



SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



Estrategia para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Integración Social

2025 – 2028



Contenido

| | |
|--|----|
| Introducción | 3 |
| Objetivo general..... | 3 |
| Políticas del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y sus elementos en la SDIS | 3 |
| Principios orientadores del Modelo | 4 |
| Fases del Modelo | 5 |
| Conceptos clave y marco normativo | 5 |
| Retos de la estrategia | 6 |
| Ruta estratégica para la implementación del modelo en la SDIS | 7 |
| Acceso a información pública | 7 |
| Acceso a la oferta de bienes y servicios | 8 |
| Petición y rendición de cuentas | 8 |
| Participación ciudadana en la gestión pública | 8 |
| Anexo 1. | 9 |
| Conceptos clave del Modelo | 9 |
| Marco normativo | 11 |

Introducción

A partir del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. en la vigencia 2024¹, en el presente documento la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS) define la estrategia para su implementación institucional, con base en los retos actuales de la Entidad en las políticas de gestión y desempeño de Participación ciudadana en la gestión pública, Servicio a la ciudadanía, Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción y Racionalización de trámites.

Esta estrategia presenta, en una primera parte, los conceptos clave del Modelo, su marco normativo, sus principios orientadores, así como los elementos con los que la Secretaría implementa las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que hacen parte del Modelo, y las fases de este. En una segunda parte, se detallan los retos identificados por los equipos responsables de la implementación de estas políticas en la Entidad, y la ruta estratégica que responde a estos retos.

Objetivo general

Fortalecer la relación entre la Secretaría Distrital de Integración Social y sus grupos de interés y de valor por medio de la articulación de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que hacen parte del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, asegurando una gestión abierta, transparente y participativa.

Políticas del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y sus elementos en la SDIS

A continuación, se presentan las cuatro (4) políticas del MIPG que hacen parte del Modelo Distrital de relacionamiento integral con la ciudadanía, así como los elementos de cada una de estas que se implementan en la Secretaría, precisando que varios de estos funcionan de manera articulada.

¹ Este modelo surge a partir de la Resolución 001 de 2024 "Por la cual se adopta el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía" de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Disponible en: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=152851>

Ilustración 1. Políticas de MIPG que hacen parte del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y sus componentes en la SDIS



Fuente: Subsecretaría de Gestión Institucional y Dirección de Análisis y Diseño Estratégico.

Principios orientadores del Modelo

El Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía se enmarca en los principios definidos en las “Directrices sobre Gobierno Abierto de Bogotá”, expedidas en la Directiva 005 de 2020²:

- **Gobierno transparente:** informar permanentemente qué hace la entidad, cómo lo hace y con qué recursos a través de una rendición de cuentas con diálogo en doble vía.
- **Función pública orientada a la ciudadanía:** escuchar las propuestas y críticas de la ciudadanía para mejorar la experiencia de los usuarios mediante el uso incluyente de las TIC y la innovación pública.
- **Participación incidente y directa:** trabajar con la ciudadanía, la academia y el sector privado en buscar soluciones y tomar decisiones conjuntas en materia de presupuesto y políticas públicas.

² Directiva 005 de 2020. “Directrices sobre Gobierno Abierto de Bogotá”. Disponible en: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=98525>

- **Diálogos para la paz y la reconciliación:** generar espacios para una democracia incluyente, deliberativa y participativa que reconozca y responda a las causas ciudadanas para la paz y la reconciliación.
- **Lucha contra la corrupción:** emprender una gestión pública basada en la transparencia y la integridad.

Fases del Modelo

Este Modelo cuenta con una metodología que se desarrolla por medio de tres (3) fases fundamentales: planeación, implementación y seguimiento y evaluación.

Tabla 1. Fases del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía

| Etapa de planeación | Etapa de implementación | Etapa de seguimiento y evaluación |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Revisar y analizar el inventario de instrumentos de planeación de la Entidad, en el marco de las políticas del Modelo de Relacionamiento con la ciudadanía.• Identificar las necesidades de información de la ciudadanía, relacionadas con la oferta de la Entidad, a fin de diseñar soluciones que respondan de manera oportuna y efectiva a dichas necesidades.• Definir una ruta estratégica con un plan de acción asociado que contemple acciones articuladas para implementar el Modelo en la SDIS. | <ul style="list-style-type: none">• Ejecutar las acciones contempladas en la ruta estratégica que defina la articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía. | <ul style="list-style-type: none">• Realizar el seguimiento trimestral a la implementación del Modelo Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía.• Presentación anual del informe de gestión del Modelo al Comité Institucional de Gestión y desempeño. |

Fuente: elaboración propia, de acuerdo con la Guía del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Conceptos clave y marco normativo

Los conceptos clave de este documento y las leyes y normas asociadas a la implementación del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía se presentan en el [Anexo 1. de este documento.](#)

Teniendo en cuenta la información presentada anteriormente, a continuación la Secretaría Distrital de Integración Social detalla una serie de aspectos en el marco de las cuatro (4) políticas objeto de este Modelo planteados a manera de retos, así como las acciones articuladas definidas para generar un impacto positivo sobre estos.

Retos de la estrategia

La Secretaría Distrital de Integración Social ha identificado los siguientes retos en el relacionamiento de la Entidad con la ciudadanía, que son el punto de partida para la implementación del Modelo. Este ejercicio de identificación se realizó teniendo en cuenta los resultados de diagnósticos institucionales, así como los resultados de la Medición del Desempeño Institucional MDI (FURAG) de cada política.

Transparencia y acceso a la información:

- Cumplir progresivamente con los estándares de accesibilidad digital (WCAG) desde el diseño del nuevo portal web institucional, garantizando al menos el cumplimiento del nivel AA en una primera fase, mediante la articulación de capacidades técnicas internas y el acompañamiento especializado, con el fin de ofrecer un sitio web inclusivo y orientado a las necesidades de la ciudadanía.
- Aumentar la confianza de la ciudadanía en la Entidad a partir del fortalecimiento del valor ético de la transparencia en el rol de los servidores públicos.
- Incorporar los enfoques poblacional, diferencial y territorial en la implementación de la Política Pública de Transparencia con la participación de actores de las comunidades y la generación de acciones pedagógicas adaptadas para niñas, niños, adolescentes, personas mayores o personas con discapacidad.
- Fortalecer e integrar los sistemas de información relacionados con la atención a la ciudadanía, con el fin de garantizar la calidad, trazabilidad, análisis y uso estratégico de la información para la toma de decisiones institucionales.

Servicio a la Ciudadanía:

- Rediseñar e implementar un modelo de estrategia omnicanal con criterios de accesibilidad, inclusión y territorialización, que optimice la atención a la ciudadanía y fortalezca la relación Estado-ciudadanía. Dicha estrategia debe integrar de forma fluida todos los canales de atención y comunicación de la Entidad: Digitales y físicos, así:

Canales Digitales:

- ✓ Sitio web: Plataformas online para información y servicio al usuario.
- ✓ Aplicaciones móviles: Herramientas personalizadas que ofrecen una experiencia más profunda e interactiva al usuario.
- ✓ Redes sociales: Plataformas como Facebook, Instagram, TikTok y WhatsApp para interacción y soporte.
- ✓ Correo electrónico: Canal para comunicación directa, ofertas y servicio al usuario.
- ✓ Chatbots y Automatizaciones: Herramientas que ofrecen respuestas instantáneas y personalizadas.

Canales Físicos:

- ✓ Puntos físicos: Puntos de atención ciudadana tradicionales que se integran con las experiencias online.

- ✓ Call centers: Canales de soporte telefónico que deben tener acceso a la información del usuario para ofrecer un servicio continuo.
- Adecuar progresivamente la infraestructura física de los canales presenciales de atención de la SDIS, conforme a los estándares de accesibilidad universal establecidos en la NTC 6047:2013, para garantizar un servicio inclusivo y digno para todas las personas.
- Implementar sistemas de información robustos, interoperables y seguros que permitan el registro, seguimiento y análisis de las interacciones con la ciudadanía, asegurando la calidad, oportunidad y consistencia de los datos en todos los canales de atención.

Participación en la gestión pública:

- Optimizar los espacios de participación ciudadana de la SDIS para fortalecer el grado de incidencia de la ciudadanía sobre la gestión institucional.
- Fortalecer la rendición de cuentas, teniendo en cuenta las diversas temáticas y poblaciones con las que trabaja la Secretaría para un mejor control social.

Racionalización de trámites:

- Fortalecer la difusión de la información de la oferta de trámites y servicios que presta la Entidad para que sea clara y accesible, garantizando que los requisitos, pasos y beneficios sean comprensibles, y en lenguaje claro.

Ruta estratégica para la implementación del modelo en la SDIS

De acuerdo con lo anterior, y teniendo en cuenta los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía planteados desde el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía (estos pueden ser consultados en el [Anexo 1., en el apartado de conceptos clave del Modelo](#)), a continuación, se presentan las acciones que integrarán la ruta estratégica de la SDIS para la implementación del Modelo, y que reflejan la articulación de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, de relación Estado-Ciudadanía.

Acceso a información pública

1. Acompañar la implementación de los estándares de accesibilidad digital WCAG nivel AA en la fase de diseño del nuevo portal institucional, mediante la articulación de capacidades técnicas internas y el acompañamiento especializado.
2. Promover la modernización de la operación de los canales de atención de la SDIS para garantizar un servicio oportuno, accesible, incluyente, territorializado y con enfoque poblacional diferencial, fortaleciendo la relación Estado-ciudadanía.
3. Garantizar el cumplimiento de los criterios técnicos de accesibilidad física establecidos por la NTC 6047:2013 en los puntos de atención de la SDIS,

promoviendo un entorno inclusivo para personas con discapacidad, personas mayores, mujeres gestantes y demás poblaciones con barreras de acceso.

4. Implementar sistemas de información robustos, interoperables y seguros que permitan el registro, seguimiento y análisis de las interacciones con la ciudadanía, asegurando la calidad, oportunidad y consistencia de los datos en todos los canales de atención.

Acceso a la oferta de bienes y servicios

1. Contar con una oferta de trámites y servicios actualizada e incluyente, en lenguaje claro, divulgada de acuerdo con las condiciones y características de la población atendida por la SDIS, garantizando el acceso efectivo a sus derechos, a través de todos los canales de atención disponibles.
2. Involucrar a la ciudadanía para identificar oportunidades en la simplificación de trámites y otros procedimientos administrativos para facilitar el acceso a la oferta social de la Secretaría.

Petición y rendición de cuentas

1. Promover en las áreas misionales de la Secretaría la realización de ejercicios de rendición de cuentas con componentes de innovación aplicando el enfoque poblacional diferencial, para fortalecer la transparencia institucional.

Participación ciudadana en la gestión pública

1. Desarrollar acciones de gestión del conocimiento para servidores públicos y colaboradores de la Entidad, que promuevan la reflexión sobre el valor ético de la transparencia, la cultura del servicio, y la participación ciudadana, así como su impacto en la confianza ciudadana.
2. Diseñar una ruta piloto de transparencia con enfoque diferencial que incluya una guía pedagógica y un espacio participativo adaptado a un grupo poblacional específico, construida con actores del territorio.

Trabajar de manera articulada con las dependencias de la Secretaría para identificar espacios de participación ciudadana que puedan ser unificados con el fin de fortalecer así el rol de la ciudadanía.

El detalle de estas acciones se presenta en el documento "Plan de Acción - Estrategia – Modelo Distrital de Relacionamiento con la ciudadanía 2025 – 2028".

Anexo 1.

Conceptos clave

Escenarios de relacionamiento con la ciudadanía: de acuerdo con el Manual del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía³, el relacionamiento con la ciudadanía se define en cuatro (4) escenarios, estos son:

Acceso a información pública: es el primer escenario de interacción entre la entidad y la ciudadanía y ocurre cuando una persona accede a información pública o la consulta haciendo uso del derecho de petición de documentos o información del que habla la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014) y el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Este derecho se puede ejercer haciendo uso de los canales presenciales, virtuales, telefónicos, carteleros, boletines, entre otros.

A continuación, se presentan los conceptos clave relacionados con este escenario:

Transparencia: principio que garantiza que la gestión pública y las decisiones de las instituciones sean abiertas, claras y accesibles para la ciudadanía. Implica la difusión activa de información sobre el funcionamiento del Estado, el uso de recursos públicos y los procesos de toma de decisiones.

Acceso a la oferta de bienes y servicios: este escenario ocurre cuando las personas realizan trámites u otros procedimientos administrativos a través de los canales dispuestos para este fin, para cumplir una obligación (por ejemplo, pagar impuestos) o para garantizar un derecho (por ejemplo, acceso a una alimentación digna).

A continuación, se presentan los conceptos clave relacionados con este escenario:

Servicio a la ciudadanía: conforme al artículo 5 del Decreto Distrital 847 de 2019, se define el concepto de Servicio a la Ciudadanía, como: “el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

³ Manual del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Disponible en:
<https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/2024-04/ManualModeloRelacionamiento.pdf>

Enfoques del servicio a la ciudadanía: en concordancia con las Políticas Públicas lideradas por la Secretaría Distrital de Integración Social, la atención a la ciudadanía se enmarca en el enfoque de derechos, el enfoque territorial y el enfoque poblacional diferencial⁴.

Racionalización de trámites: es el proceso mediante el cual se optimizan procedimientos administrativos con el objetivo de hacer más eficiente la gestión pública y facilitar la interacción de la ciudadanía con el Estado.

Petición y rendición de cuentas: en este tercer escenario la Administración se acerca a la ciudadanía para informar, explicar y dialogar sobre los avances en la gestión institucional. Además, la ciudadanía se acerca a la Administración para hacer control a la gestión pública, ejerciendo su derecho fundamental de petición y realizando veeduría ciudadana y control social.

A continuación, se presentan los conceptos clave relacionados con este escenario:

Control social: es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados⁵.

Rendición de cuentas: es la obligación de un actor de informar sobre sus acciones a quienes tienen el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado⁶.

Veeduría ciudadana: es el mecanismo que le permite a la ciudadanía realizar vigilancia a la implementación de instrumentos de planeación que se financian a través de recursos públicos y que son liderados por entidades públicas o privadas. Está reglamentada por la Ley 850 de 2003.

Participación ciudadana en la gestión pública: el cuarto y último escenario ocurre cuando la ciudadanía y la Administración sostienen espacios de diálogo, colaboración y/o co-creación para el diagnóstico, diseño y formulación, implementación, seguimiento y evaluación de planes, programas, proyectos, y políticas en el marco de la gestión de la Administración Distrital.

A continuación, se presentan los conceptos clave relacionados con este escenario:

Incidencia: intervención proactiva en las decisiones de la gestión de las políticas públicas, a través de la cual se canalizan los aportes de la comunidad y demás

⁴ Para más información sobre estos enfoques, consultar el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Integración Social. Disponible en:

<https://www.integracionsocial.gov.co/images/docs/2024/SIAC/06022024-Manual-ciudadano-2024.pdf>

⁵ Ley 1757 de 2015. "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática". Disponible en:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65335>

⁶ Conpes 3654 de 2010. Disponible en:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3654.pdf>

actores que contribuyen al enriquecimiento y optimización de los recursos y beneficios, en el ejercicio de la construcción colectiva y democrática de las decisiones de política pública⁷.

Instancia de participación: escenarios formalizados por norma para la participación de representantes de la ciudadanía en el análisis e influencia del desarrollo de la gestión pública.

Conceptos transversales:

Defensor(a) de la Ciudadanía: se encarga de velar por los derechos de las personas frente a la administración pública y garantizar una atención eficiente, transparente y justa en la prestación de servicios públicos. Su función principal es actuar como mediador entre la ciudadanía y las instituciones, asegurando que los ciudadanos reciban respuestas oportunas y adecuadas a sus peticiones, quejas o reclamos.

Grupos de valor: se refiere a personas que participan de la oferta de la Entidad y con quienes se puede hacer “medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares”⁸.

Marco normativo

El marco normativo que orienta el Modelo de Relacionamiento se sustenta en un orden jerárquico de disposiciones jurídicas que garantizan el ejercicio de los derechos ciudadanos y la consolidación de una gestión pública transparente, participativa y eficaz. En primer lugar, la Constitución Política de Colombia establece los fundamentos en materia de derechos, deberes y principios de la función administrativa. Posteriormente, se incluyen las Leyes nacionales que desarrollan el derecho de acceso a la información, la transparencia y la lucha contra la corrupción, junto con los Decretos de orden nacional y los documentos de política pública (CONPES) que precisan lineamientos para el servicio a la ciudadanía. En el ámbito distrital, se consideran los Acuerdos del Concejo de Bogotá, los Decretos distritales, así como Directivas y Circulares emitidas por la Administración Distrital, que concretan orientaciones específicas para la gestión ciudadana. Finalmente, se integran las Resoluciones internas de la Secretaría Distrital de Integración Social, que reglamentan procedimientos y servicios propios de la entidad. De esta manera, se consolida un marco jurídico coherente y articulado que respalda la implementación del modelo y asegura su alineación con los principios constitucionales, legales y administrativos vigentes.

⁷ Decreto 503 de 2011. Art. 3. Literal g). Disponible en:

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=44692>

⁸ Departamento Administrativo de la Función Pública. Disponible en: https://www1.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Grupo+de+Valor?_com_liferay_wiki_web_portlet_WikiPortlet_redirect=https%3A%2F%2Fwww1.funcionpublica.gov.co%2Fglosario%2F-%2Fwiki%2Ftag%2Fg

Tabla 2. Marco normativo del Modelo de relacionamiento integral con la ciudadanía

| Jerarquía normativa | Norma | Detalle / Objeto | Fuente |
|---------------------|---|---|-----------------------------------|
| Constitución | Constitución Política de Colombia (arts. 2, 3, 20, 23, 37, 40, 74, 79, 83, 84, 103, 209, 270 y 333) | Derecho a la libertad de expresión, de petición, acceso a documentos públicos, principio de buena fe y principios de la función administrativa, así como lo relacionado con los mecanismos de participación del pueblo. | Constitución Política de Colombia |
| Leyes | Ley 489 de 1998 (Arts. 33, 34 y 35) | Audiencias públicas, ejercicio del control social y ejercicio de la veeduría ciudadana. | Congreso de la República |
| Leyes | Ley 823 de 2003 (Art. 3) | Normas sobre igualdad de oportunidades para las mujeres | Congreso de la República |
| Leyes | Ley 850 de 2003 | Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadana | Congreso de la República |
| Leyes | Ley 962 de 2005 o Ley Anti-Trámites de 2005 | Disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos | Congreso de la República |
| Leyes | Ley 1437 de 2011 (Arts. 3 y 8) | Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo | Congreso de la República |
| Leyes | Ley 1712 de 2014 | Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública. | Congreso de la República |

| | | | |
|----------------------|-------------------------------------|--|-----------------------------|
| Leyes | Ley 1755 de 2015 | Regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo | Congreso de la República |
| Leyes | Ley 1757 de 2015 | Disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática | Congreso de la República |
| Leyes | Ley 2195 de 2022 | Medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción. | Congreso de la República |
| Decretos Nacionales | Documento CONPES 3292 de 2004 | Política de transparencia en la relación Estado – ciudadanos y empresarios. | DNP |
| Decretos Nacionales | Documento CONPES 3654 de 2010 | Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos | DNP |
| Decretos Nacionales | Decreto de 2019 (art. 13, Cap. III) | Lineamientos en servicio a la ciudadanía y Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. | Presidencia de la República |
| Decretos Nacionales | Decreto 230 de 2021 | Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas | Presidencia de la República |
| Decretos Nacionales | Decreto 293 de 2021 (art. 11) | Adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. | Presidencia de la República |
| Acuerdos Distritales | Acuerdo Distrital 731 de 2018 | Promueve atención respetuosa y digna a la ciudadanía y fortalece la figura del defensor de la ciudadanía. | Concejo de Bogotá |
| Acuerdos Distritales | Acuerdo Distrital 878 de 2023 | Lineamientos para el Sistema Distrital de Planeación, la creación de planes de desarrollo, se | Concejo de Bogotá |

| | | | |
|------------------------|---|---|---|
| | | garantiza la participación ciudadana en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones | |
| Decretos Distritales | Decreto Distrital 448 de 2007 | Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana | Alcaldía Mayor de Bogotá |
| Decretos Distritales | Decreto Distrital 371 de 2010 (arts. 3 y 4) | Lineamientos de transparencia y prevención de la corrupción y de los procesos de participación ciudadana y control social en el Distrito Capital. | Alcaldía Mayor de Bogotá |
| Decretos Distritales | Decreto Distrital 503 de 2011 | Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital. | Alcaldía Mayor de Bogotá |
| Decretos Distritales | Decreto Distrital 189 de 2020 | Lineamientos sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en el Distrito Capital. | Alcaldía Mayor de Bogotá |
| Decretos Distritales | Decreto 606 de 2023 | Por medio del cual se actualiza el Sistema Distrital de Participación Ciudadana del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones | Alcaldía Mayor de Bogotá |
| Directivas | Directiva 005 de 2020 | Directrices sobre Gobierno Abierto de Bogotá - GAB | Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá |
| Directivas | Directiva 004 de 2021 | Lineamientos para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales. | Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá |
| Circulares Distritales | Circular 008 de 2018 | Lineamientos sobre el trámite de derechos de petición interpuestos por redes sociales. | Veeduría Distrital |
| Resoluciones SDIS | Resolución interna 0856 de 2025 | Actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC) | Secretaría Distrital de Integración Social |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | de la Secretaría Distrital de Integración Social. | |
|--|--|---|--|

Aprobó: María Camila Díaz Marín - Subsecretaria de Gestión Institucional (e) y Directora Corporativa
Juliana Sánchez Calderón - Subsecretaria Técnica
Iván Osejo Villamil – Director de Análisis y Diseño Estratégico
Revisó: Katheryn González Castillo – Asesora Subsecretaría Técnica
Elaboró: Carolina Mojica Revelo - Subsecretaría de Gestión Institucional
Marcela Medina Avella - Subsecretaría de Gestión Institucional
Karen Castro Castro - Subsecretaría de Gestión Institucional
Adriana Serna Aristizábal - Subsecretaría de Gestión Institucional
Fernando Cavanzo Obando - Subsecretaría de Gestión Institucional
Daniel Felipe Rodríguez - Subsecretaría de Gestión Institucional
Juliana Berrio Norato - Subsecretaría de Gestión Institucional
Alejandra Manrique Mata - Dirección de Análisis y Diseño Estratégico