



**SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL**  
**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL**  
**SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

**Reporte implementación plan de fortalecimiento del Servicio Integral de  
Atención a la Ciudadanía**

**PRIMER TRIMESTRE  
2026**

**BOGOTÁ D.C., ABRIL 2026**



# Contenido

Introducción .....	3
1. Sensibilización cultura del servicio .....	4
Talleres de sensibilización.....	5
Acciones realizadas .....	5
2. Fortalecimiento equipo SIAC.....	6
Acciones realizadas .....	7
3. Laboratorio de lenguaje claro.....	8
Acciones realizadas .....	9
Consolidado laboratorios lenguaje claro 2025 .....	9
4. Socialización tramite de peticiones .....	10
ciudadanas .....	10
Acciones realizadas .....	11

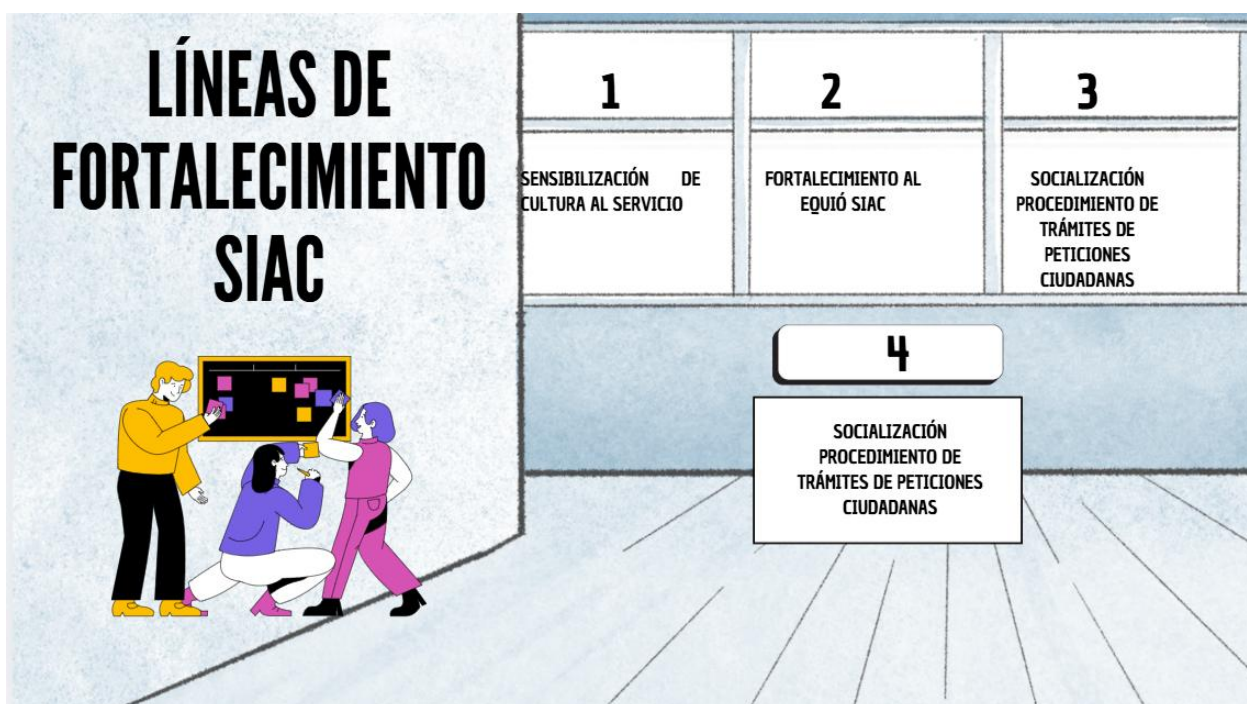


# Introducción

La Secretaría Distrital de Integración Social, a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC), adelanta acciones orientadas al fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, con el propósito de consolidar una cultura institucional basada en principios de dignidad, respeto, efectividad, confiabilidad y calidad en la atención.

El objetivo es promover una cultura de servicio centrada en el reconocimiento de la ciudadanía como sujeto de derechos, y se sustenta en el fomento de la calidad, calidez, empatía y la comunicación asertiva como elementos fundamentales en la interacción institucional.

Con el fin de alcanzar este objetivo, el SIAC ha formulado un plan de fortalecimiento integral que incorpora las particularidades territoriales, las necesidades identificadas en los equipos de trabajo, y los componentes claves asociados a la atención ciudadana. Este plan se estructura en cuatro líneas estratégicas:



# 1. Sensibilización cultura del servicio

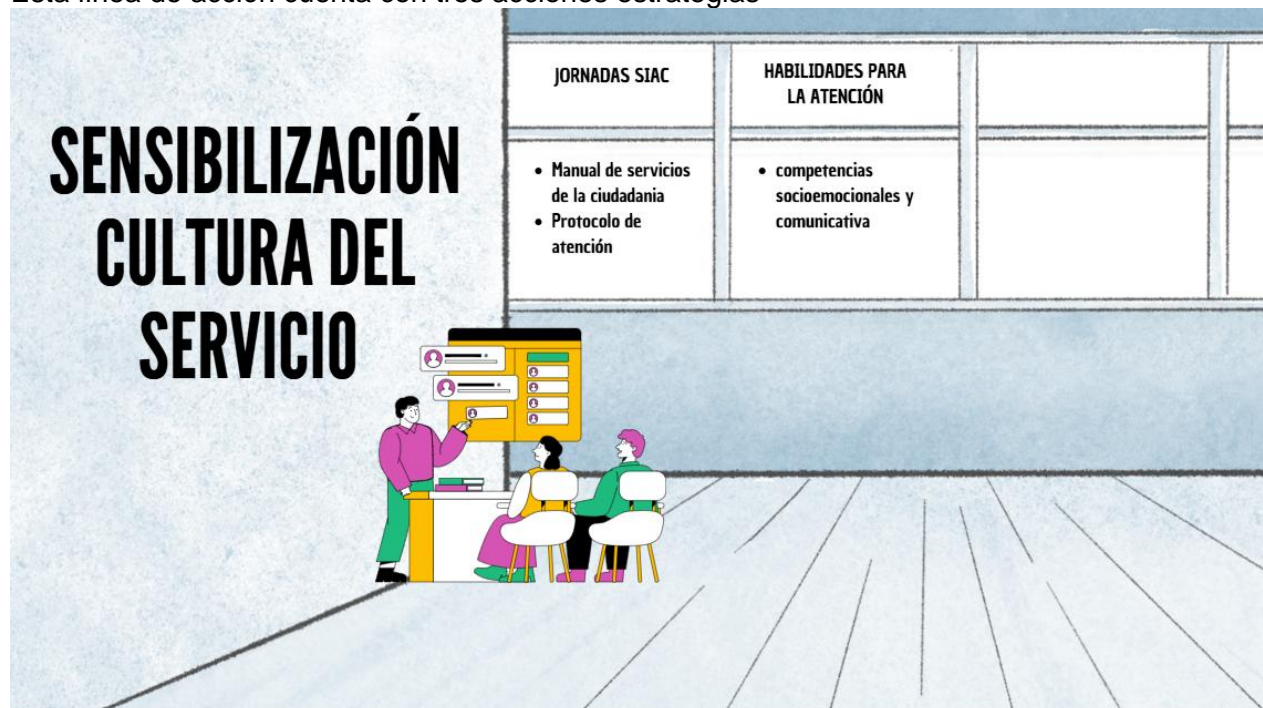
La sensibilización en una cultura del servicio, representa un componente esencial para el fortalecimiento de la atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social. Esta línea permite aportar a la comprensión en los servidores públicos sobre el impacto de su rol y la responsabilidad que conlleva el servicio a la comunidad.

Desde esta perspectiva, se reconoce que solo es posible brindar un servicio digno, empático y humano cuando existe una comprensión profunda de las propias emociones, valores y convicciones. En efecto, “solo damos de lo que tenemos”, lo que implica que el desarrollo de competencias como la empatía, la escucha activa y la comunicación asertiva debe partir de un proceso interno de sensibilización y formación. De esta manera, se promueve una atención basada en el respeto, la inclusión y el reconocimiento del otro como sujeto de derechos, fortaleciendo el vínculo entre la institución y la ciudadanía.

Objetivo:

Desarrollar acciones que favorezcan el fortalecimiento de conocimientos, habilidades y competencias que permitan a los servidores públicos y contratistas de la SDIS brindar una atención de calidad a la ciudadanía aportando así a la construcción de una cultura del servicio.

Esta línea de acción cuenta con tres acciones estratégicas



## Talleres de sensibilización

### Objetivo

- ✓ Brindar herramientas teórico prácticas que apoyen la atención a la ciudadanía en la SDIS con calidad y calidez.

### Población objetivo

- ✓ Servidores públicos y contratistas de la SDIS que realicen atención a la ciudadanía en las diferentes localidades y unidades operativas.

### Metodología

La metodología de cultura de servicio, basada en el modelo de relacionamiento, se desarrolla a través de un taller participativo centrado en una actividad dinámica de “ruleta de preguntas”, mediante la cual los participantes interactúan y reflexionan sobre situaciones reales de atención en el marco del SIAC. A partir de preguntas orientadas a temas como empatía, comunicación efectiva, lenguaje claro, momentos de verdad y manejo de situaciones difíciles, se promueve el análisis colectivo, el intercambio de experiencias y la identificación de buenas prácticas y oportunidades de mejora en la atención a la ciudadanía. Estos talleres permiten fortalecer la apropiación de la cultura de servicio desde el reconocimiento del rol de cada servidor en la garantía de un servicio oportuno, digno y de calidad, fomentando además el compromiso individual y grupal para mejorar la experiencia del usuario en cada interacción.

## Acciones realizadas

Jornadas de sensibilización cultura del servicio I trimestre 2026:

### 1 jornada con 17 asistencias

Tabla 1: jornadas sensibilización cultura del servicio - I Trimestre 2026

Jornadas sensibilización Cultura del Servicio 2026						
N°	USUARIOS	TEMA	FECHA	HORAS	CANAL	NUMERO DE ASISTENCIAS
6	Gestores de Transparencia	Modelo de relacionamiento	27/03/2025	4 horas	presencial	17

### Consolidado Jornadas de Sensibilización 2026

# 1

Jornadas de  
sensibilización

# 17

Asistencias

## 2. Fortalecimiento equipo SIAC

Objetivo.

Realizar jornadas de fortalecimiento con las y los referentes del punto del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC- con el propósito de aportar al desarrollo de capacidades y herramientas para la atención a la ciudadanía.

Contenidos temáticos

El fortalecimiento al equipo de referentes SIAC está estructurado en cuatro ejes temáticos, conocimiento institucional; bases conceptuales; protocolos de atención; competencias actitudinales. Las jornadas se realizan de forma periódica buscando que en el transcurso del año se aborden los cuatro ejes temáticos acorde a los requerimientos y necesidades del servicio.



## Acciones realizadas

Jornadas de sensibilización y fortalecimiento equipo SIAC I trimestre 2026:

### Dos (2) jornadas

Tabla 2: jornadas fortalecimiento equipo SIAC - I Trimestre 2026

Jornadas fortalecimiento equipo SIAC					
N°	TEMAS	FECHA	Intensidad horas	CANAL	Asistentes
1	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Manual Servicio a la ciudadanía</li><li>2. Seguimiento Canales de atención</li><li>3. Actualización de portafolio de servicios- Secretaria General</li><li>4. Socialización Cartilla Gestión AMBIENTAL (PIGA)</li></ol>	19/02/2026	7 horas	presencial	33
2	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Taller de gestión emocional</li><li>2. Manual de Servicio a la ciudadanía</li></ol>	20/03/2025	7 horas	presencial	33

Fuente: Equipo SIAC - Actas de jornadas.

### Consolidado Jornadas fortalecimiento SIAC

# 2

Jornadas de  
fortalecimiento  
equipo SIAC

# 3. Laboratorio de lenguaje claro

## Objetivo

Generar un espacio pedagógico innovador que permita orientar, validar, y construir soluciones frente a la elaboración de las respuestas emitidas a la ciudadanía cumpliendo los criterios de calidad y lenguaje claro, como garantía del derecho de acceso a la información pública.

## Metodología

Un laboratorio de lenguaje claro se enmarca en una metodología de innovación en la gestión pública, siendo un escenario que impulsa el pensamiento creativo. Es un espacio dedicado a la experimentación y desarrollo de prácticas de comunicación efectivas y comprensibles. Este espacio busca transformar la forma como se transmiten mensajes e información escrita, especialmente en el contexto de las respuestas a PQRS. implementando técnicas y herramientas que simplifican y clarifican el lenguaje. A través de la identificación de barreras lingüísticas, ejercicios de escritura creativa, entre otras técnicas de empatía y co - creación de soluciones.

## Población Objetivo

- Funcionarios y contratistas de la Secretaría Distrital de Integración Social que participan en la elaboración de respuestas a PQRS.

**LABORATORIOS DE LENGUAJE CLARO**

TRADUCCIÓN DE DOCUMENTOS A LENGUAJE CLARO	TALLER PRÁCTICO DE LENGUAJE CLARO	SENSIBILIZAR SOBRE LA IMPORTANCIA DEL LENGUAJE CLARO
<ul style="list-style-type: none"><li>• Transformar documentos (oficios, respuestas a PQRSDF, actas) en versiones claras.</li><li>• Ejercicio de "traducción": pasar textos técnicos a lenguaje ciudadano.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar palabras técnicas y reemplazarlas por términos simples.</li><li>• Simulaciones de atención al usuario usando lenguaje sencillo</li><li>• Mejorar la calidad y claridad en respuestas ciudadanas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• -Piezas comunicativas capsulas</li><li>• Uso correcto de conectores simples.</li><li>• Cómo evitar tecnicismos.</li><li>• Comunicación incluyente y respetuosa.</li></ul>

The infographic also features an illustration of five diverse people sitting in a circle on a stage, engaged in a discussion. Above them are several icons representing people connected by lines, symbolizing collaboration and communication.

## Acciones realizadas

Laboratorios lenguaje claro I trimestre 2026:

**1 jornadas con 131 asistencias**

Tabla 3: jornadas laboratorios de lenguaje claro - I Trimestre 2026

Laboratorios lenguaje claro						
N°	USUARIOS	TEMA	FECHA	HORAS	CANAL	NUMERO DE ASISTENCIAS
1	Funcionarios y colaboradores	1. Sensibilización, empatizar 2. Lenguaje claro, criterios de calidad, cualificación Secretaría General.	13/03/2026	3 horas	Virtual	131

Fuente: Equipo SIAC - Actas de jornadas

## Consolidado laboratorios lenguaje claro 2025

# 1

Laboratorios

# 131

Asistencias

# 4. Socialización trámite de peticiones ciudadanas

## Objetivo

Dar a conocer el Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en las SDIS, brindando el conocimiento para el uso eficiente del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” y los elementos técnicos para la entrega de respuestas cumpliendo con los criterios de calidad.

## Población

Funcionarios y contratistas de la Secretaría Distrital de Integración Social-SDIS-. Designados para la operación de Bogotá te escucha en las diferentes y dependencias.

Funcionarios y contratistas que tienen a cargo la elaboración de respuestas a las peticiones ciudadanas.

**SOCIALIZACIÓN  
PROCEDIMIENTO  
TRÁMITE DE  
PETICIONES  
CIUDADANAS**

SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA	PROCEDIMIENTO DE TRÁMITES DE PETICIONES CIUDADANAS PCD-ATC-003	CRITERIOS DE CALIDAD DE RESPUESTA
<ul style="list-style-type: none"><li>Manejo Funcional del sistema y operación del sistema</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Lineamientos para atender las peticiones ciudadanas allegadas por los diferentes canales de interacción</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Garantizar que las respuestas emitidas por la ciudadanía cumplan con calidad</li></ul>

## Acciones realizadas

Jornadas de socialización Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la SDIS, I trimestre 2026:

**Dos (2) jornadas con 236 asistencias**

Tabla 4: socialización Procedimiento Tramite de Peticiones Ciudadanas en la SDIS - I Trimestre 2026



Socialización Procedimiento Tramite Peticiones Ciudadanas en la SDIS 2025							
Nº	USUARIOS	TEMA	FECHA	INTENSIDAD	CANAL	NUMERO DE ASISTENTES	PARTICIPACION SECRETARÍA GENERAL
1	Designados	Jornada de Socialización del Procedimiento de Trámite de Peticiones Ciudadanas PCD-ATC-003 y Manejo Funcional de Bogotá te escucha	28/01/2026	8:00am - 11:00am	virtual	93	NO
2	Designados	Jornada de Socialización del Procedimiento de Trámite de Peticiones Ciudadanas PCD-ATC-003 y Manejo Funcional de Bogotá te escucha	25/02/2025	10:15am - 12:30pm	virtual	143	NO

**Consolidado socializaciones tramite de peticiones ciudadanas primer trimestre  
2026****2**

Encuentros

**236**

Asistencias

Elaboró	Daniela Paola López Moreno	Profesional SIAC	
Revisión y aprobación	Marcela María Medina Avella	Líder - SIAC	
<b>Fecha de elaboración</b>		abril 2026	