

Cod Dependencia: 13400 Fol: 2
Tipo Documental:
Remite: DIRECCION DE TRANSFERENCIAS
Destino: NATALIA OSPINA PAEZ
Total Anexos: 0

Código 13400

Bogotá, D.C., 16 de junio de 2026.

Señora
NATALIA OSPINA PAEZ
nataliaospinap@hotmail.com
Bogotá

Asunto: Respuesta al derecho de petición de radicado SDQS 3716942026.

Cordial saludo, respetado señora **NATALIA OSPINA PAEZ**,

En respuesta a su solicitud en la cual expresó lo siguiente:

“Buen día, me comunico con ustedes para poner una queja y petición ustedes solo priorizan personas con oxígeno(...).”

La Dirección de Transferencias¹ de la Secretaría Distrital de Integración Social se permite dar respuesta en los siguientes términos:

En primer lugar, ofrecemos disculpas por los inconvenientes que se hayan podido presentar durante la atención brindada por la Subdirección Local de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Ahora bien, frente a la **priorización en la atención a las personas adultas mayores y a las personas con discapacidad**, informamos que la Secretaría Distrital de Integración Social cuenta con un protocolo de atención a la ciudadanía que contempla de manera expresa la atención preferencial a esta población. En cumplimiento de dicho protocolo, los asesores ubicados en cada punto de atención tienen el deber de otorgar prioridad a los adultos mayores y personas con discapacidad. Asimismo, desde el momento en que el ciudadano se acerca a la ventanilla del **Sistema de Información y Atención a la Ciudadanía (SIAC)** para la asignación de turnos, se aplica el criterio de priorización correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, y teniendo en cuenta su petición y la situación presenciada, nos permitimos informarle que se **realizará un refuerzo en el protocolo de atención** dirigido a los

¹ La Secretaría Distrital de Integración Social, a través de la estrategia “Mejores Transferencias, Más Bienestar”, entrega transferencias monetarias, bonos canjeables por alimentos y ayudas en especie a hogares en condición de pobreza y vulnerabilidad. En este marco, la Dirección de Transferencias realiza pagos monetarios a quienes cumplen con los criterios establecidos por el Comité Coordinador de la Estrategia de Ingreso Mínimo Garantizado (IMG), teniendo en cuenta la información registrada sobre la composición y situación de cada hogar.



asesores que brindan atención presencial, con el fin de fortalecer el servicio, mejorar los procedimientos y continuar ajustando la atención de acuerdo con el perfil de la ciudadanía que se acerca a los puntos de atención para recibir información sobre la Estrategia de IMG.

Adicionalmente, ponemos de presente que, además del canal presencial, la ciudadanía puede realizar sus consultas, solicitudes o requerimientos a través de los siguientes **canales oficiales de atención**:

- **Línea telefónica:** (601) 380 8330, opción 6 (IMG)
- **Correo electrónico:** integracion@sdis.gov.co
- **Redes sociales oficiales:** Twitter: @integracionbta, Facebook: @integracionsocialbogota, Instagram: @integracionsocialbogota, TikTok: @integracionsocialbta

Finalmente, reiteramos nuestras disculpas por la situación presentada e informamos que se adelantarán los **refuerzos necesarios en los procesos de capacitación y formación del personal**, con el objetivo de garantizar una atención de calidad, digna, clara y oportuna para toda la ciudadanía.

De esta manera, damos respuesta a su requerimiento conforme a los procedimientos establecidos para la gestión de solicitudes en el marco de la estrategia de Ingreso Mínimo Garantizado (IMG).

Cordialmente,

MAURICIO SANDINO

Director de Transferencias

integracion@sdis.gov.co

Elaboró: Laura Buitrago – Contratista – Subdirección de Administración de la Información de Transferencias

AYÚDENOS A MEJORAR

Con el fin de conocer su opinión respecto al trámite de este requerimiento, le invitamos a ingresar a la página de **www.integracionsocial.gov.co** – **link evaluación de encuestas SDQS**, con el número de requerimiento para contestar una encuesta. El ingreso al link lo podrá realizar cinco (5) días después de recibida la presente comunicación y contará con 90 días para diligenciar la encuesta.

Gracias por su aporte

Firma electrónica de acuerdo con la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

S2026117370

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260616-133621-eb2354-64808793

Creación: 2026-06-16 13:36:21

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-06-16 13:58:18



Escanee el código
para verificación

Firma: mauricio

Mauricio Sandino

80001466

msandino@sdis.gov.co

Director de Transferencias

Secretaría Distrital de Integración Social



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260616-133621-eb2354-64808793
2026-06-16T13:58:19-05:00 - Página 3 de 4





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260616-133621-eb2354-64808793
2026-06-16T13:58:19-05:00 - Página 4 de 4

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS			 Escanee el código para verificación
S2026117370			
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260616-133621-eb2354-64808793 Creación: 2026-06-16 13:36:21 Estado: Finalizado Finalización: 2026-06-16 13:58:18			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Mauricio Sandino msandino@sdis.gov.co Director de Transferencias Secretaría Distrital de Integración Social	Aprobado	Env.: 2026-06-16 13:36:25 Lec.: 2026-06-16 13:58:13 Res.: 2026-06-16 13:58:18 IP Res.: 186.84.21.75 Canal: AZSign