



Código 13400

Bogotá, D.C., 07 de abril de 2026

Señora
MERCEDES CAPERA MALAMBO
Kr 26 a Bis No 76 – 08 sur
Bogotá

Asunto: Respuesta al derecho de petición de radicado **1896412026 - 1896522026**

Reciba un cordial saludo, respetada señora **MERCEDES CAPERA MALAMBO**.

En atención al derecho de petición del asunto, en el que manifiesta

“MI QUEJA ES QUE YO SIEMPRE VOY A INGRESO MINIMO GARANTIZADO DE ARBORIZADORA A LAS 2 Y NO HAY SERVICIO.

Y de acuerdo con la misión y funciones administrativas de la Dirección de Transferencias¹, nos permitimos atender su petición en los siguientes términos.

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.
- Capacitación y refuerzo sobre la aplicación del **protocolo de atención ciudadana**, con especial énfasis en los principios de trato digno y escucha activa.

¹ Establecidas en el artículo 26 A del Decreto Distrital 607 del 2007, adicionado mediante el artículo 4° del Decreto Distrital 113 del 2023.

- 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.

La información reportada ha sido tenida en cuenta como parte del proceso de seguimiento interno a los orientadores de la Subdirección Local de Integración Social de Ciudad Bolívar. Continuamos avanzando en acciones de retroalimentación y fortalecimiento operativo para garantizar una experiencia de atención **oportuna, digna y coherente** con las necesidades de la ciudadanía.

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

S2026069022

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260407-150830-8a3e17-00050861

Creación: 2026-04-07 15:08:30

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-04-07 16:25:33



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: 20260407-150830-8a3e17-00050861
2026-04-07T16:25:46-05:00 - Página 3 de 4





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260407-150830-8a3e17-00050861
2026-04-07T16:25:46-05:00 - Página 4 de 4



REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
S2026069022			
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260407-150830-8a3e17-00050861 Creación: 2026-04-07 15:08:30 Estado: Finalizado Finalización: 2026-04-07 16:25:33			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Mauricio Sandino msandino@sdis.gov.co Director de Transferencias Secretaría Distrital de Integración Social	Aprobado	Env.: 2026-04-07 15:08:35 Lec.: 2026-04-07 16:23:36 Res.: 2026-04-07 16:25:33 IP Res.: 186.84.21.2 Canal: AZSign