargo, en esta última encuesta se observó un incremento de 3 puntos en comparación al trimestre anterior, lo que puede indicar una mejora en la calidad de las respuestas entregadas a la ciudadanía.

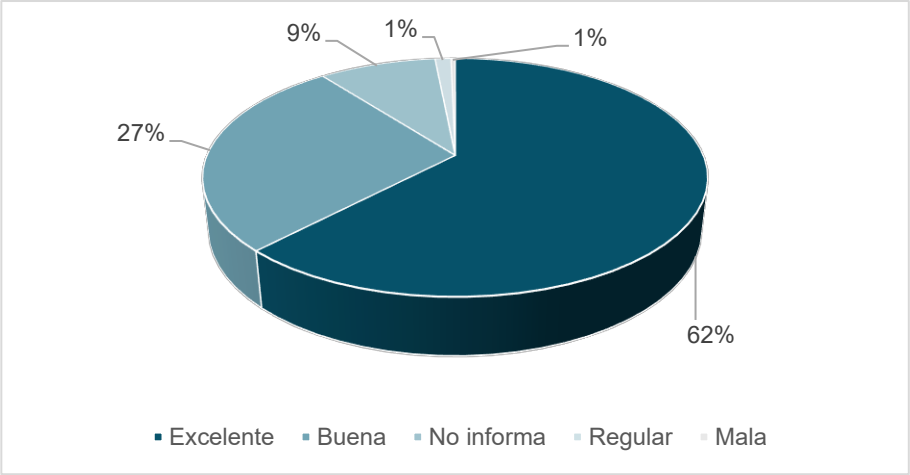
En detalle se podrá observar en el Anexo: 8 Reporte Encuestas de Percepción Satisfacción Ciudadana – II Trimestre 2025.

5.5 Consulta ciudadana “Ayúdanos a servirte mejor”

Esta consulta ciudadana, se desarrolló en el mes de junio en las Subdirecciones Locales y Centros de Desarrollo Comunitario que cuentan con Punto de Atención SIAC; a partir de un formato escrito de respuesta abierta facilitando así la comunicación de su sentir, con el objetivo incrementar la participación de la ciudadanía, conociendo sus observaciones y sugerencias frente a la atención que brinda la Secretaría Distrital de Integración Social Resultado de lo anterior se obtuvieron 905 respuestas se evidenció una participación significativa de personas adultas mayores, personas con discapacidad, migrantes y víctimas del conflicto, lo que refleja un alto nivel de inclusión en el ejercicio participativo. Los aspectos positivos más destacados por la ciudadanía fueron la amabilidad del personal, la claridad en la información brindada y la calidad del servicio recibido. indicando que, a pesar de los retos logísticos, el componente humano del servicio es altamente valorado por la ciudadanía.

Calificación de la atención recibida en el punto de atención SIAC: El 62 % de la ciudadanía califica como excelente la atención recibida; el 27 % la considera buena, obteniendo así un 89% de satisfacción.

Gráfico 16. Nivel de satisfacción consulta ciudadana II trimestre 2025.



Fuente: Base de datos consulta ciudadana.

Los resultados de esta consulta se presentan en el Anexo 8 Resultados encuestas II trimestre.

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 el alistamiento para la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía y optimizar los procesos de atención a la ciudadanía. A continuación, se detallan las acciones adelantadas.

El SIAC coordinó con las Direcciones y Subdirecciones Locales y Técnicas el fortalecimiento del equipo de atención a la ciudadanía para el conocimiento del portafolio de servicios de la Entidad. Específicamente se adelantaron gestiones con la Dirección de transferencias la Subdirección para la Adultez, Subdirección para asuntos LGBTI, Subdirección para la Infancia – servicio Creciendo Juntos.

Se avanzó en el proceso de alistamiento para la futura implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, mediante la articulación estratégica de las políticas de atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana y racionalización de trámites. Para ello, se desarrollaron espacios de trabajo conjunto entre los equipos líderes de estas áreas, adscritos a la Subsecretaría de Gestión Institucional y la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico. Como resultado de estas mesas, se elaboró un documento preliminar de lineamientos para el relacionamiento entre políticas, el cual se encuentra sujeto a verificación y aprobación por parte de la Subsecretaría, como insumo para una gestión más integral de la interacción con la ciudadanía.

En su esfuerzo continuo por mejorar la accesibilidad a la información y los servicios, el SIAC mantuvo una estrecha colaboración con la Oficina Asesora de Comunicaciones OAC. Esta articulación se tradujo en el fortalecimiento de la difusión de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Integración Social, incluyendo campañas de divulgación tanto a nivel interno como externo sobre los canales presencial, virtual y telefónico dispuestos para la ciudadanía.

El SIAC, en coordinación con las Subdirecciones Locales para la Integración Social, implementó estrategias para garantizar la continuidad de la prestación del servicio en los diferentes puntos de atención ciudadana de la Entidad. Esto se logró mediante la asignación de un delegado de apoyo que reemplaza al referente SIAC durante la hora de almuerzo y en las jornadas de inducción dirigidas al equipo SIAC, asegurando la presencia constante de personal de apoyo para atender las necesidades de la ciudadanía a lo largo de la jornada operativa.

Los referentes de atención a la ciudadanía del equipo SIAC mantuvieron una comunicación constante con los colaboradores de las diferentes Subdirecciones Locales para la Integración Social, con el fin de solicitar y recopilar las novedades sobre los servicios ofrecidos. Esta información fue clave para garantizar una atención actualizada y oportuna

la cual se centralizó en el aplicativo de SharePoint del equipo SIAC, consolidándose como una herramienta esencial de consulta para el proceso de atención a la ciudadanía.

6.2 Articulaciones Interinstitucional

Durante el segundo trimestre de 2025, la Subsecretaría de Gestión Institucional a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC 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 colaboración con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se impulsaron iniciativas de cualificación en lenguaje claro a través de los laboratorios de lenguaje, buscando mejorar la claridad y accesibilidad de la información institucional. Adicionalmente, como Entidad se participó en 5 sesiones en las cualificaciones virtuales sincrónica ofrecidas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio dirigida a los colaboradores públicos, promoviendo el entrenamiento en habilidades para la atención a la ciudadanía. Se contó con 67 asistencias por parte de funcionarios y contratistas de las diferentes dependencias de la SDIS.

En el marco del convenio interadministrativo 941 de 2021, suscrito entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C y la Entidad, se llevó a cabo articulación interinstitucional con la Secretaría de Salud para realizar una jornada de fortalecimiento sobre la certificación para los beneficiarios del servicio de discapacidad, y con el Ministerio de la Igualdad para efectuar dos jornadas de socialización sobre la estrategia Intégrate. Estas actividades fueron dirigidas al equipo de referentes SIAC.

La Entidad participó activamente en la primera sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, un espacio liderado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y orientado a fortalecer la gobernanza del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. En esta sesión, se presentaron los avances en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y se socializaron lineamientos clave para la articulación y coordinación interinstitucional en materia de atención ciudadana.

En cumplimiento del Decreto 371 de 2010, la Entidad garantizó la entrega oportuna de los informes de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondientes al segundo trimestre de 2025, siguiendo los lineamientos y el cronograma establecidos por la Oficina de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.

7. RECOMENDACIONES

- Fortalecer el conocimiento y la aplicación del procedimiento institucional, Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría de Integración Social PCD-ATC-003, por parte de los designados y equipos responsables de proyectar respuestas. Su adecuada implementación permite garantizar una atención oportuna, coherente, cálida y con calidad, en el marco del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” y de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Este procedimiento fue oficializado mediante la Circular 032 del 18 de junio de 2025 y se encuentra disponible en la página web institucional.
- Se recomienda fortalecer los canales de atención de la Secretaría Distrital de Inclusión Social, mejorando la conectividad y renovando equipos en los Puntos de Atención SIAC; gestionar la licencia oficial para la aplicación Denwa en el canal telefónico; evaluar una aplicación especializada para la gestión de citas en el canal virtual; y asegurar que todos los puntos de atención cumplan con los estándares mínimos de accesibilidad para garantizar un servicio inclusivo.
- Realizar las gestiones que permitan la cualificación de equipo de referentes y apoyos de atención a la ciudadanía en el manejo de lengua de señas básica colombiana.

8. ANEXOS

- Anexo 1 Peticiones por dependencia subtema tipología - II Trimestre 2025
- Anexo 2 Días promedio gestión por Dependencia vs Tipología - II Trimestre 2025
- Anexo 3 Análisis criterios de calidad respuestas a peticiones - II Trimestre 2025
- Anexo 4 Memorando respuestas fuera de los términos-de Ley - II Trimestre 2025
- Anexo 5 Llamadas Registradas Canal Telefónico - II Trimestre 2025
- Anexo 6 Reporte solicitudes de información pública II Trimestre 2025
- Anexo 7 Reporte Fortalecimiento capacidades atención ciudadanía - II Trimestre 2025
- Anexo 8 Reporte Encuestas Percepción Satisfacción Ciudadana II Trimestre 2025

	Responsable	Cargo	Firma
Elaboró	Robinson Fernando Cavanzo Obando	Profesional - contratista SIAC	
	Claudia Ximena Mateus Prada	Profesional - contratista SIAC	
	María Alejandra Organista Herrera	Contratista SIAC	Maria Alejandra Organista Herrera
	Christian Bello Aguirre	Contratista SIAC	Cristian Bello A
	Adriana Fabiola Cortes Diaz	Profesional SIAC	
	Yaly Victoria Norato Ávila	Profesional SIAC	
	Angélica María Cifuentes Poveda	Profesional SIAC	
	Jairo Felipe Llano Beltran	Contratista SIAC	
Revisó	Marcela María Medina Avella	Líder - SIAC	
	Mónika Rodríguez	Gestora SG Proceso de Atención a la Ciudadanía	
Aprobó	Lina María Sánchez Romero	Subsecretaria de Gestión Institucional	
Fecha de aprobación		**Julio de 2025**	