

Cod Dependencia: 13400 Fol: 2
Tipo Documental:
Remite: DIRECCION DE TRANSFERENCIAS
Destino: Peticionarios as
Total Anexos: 0

Código 13400

Bogotá, D.C., 11 de mayo de 2026.

Señores

Peticionarios/as

yamidquiz27@gmail.com

Bogotá, D.C

Asunto: Respuesta al derecho de petición de radicado SDQS **2804332026.**Cordial saludo, respetados/as señores/as **Peticionarios /as,**

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

“ME PERMITO EXPRESAR UNA INCONFORMIDAD RELACIONADA CON EL SERVICIO BRINDADO EN EL AREA DE SERVICIO DE INGRESO MINIMO GARANTIZADO, ASI COMO SOLICITAR RESPETUOSAMENTE LA IMPLEMENTACION DE UN BUZON DE SUGERENCIAS QUE PERMITA A LOS USUARIOS MANIFESTAR SUS OBSERVACIONES DE MANERA FOR(…)”

La Dirección de Transferencias¹ de la Secretaría Distrital de Integración Social se permite indicar lo siguiente:Agradecemos su comunicación y la valiosa información que nos ha compartido, la cual constituye un insumo importante para fortalecer los procesos de mejora continua en la atención ciudadana del programa **Ingreso Mínimo Garantizado (IMG).**Su observación nos permite identificar oportunidades para asegurar una atención **oportuna, respetuosa, puntual y de calidad**, brindada a través de nuestro talento humano.De acuerdo con los lineamientos establecidos, el **horario de atención** de la estrategia **Ingreso Mínimo Garantizado** es de lunes a viernes, de **8:00 a.m. a 4:00 p.m.**, en jornada continua. En relación con su queja, se ha iniciado un proceso de validación y verificación del cumplimiento de dicho horario. Como resultado de esta revisión, se identificaron algunas falencias operativas, por lo cual se definieron las siguientes **acciones de mejora**:

- Socialización y claridad del horario de atención con el equipo de orientación del punto mencionado.

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.



- Capacitación y refuerzo sobre la aplicación del **protocolo de atención ciudadana**, con especial énfasis en los principios de trato digno y escucha activa.
- Coordinación con el **punto de información del SIAC** y la **Subdirección Local** para la aclaración y difusión del horario de atención, con el fin de evitar confusiones y asegurar coherencia en la información suministrada a la ciudadanía.

Por otro lado, y en atención a su solicitud, nos permitimos informar que el buzón de sugerencias se encuentra implementado a través del punto de información SIAC de cada Subdirección Local. En dicho espacio, los ciudadanos podrán presentar sus quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y/o felicitaciones relacionadas con la atención y los servicios prestados, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo de la entidad.

Por último, le recordamos que puede utilizar los demás canales de atención oficiales sobre la estrategia Ingreso Mínimo Garantizado o realizar cualquier consulta adicional en:

- Puntos de atención presencial en las Subdirecciones Locales para la Integración Social.
- Línea de atención telefónica 3808330, opción 6 de IMG.
- Redes sociales: Twitter @integracionbta, Facebook @integracionsocialbogota, Instagram @integracionsocialbogota, TikTok @integracionsocialbta.

De esta manera, desde la Secretaría Distrital de Integración Social damos respuesta a su solicitud, manifestando nuestra disposición de brindar información adicional en caso de requerirse.

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

S2026093924

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260511-142953-e9d9f3-06439863

Creación: 2026-05-11 14:29:53

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-05-11 16:33:58



Escanee el código
para verificación

Firma

Mauricio Sandino

80001466

msandino@sdis.gov.co

Director de Transferencias

Secretaría Distrital de Integración Social



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS			 Escanee el código para verificación
S2026093924			
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260511-142953-e9d9f3-06439863 Creación: 2026-05-11 14:29:53 Estado: Finalizado Finalización: 2026-05-11 16:33:58			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Mauricio Sandino msandino@sdis.gov.co Director de Transferencias Secretaría Distrital de Integración Social	Aprobado	Env.: 2026-05-11 14:29:58 Lec.: 2026-05-11 16:33:25 Res.: 2026-05-11 16:33:58 IP Res.: 186.84.21.2 Canal: AZSign