

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO DIRECCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES FORMATO AVISO	Código: FOR-DSS-005
		Versión: 2
		Fecha: Memo Int. 49329 – 27/09/2017
		Página: 1 de 1

AVISO

Ante la imposibilidad de notificar personalmente al-a señor **ANÓNIMO a** pesar de haberle enviado la respectiva RESPUESTA a la dirección registrada en – **RAD 2944302026**

EL SUSCRITO
MARIA CRISTINA TOBON CAMACHO
 SUBDIRECTORA PARA LA VEJEZ

HACE SABER

Que teniendo en cuenta que no fue posible allegar la respuesta por:

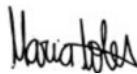
1. Se desconoce la información o datos sobre el destinatario ____
2. La respuesta fue devuelta por la Oficina de correspondencia de la SDIS
 Porque la dirección es incorrecta ____
 La dirección no existe ____
 El destinatario desconocido ____
 No hay quien reciba la comunicación.
 Cambio de domicilio ____
 Otro, _X_

Se publica el presente aviso, con copia íntegra – **RAD 2944302026**

Contra la presente no procede recurso alguno y el mismo se entenderá notificado al finalizar el día siguiente de desfijado este documento.

CONSTANCIA DE FIJACIÓN

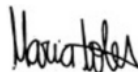
Para notificar al interesado, se fija el presente Aviso en un lugar público de la Secretaría Distrital de Integración Social, por el término de cinco (5) días hábiles, hoy 25 de Junio de 2026, **a las 7:00 am.**



MARIA CRISTINA TOBON CAMACHO
 SUBDIRECTORA PARA LA VEJEZ

CONSTANCIA DE DESFIJACIÓN

Luego de haber permanecido fijado por el término legal, se desfija el presente Aviso hoy 02 de Julio de 2026, **a las 4:30 pm.**



MARIA CRISTINA TOBON CAMACHO
 SUBDIRECTORA PARA LA VEJEZ

Proyectó: **Angie Stephanie Cubillos Veintimilla**
 Responsable

Código 12240

Bogotá D.C., junio de 2026

Señor:
ANÓNIMO
ESM**Asunto:** Respuesta a la queja anónima_ Radicado PQRS 2944302026_ trasladada mediante Memorando I2026017587 OCDI.

Respetado señor anónimo, reciba un cordial saludo.

De manera atenta y en respuesta a la solicitud asignada con el número de requerimiento BTE 2944302026 y trasladada a esta dependencia por la Oficina de Control Disciplinario Interno de la Secretaría Distrital de Integración Social, conforme a lo resuelto mediante auto No. 0376 del 24 de abril de 2026 en el cual se decidió “*Inhibirse de iniciar actuación disciplinaria alguna*”, la Dirección Poblacional en estricta observancia del ordenamiento jurídico, de acuerdo con la misionalidad y funciones administrativas establecidas en el artículo 3° del Decreto Distrital 647 de 2025, emite respuesta a su requerimiento en los siguientes términos:

“...PERSONA ANONIMA SE COMUNICA EL 21 DE ABRIL DEL 2026 A LAS 8:08AM, CON EL FIN DE INTERPONER UN REQUERIMIENTO ANTE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO, ANTE EL ALCALDE CARLOS FERNANDO GALAN, LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION, ALCALDE MENOR DE LA LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR, DEBIDO A LA SIGUIENTE SITUACION: LA PERSONA HA EVIDENCIADO QUE EN LA SUBDIRECCION LOCAL DE CIUDAD BOLIVAR DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL SDIS, SE ACERICAN PERSONAS DE LA TERCERA EDAD CON EL FIN DE RECIBIR BU BONO PARA PERSONA MAYOR; HACEN FILAS DESDE LAS 4AM, SIN DESAYUNAR Y SALEN A LAS 5 O 6 DE LA TARDE SIN ALMOZAR POR LA INEFICIENCIA DE LOS FUNCIONARIOS QUE TRABAJAN EN ESTE PUNTO DE ATENCION. SE REPORTA ADEMAS QUE SE ESTAN REALIZANDO ARREGLOS DENTRO DE ESTE PUNTO DE ATENCION, DONDE A LOS FUNCIONARIOS NO LES AFECTA PUESTO QUE ESTAN TRABAJANDO, SIN EMBARGO, A LOS ADULTOS MAYORES LES AFECTA DEMASIADO EN SU SALUD, TANTO FISICA COMO MENTAL, CON EL GRAN RUIDO QUE GENERAN ESTOS ARREGLOS. LA PERSONA INDICA QUE LOS FUNCIONARIOS SON TOSCOS Y POCO EMPATICOS EN SU TRATO CON LA CIUDADANIA, NEGANDOLES EL ACCESO AL SUBSIDIO O DESCONTANDO INCLUSO 10 MIL PESOS CUANDO SE VA A RECLAMAR EL SUBSIDIO, DENOTANDO LA FALTA DE HUMANIDAD. SE REPORTA ADEMAS QUE LAS PERSONAS QUE RECIBIEN ESTE BONO DE ADULTO MAYOR TIENEN DE 58 AÑOS EN ADELANTE Y NO PUEDEN MANEJAR DE FORMA CORRECTA LA TECNOLOGIA, GENERANDO QUE TENGAN QUE ACUDIR A TERCEROS PARA RETIRAR SUS BONOS, DONDE INCLUSO LOS FAMILIARES O TERCEROS SE QUEDEN CON EL DINERO, EN VEZ DEL DIRECTO BENEFICIARIO. SE SOLICITA UNA ALTERNATIVA DONDE LA PERSONA PUEDA RETIRAR ESTE BONO SIN NECESIDAD DE ACUDIR A UN TERCERO PARA RETIRAR ESTE BONO.

POR TAL MOTIVO SE SOLICITA A LAS ENTIDADES MENCIONADAS INVESTIGAR Y SANCIONAR A ESTOS FUNCIONARIOS, O CONTRATAR TRABAJADORES SOCIALES QUE, SI TENGAN EMPATIA PARA LA ATENCION CON LAS PERSONAS MAS VULNERABLES, INCLUSO PARA QUE SE ACERQUEN DIRECTAMENTE A LAS RESIDENCIAS PARA VERIFICAR QUE LOS DATOS ESTAN ACTUALIZADOS SIN HACER PERDER EL TIEMPO AL IR DE FORMA PRESENCIAL, PUESTO QUE SE REQUIEREN LOS SERVICIOS TANTO DISTRITALES COMO LOS NACIONALES PARA SU SUBSISTENCIA...” (entre otros aspectos)

En atención a la remisión efectuada por la Oficina de Control Disciplinario Interno y en el marco de las competencias de la Dirección Poblacional y la Subdirección para la Vejez, se presenta el análisis correspondiente frente a los hechos expuestos en la queja anónima de la siguiente manera:

En atención a su solicitud, la Subdirección para la Vejez se permite informar que actualmente en esta entidad se viene ejecutando el Proyecto 7937 “*Generación de oportunidades para la inclusión social y productiva de las personas mayores en Bogotá D.C.*”, en virtud de las competencias otorgadas por el Decreto 3771 de 2007, Programa de Protección Social al Adulto Mayor – hoy Colombia Mayor – Manual Operativo, modificado en la Resolución 1370 del 2 mayo de 2013 - Anexos 1, Decreto 455 de 28 febrero de 2014 integra el Anexo No. 2 de marzo de 2025, Anexo 3 de febrero de 2019, y la correspondiente actualización del manual operativo, Anexo 4 de diciembre de 2019, los cuales establecen que los entes territoriales tienen a cargo la focalización, operación y seguimiento del Programa Colombia Mayor a nivel Nacional, por lo anterior la Secretaría Distrital de Integración Social, como ente territorial adopta los criterios determinados en los **artículos 2.2.14.1.31 y artículo 2.2.14.1.35 del Decreto 1342 de 2025 y artículo 2.2.14.1.39. del Decreto 1833 de 2016.**

Ahora bien, una vez revisado el contenido de la queja anónima remitida por la Oficina de Control Disciplinario Interno, se evidenció que las inconformidades planteadas se relacionan principalmente con presuntas demoras en la atención, congestiones durante los ciclos de pago del Programa Colombia Mayor, y posibles afectaciones derivadas de la implementación de medidas operativas en los puntos de pago; así como presuntas irregularidades asociadas a la atención brindada a las personas mayores usuarias del servicio.

Respecto a la atención brindada a las personas mayores en las dieciséis (16) Subdirecciones Locales para la Integración Social, se informa que esta se desarrolla conforme a los principios de calidad, oportunidad, respeto y dignidad humana que orientan la prestación de los servicios de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Así mismo, se precisa que el programa Colombia Mayor – Apoyo Económico Cofinanciado D y Diferenciado realizó los pagos correspondientes a los ciclos 1 (enero) y 2 (febrero) durante el mes de marzo de 2026. Durante dicho periodo se implementó a nivel nacional el cambio de operador para la entrega del apoyo económico, pasando del Banco Agrario a PAGATODO, situación que ocasionó aglomeraciones y largas filas en algunos puntos de pago.

Al respecto, se precisa que dichas situaciones obedecieron principalmente al proceso de transición del operador de pagos y al alto volumen de personas mayores que acudieron simultáneamente a reclamar el apoyo económico, circunstancias que generaron afectaciones operativas temporales ajenas a la gestión directa de la Subdirección para la Vejez.

Es de aclarar que el operador para la entrega del apoyo económico es contratado y supervisado por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, por lo que las quejas y novedades reportadas por las personas mayores fueron comunicadas a esa entidad, con el objetivo de generar estrategias que permitan mejorar la atención y agilizar la entrega en ciclo 3 (abril).

Ahora bien, para el caso de la Subdirección Local de Ciudad Bolívar, se han realizado planes de atención contingentes debido al alto volumen de personas que se acercan a esa subdirección a realizar gestiones no solo del servicio Apoyos Económicos para Persona mayor, sino de todos los servicios que brinda la entidad.

Adicionalmente, en la verificación del reporte de quejas que se realiza en cada ciclo de pago al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social solo se identificó una queja relacionada con la atención mediante pico y cédula en los puntos de pago, medida que fue adoptada para mitigar las congestiones que presentan los puntos de pago de algunas localidades, sin embargo, no se cuenta con quejas relacionadas a descuentos del apoyo económico u otros.

Respecto a las manifestaciones relacionadas con la atención brindada por servidores o colaboradores de la Entidad, se reitera que la Secretaría Distrital de Integración Social orienta su actuación bajo principios de respeto, calidad, oportunidad y buen trato hacia la ciudadanía. En caso de presentarse situaciones que puedan constituir presuntas irregularidades en la atención, estas pueden ser puestas en conocimiento de los canales institucionales establecidos para su correspondiente verificación.

Ahora bien, como resultado del análisis efectuado frente a los hechos expuestos en la queja anónima, la Subdirección para la Vejez adelantó la revisión de la información disponible y fortaleció las siguientes acciones administrativas orientadas a mejorar la atención de las personas mayores beneficiarias del Programa Colombia Mayor:

- Seguimiento permanente a las novedades e inconformidades reportadas durante los ciclos de pago, con el fin de identificar oportunamente situaciones que puedan afectar la adecuada prestación del servicio.
- Comunicación de las situaciones reportadas por las personas mayores al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, entidad competente para la

contratación y supervisión del operador encargado de la entrega de los subsidios económicos.

- Implementación y fortalecimiento de planes de atención contingente en la Subdirección Local para la Integración Social de Ciudad Bolívar, con el propósito de mejorar los procesos de orientación y atención a la ciudadanía durante los periodos de mayor afluencia.
- Fortalecimiento de las acciones de orientación dirigidas a las personas mayores respecto a los cronogramas de pago, canales de atención y mecanismos institucionales para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Seguimiento a las condiciones de atención brindadas a las personas mayores beneficiarias del programa, promoviendo acciones de mejora continua orientadas a garantizar una atención oportuna y de calidad.

En consecuencia, una vez analizados los hechos expuestos en la queja anónima y revisada la información disponible en el marco de las competencias de la Subdirección para la Vejez, no se identificaron registros, reportes o elementos objetivos que permitan corroborar presuntos descuentos indebidos en el apoyo económico. No obstante, con ocasión del análisis realizado frente a la queja anónima, se fortalecieron las acciones de seguimiento, orientación y articulación institucional descritas anteriormente, orientadas a mejorar las condiciones de atención de las personas mayores.

En esos términos se da respuesta a la queja presentada, por lo que la Dirección Poblacional y la Subdirección para la Vejez quedan atentas a continuar apoyando los procesos de control y seguimiento relacionados con los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social, así como a atender cualquier requerimiento adicional que se considere pertinente.

Documento firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley 527 de 1999 y el Decreto 647 de 2025

DIEGO DUQUE GAITÁN

Subdirector para la Vejez (e)

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL.

Elaboró: Gloria Angela Tirado Hernández - Contratista Subdirección para la Vejez
Revisó: Claudia Yaneth Castellanos Castellanos – Contratista Subdirección para la Vejez
Diana Paola Ramírez Guzmán – Contratista Subdirección para la Vejez
Cristian Fernando Serna - Contratista Subdirección para la Vejez
Douglas Cano Moreno- Contratista Dirección Poblacional.

Las firmas autorizadas están definidas en los Decretos 607 de 2007, Decreto 445 de 2014, Decreto 587 de 2017, Decreto 459 de 2021 y Decreto 113 de 2023.

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

S2026123516

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260624-163350-621a84-17247271

Creación: 2026-06-24 16:33:50

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-06-24 20:31:36



Escanee el código
para verificación

Revisión: revisión

Cristian Serna

1010238060

csernac@sdis.gov.co

Revisión: contratista

Diana Ramírez

1026574233

dpramirezg@sdis.gov.co

Revisión: contratista

Claudia Yaneth Castellanos Castellanos

Claudia Yaneth Castellanos Castellanos

35477203

ccastellanosy@sdis.gov.co

SDIS

Elaboración: contratista

GLORIA ANGELA TIRADO HERNANDEZ

52448721

gtirado@sdis.gov.co

CONTRATISTA

SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260624-163350-621a84-17247271
2026-06-24T20:31:38-05:00 - Página 5 de 7

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

S2026123516

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260624-163350-621a84-17247271

Creación: 2026-06-24 16:33:50

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-06-24 20:31:36



Escanee el código
para verificación

Firma: Subdirector (e)

Diego Fernando Duque Gaitán
1026589651
dfduqueg@sdis.gov.co
Subdirector para la Vejez (E)
Secretaría Distrital de Integración Social

Revisión: contratista

DOUGLAS SMITH CANO MORENO
1112763493
dcanom@sdis.gov.co
CONTRATISTA
DIRECCIÓN POBLACIONAL-SDIS



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260624-163350-621a84-17247271
2026-06-24T20:31:38-05:00 - Página 6 de 7

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS			 Escanee el código para verificación
S2026123516			
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260624-163350-621a84-17247271		Creación: 2026-06-24 16:33:50	
Estado: Finalizado		Finalización: 2026-06-24 20:31:36	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	GLORIA ANGELA TIRADO HERNANDEZ gtirado@sdis.gov.co CONTRATISTA SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	Aprobado	Env.: 2026-06-24 16:34:01 Lec.: 2026-06-24 16:36:04 Res.: 2026-06-24 16:36:08 IP Res.: 181.225.71.228 Canal: Email
Revisión	Claudia Yaneth Castellanos Castellanos ccastellanosy@sdis.gov.co SDIS	Aprobado	Env.: 2026-06-24 16:36:09 Lec.: 2026-06-24 16:39:25 Res.: 2026-06-24 16:39:31 IP Res.: 181.63.25.64 Canal: Email
Revisión	Diana Ramírez dpramirezg@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2026-06-24 16:39:31 Lec.: 2026-06-24 16:41:35 Res.: 2026-06-24 16:41:43 IP Res.: 181.237.18.135 Canal: Email
Revisión	Cristian Serna csernac@sdis.gov.co	Aprobado	Env.: 2026-06-24 16:41:43 Lec.: 2026-06-24 16:42:30 Res.: 2026-06-24 16:42:37 IP Res.: 190.24.109.207 Canal: Email
Revisión	DOUGLAS SMITH CANO MORENO dcanom@sdis.gov.co CONTRATISTA DIRECCIÓN POBLACIONAL-SDIS	Aprobado	Env.: 2026-06-24 16:42:37 Lec.: 2026-06-24 17:32:56 Res.: 2026-06-24 17:33:06 IP Res.: 191.156.125.193 Canal: Email
Firma	Diego Fernando Duque Gaitan dfduqueg@sdis.gov.co Subdirector para la Vejez (E) Secretaría Distrital de Integración Social	Aprobado	Env.: 2026-06-24 17:33:07 Lec.: 2026-06-24 18:28:47 Res.: 2026-06-24 20:31:36 IP Res.: 45.238.182.210 Canal: Email