

Secretaría Distrital de Integración Social

Informe de Gestión Trimestral

Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC



I Trimestre 2026

Subsecretaría de Gestión Institucional

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN _____	6
1. COMPONENTE DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS _____	7
1.1 Gestión de peticiones _____	7
1.1.1. Gestión de peticiones por canal _____	8
1.1.2. Tipo de Peticiones _____	8
1.1.3. Gestión Oportuna _____	11
1.1.4. Gestión extemporánea _____	12
1.1.5. Traslados por competencia _____	13
1.1.6. Temas peticiones ciudadanas _____	14
1.2 Criterios de calidad en las respuestas _____	14
2. COMPONENTE DE ATENCIÓN CIUDADANA _____	17
2.1 Canal presencial _____	17
2.1.1. Puntos de Atención SIAC _____	18
2.1.2. Puntos de atención Red CADE _____	19
2.1.3. Ferias a tu servicio _____	20
2.2 Canal telefónico. _____	20
2.3 Canal virtual _____	21
2.3.1. Agendamiento de cita - Videollamada _____	21
2.3.2. Agendamiento de cita – “Acudiendo al punto seleccionado” _____	22
3. COMPONENTE DE FORTALECIMIENTO _____	24
Socialización Procedimiento de Atención a la Ciudadanía _____	25
3.1 Fortalecimiento del equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC _____	25
3.2 Sensibilización en cultura del servicio _____	25
3.3 Socialización Procedimiento de Atención a la Ciudadanía _____	26
3.4 Laboratorios de Lenguaje Claro _____	26
4. MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA _____	28
4.1 Canales _____	29
4.1.1. Canal Presencial _____	29
4.1.2. Canal Virtual _____	29
4.1.3. Canal Telefónico _____	29
4.2 Resultados del nivel de satisfacción _____	30
5. GESTIONES Y ARTICULACIONES DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SIAC _____	31

5.1 Articulaciones Intrainstitucionales	31
5.2 Articulaciones Interinstitucionales	32
6. RECOMENDACIONES	34
7. ANEXOS	36



Lista de tablas

Tabla 1. Peticiones gestionadas - I Trimestre 2026.....	7
Tabla 2. Peticiones gestionadas por canales de atención - I Trimestre 2026.....	8
Tabla 3. Peticiones gestionadas por tipología - I trimestre 2026.....	8
Tabla 4. Denuncias por presuntos actos de corrupción - I Trimestre 2026.....	9
Tabla 5. Quejas - I Trimestre 2026.....	10
Tabla 6. Reclamos - I Trimestre 2026.....	10
Tabla 7. Solicitudes de información pública – I Trimestre 2026.....	10
Tabla 8. Sugerencias - I Trimestre 2026.....	11
Tabla 9. Gestión extemporánea por dependencia - I Trimestre 2026.....	12
Tabla 10. Peticiones gestionadas por tema - I Trimestre 2026.....	14
Tabla 15. Canal telefónico llamadas registradas - I Trimestre del 2026.....	21
Tabla 16. Canal virtual videollamadas registradas - I trimestre del año 2026.....	22
Tabla 17. Citas agendadas “Acudiendo al punto seleccionado” - I trimestre de 2026.....	23
Tabla 18. Acciones de fortalecimiento Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC - I Trimestre del 2026.....	25
Tabla 19. Jornadas de fortalecimiento técnico Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC - I Trimestre del 2026.....	25
Tabla 20. Jornadas de sensibilización en cultura del servicio - I Trimestre del 2026.....	26
Tabla 21. Jornadas de Socialización del Proceso de Atención a la Ciudadanía.....	26
Tabla 22. Laboratorios de lenguaje claro - I Trimestre del 2026.....	27



Lista de gráficos

Gráfico 1. Peticiones gestionadas – I Trimestre 2026	7
Gráfico 2. Gestión oportuna - I Trimestre 2026	12
Gráfico 3. Gestión extemporánea - I Trimestre 2026	12
Gráfico 4. Volumen de traslados por mes – I Trimestre 2026	13
Gráfico 5. Índice de cumplimientos criterios de calidad - I Trimestre 2026.....	15
Gráfico 6. Atenciones presenciales - I Trimestre 2026	18
Gráfico 7. Atenciones registradas en los Puntos de Atención SIAC para Subdirecciones Locales de Integración Social y Centros de Desarrollo Comunitario - I Trimestre 2026	19
Gráfico 8. Atenciones registradas en la Red CADE - I Trimestre 2026.....	19
Gráfico 9. Atenciones registradas en las Ferias a tu servicio - I Trimestre 2026	20
Gráfico 10 . Llamadas efectivas canal telefónico - I Trimestre del 2026.....	21
Gráfico 11. Videollamadas efectivas canal virtual - I Trimestre del 2026.....	22
Gráfico 12. Citas agendadas efectivas - I Trimestre de 2026.	23
Gráfico 13. Encuestas realizadas por mes - I Trimestre de 2026	28
Gráfico 14. Nivel de satisfacción ciudadana - I Trimestre de 2026	30



INTRODUCCIÓN

Conforme lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y lo dispuesto en la Resolución 0856 del 27 de marzo de 2025, *"Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones"*, con el objetivo de lograr una dinámica estandarizada en la prestación del servicio para que sea efectivo, sistemático y coherente con las necesidades de la ciudadanía, la Entidad instituyó el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC como *"... medio de interacción por el cual, la Secretaría Distrital de Integración Social mantiene comunicación con la ciudadanía, garantizando que los servicios respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, ofreciendo una atención oportuna y con calidad, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia"*¹.

En este sentido el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, presenta el Informe de Gestión Trimestral correspondiente al I Trimestre de 2026.

En este informe se presentarán datos sobre la gestión de las peticiones efectuadas por la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS, así como un informe de los diferentes componentes del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, de la siguiente manera:

1. Componente de Trámite de Requerimientos Ciudadanos: Presenta informe relacionado con el trámite de las peticiones ciudadanas gestionadas por la Secretaría Distrital de Integración Social, en relación con la recepción, registro y gestión de los requerimientos a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. Lo anterior, conforme con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía² y el Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003, definido por la Entidad para este fin y la normativa vigente aplicable.

Asimismo, se realiza el seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad definidos para las respuestas a la ciudadanía: (Calidez, Coherencia, Claridad, Oportunidad y adecuado Manejo del Sistema), como parte del compromiso institucional con la mejora continua del servicio.

2. Componente de Atención Ciudadana: Describe el monitoreo, seguimiento y evaluación de la atención brindada por el Talento Humano de la Secretaría a través de los canales presencial, telefónico y virtual.

3. Componente Fortalecimiento del Servicio de Atención a la Ciudadanía: Relaciona los avances en las jornadas de sensibilización en cultura del servicio; medición de percepción y satisfacción.

¹Artículo 2. Resolución 0856 de 2025. *"Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones"*. Secretaría Distrital de Integración Social.

² Decreto 197 de 2014 *"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C"*. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

1. COMPONENTE DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

En este apartado, se presenta el análisis detallado de la gestión de las peticiones ciudadanas que ingresaron a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha durante el primer trimestre de 2026.

Es importante señalar que durante el periodo ingresaron 24.979 peticiones ciudadanas (3.551 recibidas³ y 21.428 registradas⁴) a través del sistema.

Por otro lado, la Secretaría Distrital de Integración Social gestionó un total de 22.992 peticiones durante el primer trimestre de 2026, a través del sistema, así:

Tabla 1. Peticiones gestionadas - I Trimestre 2026

Tipo de cierre	Cantidad
Respuesta definitiva: Evento generado cuando se emite respuesta de fondo al peticionario /a. Al generar éste, se da el cierre a la petición y es la respuesta enviada al ciudadano (peticionario)”.	21.579
Traslado: Evento generado cuando la petición debe ser atendida por otra/s Entidad/es por competencia, diferentes a quien la tiene en bandeja (externo)	1.413
Total	22.992

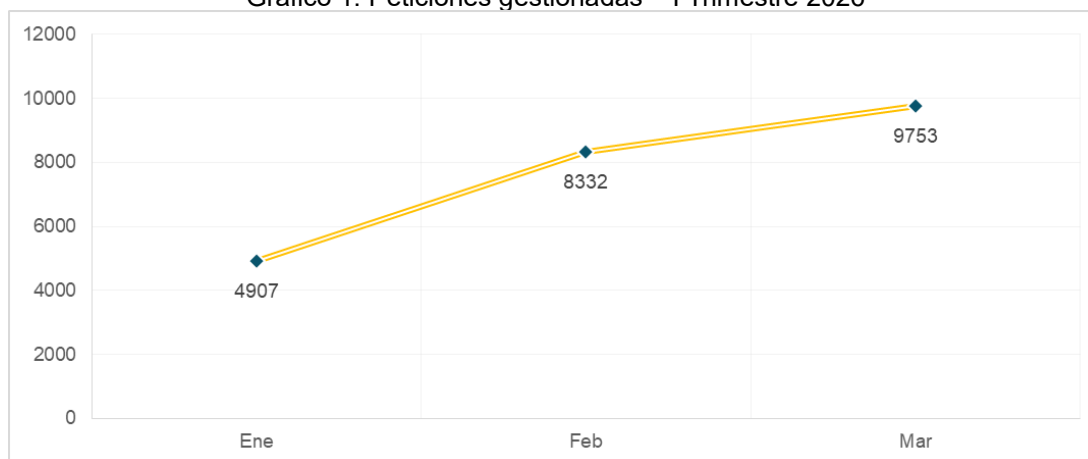
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

Para finalizar, a lo largo del desarrollo de este numeral se presenta el análisis correspondiente de las peticiones ciudadanas, citadas en este último apartado.

1.1 Gestión de peticiones

De acuerdo con lo enunciado en el punto anterior, la gestión de peticiones para el I Trimestre de 2026 alcanzó un total de 22.992 peticiones; como dato relevante, se presenta en la gráfica 1, el total de la gestión de peticiones ciudadanas realizado por la Entidad durante el periodo objeto de análisis:

Gráfico 1. Peticiones gestionadas – I Trimestre 2026



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

³ Peticiones recibidas: PQRSD ingresadas por traslado desde otras Entidades mediante la opción "Trasladar" o "Asignar-trasladar a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

⁴ Peticiones registradas: PQRSD creadas por la ciudadanía y dirigidas directamente a la Entidad a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

Como complemento al presente numeral, el detalle de las peticiones gestionadas y organizadas por dependencia, subtema y tipología, así como el resumen de los tiempos de gestión, pueden ser consultados en el “Anexo 1 Peticiones por dependencia, subtema y tipología” y “Anexo 2 Días de gestión peticiones” del presente informe.

1.1.1. Gestión de peticiones por canal

En el primer trimestre del 2026, de los canales de interacción dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social para la gestión de requerimientos, se evidenció que el canal presencial fue el más utilizado por la ciudadanía, registrando un total de 9.849 peticiones, lo que equivale al 42,84% del total de la gestión del trimestre reportado; de igual forma otros canales como: correo electrónico, web y escrito, tuvieron una participación del 22,98%, 19,90% y 9,51% respectivamente, fueron utilizados en gran medida por la ciudadanía, en la siguiente tabla se presenta el comportamiento de la gestión de peticiones por canal de ingreso:

Tabla 2. Peticiones gestionadas por canales de atención - I Trimestre 2026.

Canal de Ingreso	Cantidades	%
Presencial	9.849	42,84%
Correo electrónico	5.283	22,98%
Web	4.575	19,90%
Escrito	2.187	9,51%
Buzón	726	3,16%
Telefónico	338	1,47%
Redes sociales	31	0,13%
Video llamada	3	0,01%
Total	22.992	100,00%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

1.1.2. Tipo de Peticiones

Durante el periodo reportado, se constató que las peticiones ciudadanas más recurrentes corresponden a tipologías como: derecho de petición de Interés Particular y general, con una participación del 78,71% y 15,36% respectivamente, del total de peticiones gestionadas, en la siguiente tabla se presenta el comportamiento de la gestión de peticiones por tipología:

Tabla 3. Peticiones gestionadas por tipología - I trimestre 2026.

Tipo de petición	Cantidades	%
Derechos de petición de interés particular	18.098	78,71%
Derechos de petición de interés general	3.531	15,36%
Quejas	479	2,08%
Reclamos	331	1,44%
Felicitaciones	331	1,44%
Consultas	98	0,43%
Sugerencias	56	0,24%
Solicitudes de acceso a la información	42	0,18%
Denuncias por actos de corrupción	17	0,07%

Tipo de petición	Cantidades	%
Solicitudes de copia	9	0,04%
Total	22992	100%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

1.1.2.a Denuncias por posibles actos de corrupción

Es fundamental precisar que todas las peticiones relacionadas con presuntos hechos de corrupción que son recibidas por los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad, son centralizados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha y asignadas automáticamente a la Oficina de Control Disciplinario Interno, en cumplimiento de la Directiva 005 del 2023 expedida por la Secretaría General y la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Durante el primer trimestre de 2026, se gestionaron Diecisiete (17) denuncias por presuntos actos de corrupción. Dentro de los principales asuntos identificados se observaron casos relacionados con Abuso de Autoridad y Poder, Denuncias Ciudadanas, Corrupción Electoral y Tráfico de Influencias y Favorecimiento, como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 4. Denuncias por presuntos actos de corrupción - I Trimestre 2026

Tema	Cantidad
Abuso de Autoridad y Poder	6
Denuncias Ciudadanas	5
Corrupción Electoral	3
Tráfico de Influencias y Favorecimiento	3
Total	17

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

1.1.2.b Quejas⁵

En relación con las peticiones clasificadas como “Queja”, estas son registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha y se asignan de manera inmediata a la Oficina de Control Disciplinario Interno, dependencia competente para llevar a cabo las investigaciones pertinentes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 76⁶ de la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."

Durante el primer trimestre de 2026, se gestionaron 479 quejas, relacionadas con: Incidencia Disciplinaria, Enlace Social, Comedores Comunitarios, Ingreso Mínimo Garantizado, Jardín Infantil Diurno y Comisaria de Familia, entre otros, tal como se relaciona en la siguiente tabla:

⁵ Queja: manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá., D.C.

⁶ Ley 1474 de 2011, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. "(...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (...)".

Tabla 5. Quejas - I Trimestre 2026

Tema	Cantidad	%
Incidencia Disciplinaria	89	18,58%
Enlace Social	88	18,37%
Comedores Comunitarios	52	10,86%
Ingreso Mínimo Garantizado	49	10,23%
Jardín Infantil Diurno	33	6,89%
Comisarías de Familia	27	5,64%
Contacto y Atención en Calle a los Ciudadanos Habitantes de Calle	23	4,80%
Centros de Protección para Adulto Mayor	22	4,59%
Jardines Infantiles y Centros de Protección para Adulto Mayor Privados	13	2,71%
Centros Día para Adulto Mayor	7	1,46%
Otros	76	15,87%
Total	479	100%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

1.1.2.c Reclamos⁷

Para el periodo reportado, se gestionó un total de 331 reclamos a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. De estos, se identificaron los siguientes temas como los más mencionados:

Tabla 6. Reclamos - I Trimestre 2026

Tema	Cantidad	%
Ingreso mínimo garantizado	120	36,25%
Enlace social	58	17,52%
Comedores comunitarios	34	10,27%
No cuenta con tema registrado	19	5,74%
Jardín infantil diurno	18	5,44%
Jardines infantiles y centros de protección para adulto mayor privados	13	3,93%
Casas de la juventud	11	3,32%
Contacto y atención en calle a los ciudadanos habitantes de calle	8	2,42%
Comisarías de familia	7	2,11%
Otros	43	12,99%
Total	331	100%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

1.1.2.d Solicitud de información pública⁸

Para el periodo reportado, se gestionó un total de 51 solicitudes de información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. De estas, se identificó la siguiente clasificación:

Tabla 7. Solicitudes de información pública – I Trimestre 2026

Clasificación	Cantidad	%
Solicitud de copia	9	17,65%

⁷ Reclamo: manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

⁸ Una solicitud de información pública es un derecho fundamental que permite a cualquier ciudadano pedir, de forma oral o escrita, datos y documentos en poder del Estado. Este mecanismo promueve la transparencia y la rendición de cuentas sin necesidad de justificar el uso de la información.

Clasificación	Cantidad	%
Solicitud de acceso a la información	42	82,35%
Total	51	100%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

El detalle de las solicitudes de información pública puede ser consultado en el “Anexo 6 Reporte solicitudes de información pública” del presente informe.

1.1.2.e Sugerencias⁹

En el transcurso del primer trimestre de 2026, se gestionó un total de 56 peticiones ciudadanas clasificadas como sugerencias; sin embargo, luego del análisis correspondiente, se determinó que solo 28 pertenecían a esta categoría, atendiendo a que las demás peticiones correspondían a otra tipología.

A continuación, se relacionan las temáticas abordadas en las sugerencias:

Tabla 8. Sugerencias - I Trimestre 2026

Tema	Cantidad
Alimentación y servicio de comedor	8
Horarios y organización del servicio	5
Infraestructura y dotación	5
Higiene, salud y ambiente	4
Actividades formativas, culturales y recreativas	4
Gestión del servicio y talento humano	2
Total	28

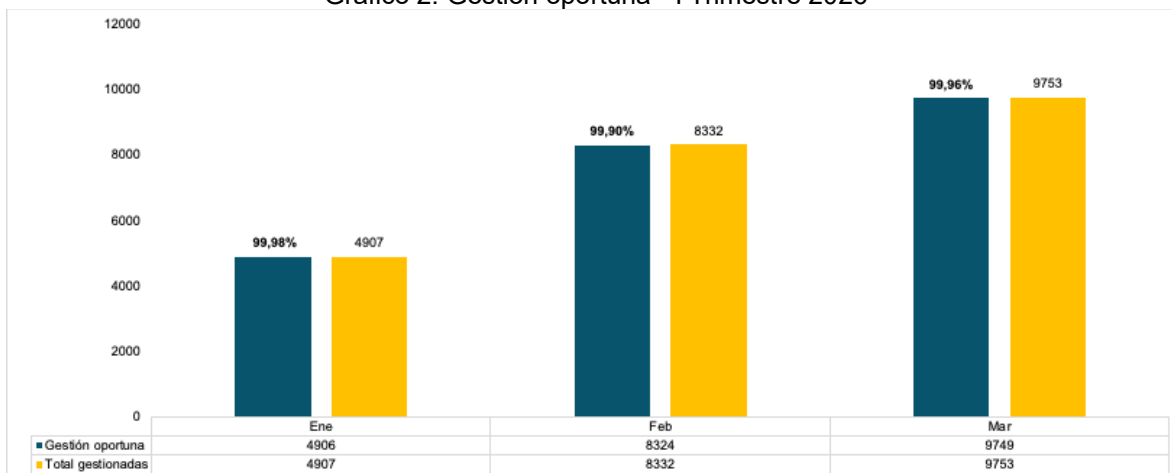
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

1.1.3. Gestión Oportuna

La Secretaría Distrital de Integración Social con un firme compromiso hacia la ciudadanía, alcanzó una gestión eficiente a las peticiones ciudadanas durante el primer trimestre del 99,94%, esto dentro de los términos legales vigentes. Este resultado ratifica la mejora continua institucional, la cual se evidencia en la siguiente gráfica:

⁹ Sugerencias: manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad. Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Gráfico 2. Gestión oportuna - I Trimestre 2026

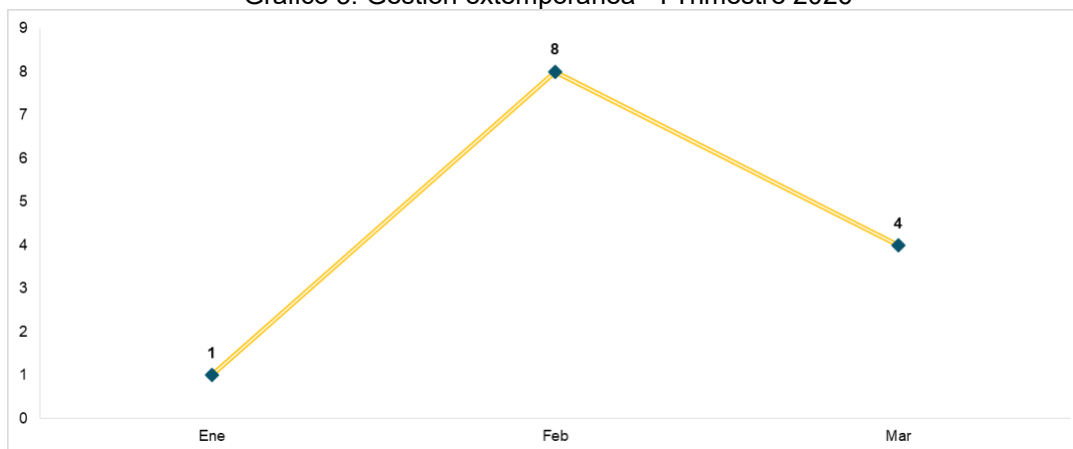


Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

1.1.4. Gestión extemporánea

La gestión de peticiones durante el primer trimestre de 2026 se caracterizó por una alta oportunidad en los tiempos de respuesta. Al cierre del periodo objeto de análisis, se consolidó un margen de incumplimiento de apenas el 0,06%. El comportamiento de esta variable se presenta en la siguiente gráfica:

Gráfico 3. Gestión extemporánea - I Trimestre 2026



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

En concordancia con los estadísticos mencionados anteriormente, la gestión extemporánea se generó en las siguientes dependencias:

Tabla 9. Gestión extemporánea por dependencia - I Trimestre 2026.

Dependencia	Cantidades
Comisaría de Familia Suba 1 Turno 1	5
Comisaría de Familia Fontibón 1 Turno 1	1
Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	2
Subdirección Local San Cristóbal	2
Subdirección para la Vejez	2

Dependencia	Cantidades
Comisaría de Familia Chapinero	1
Total	13

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

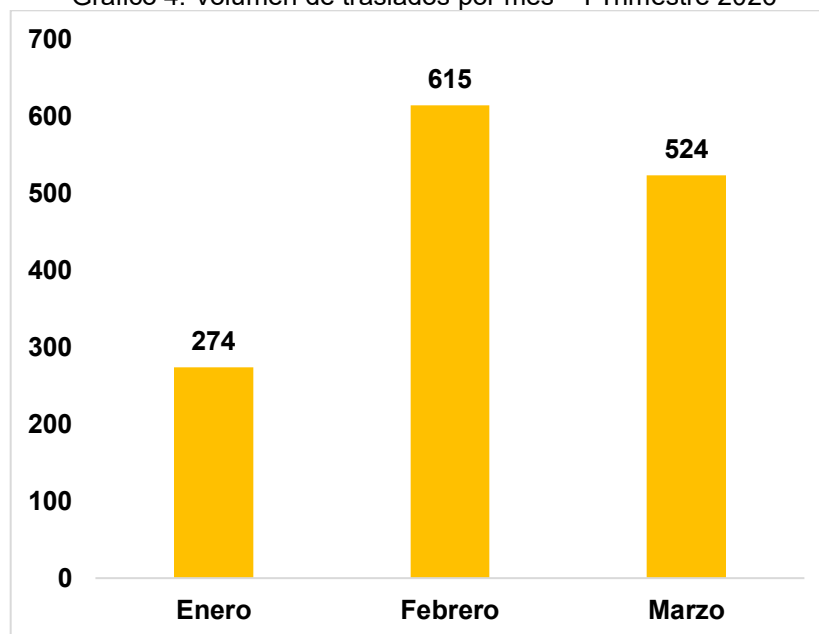
Es importante señalar que la Subsecretaría de Gestión Institucional impulsa acciones de mejora continua, como el envío quincenal de alertas de peticiones vencidas, jornadas de fortalecimiento, espacios de acompañamiento técnico y actividades internas de revisión y ajuste de procesos, que contribuyen a mantener y fortalecer los resultados favorables en la atención y respuesta a las peticiones ciudadanas.

El “Anexo 4 Memorando respuestas fuera de los términos de ley”, presenta un aparte del seguimiento y gestión realizados por la Subsecretaría de Gestión Institucional por medio del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC.

1.1.5. Traslados por competencia

En el primer trimestre del 2026, se realizaron 1.413 traslados por competencia a entidades del orden nacional, distrital y/o privadas, la mayor cantidad de traslados se realizó a entidades nacionales con 669 traslados (47,35%), la proporción de traslados restantes corresponde a movimientos a entidades distritales, departamentos administrativos y unidades administrativas entre otras. En la siguiente gráfica de evidencia el volumen de traslados por mes:

Gráfico 4. Volumen de traslados por mes – I Trimestre 2026



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

El detalle de los traslados por competencia puede ser consultado en el “Anexo 9 Traslados por no competencia” del presente informe.

1.1.6. Temas peticiones ciudadanas

En el primer trimestre de 2026, el tema de Ingreso Mínimo Garantizado fue el que obtuvo la mayor cantidad de peticiones recibidas y gestionadas, programa del Distrito que proporciona transferencias monetarias a familias en condiciones de pobreza o vulnerabilidad, con el objetivo de mejorar su bienestar económico y ayudar a disminuir la pobreza; con un total de 14.128 peticiones atendidas, constituyendo el 61,45% del total de las peticiones gestionadas, seguido de otros temas como se detalla en la tabla relacionada a continuación:

Tabla 10. Peticiones gestionadas por tema - I Trimestre 2026

Temas	Cantidades	%
Ingreso mínimo garantizado	14128	61,45%
Enlace social	2336	10,16%
Contacto y atención en calle a los ciudadanos habitantes de calle	875	3,81%
Creciendo en familia	732	3,18%
Centros de protección para adulto mayor	722	3,14%
Jardín infantil diurno	526	2,29%
Centros integrarte	463	2,01%
Comisarías de familia	462	2,01%
Comedores comunitarios	442	1,92%
Apoyos económicos adulto mayor	284	1,24%
Otros	2022	8,79%
Total	22992	100%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

1.2 Criterios de calidad en las respuestas

El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, evalúa periódicamente la calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas, esto con el fin de verificar que cumplan con los criterios de evaluación establecidos; estos criterios tienen en cuenta los atributos del servicio al ciudadano, establecidos en la Política Distrital de Servicio al Ciudadano en lo referente al trato respetuoso y amable a los ciudadanos, estos criterios se definen a continuación:

- **Calidez:** atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición¹⁰.
- **Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva Entidad y la petición ciudadana¹¹.
- **Claridad:** hace referencia a que la respuesta emitida por la Entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía¹².
- **Manejo del sistema:** hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

¹⁰ Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del Sistema Distrital para La Gestión de Peticiones Ciudadanas. Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

¹¹ Ibídem.

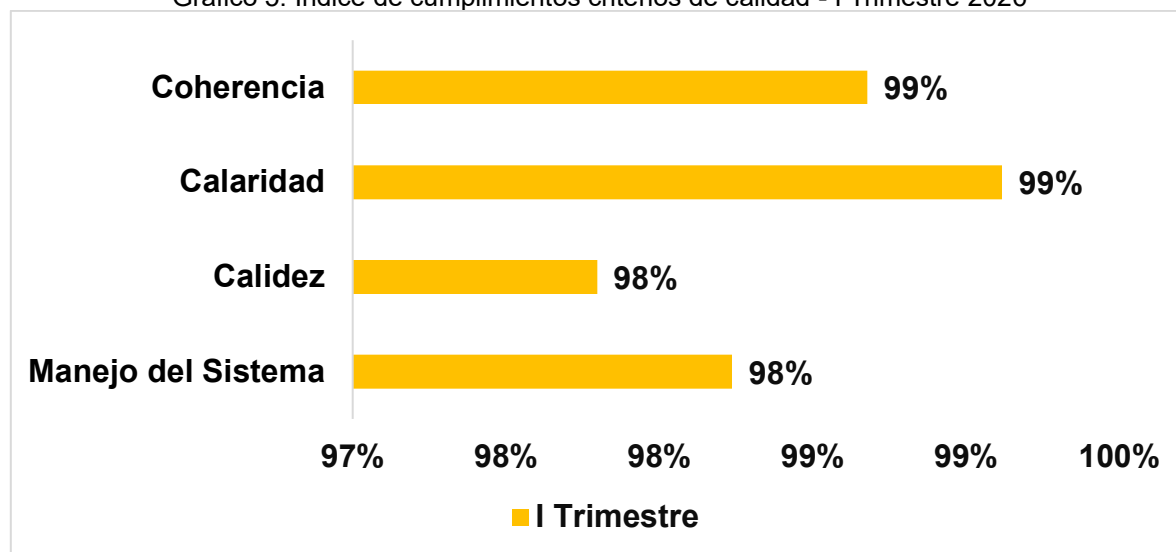
¹² Ibídem.

Con el propósito de obtener resultados eficientes y confiables en la evaluación de los criterios de calidad de las respuestas definitivas a las peticiones ciudadanas, se genera mediante el software Epi Info, herramienta adoptada por la Oficina de Control Interno y avalada por la Subdirección de Investigación e Información, una selección aleatoria del total de las respuestas, con el propósito de analizar y evaluar la información, lo que permite generar un informe mensual e identificar oportunidades de mejora en este ámbito.

El análisis se enfoca específicamente en verificar el cumplimiento de los estándares de calidad, en especial el uso de un lenguaje claro, redacción comprensible, y evitando tecnicismos innecesarios o expresiones complejas.

Durante el primer trimestre del 2026 se realizó la evaluación de la peticiones gestionadas, por las dependencias de la Secretaría Distrital de Integración Social, en los meses de diciembre de 2025, enero y febrero de 2026, es importante resaltar que la evaluación es realizada mes vencido. Del total de peticiones gestionadas con el evento “Solucionado por respuesta definitiva” en los meses de diciembre de 2025 a febrero de 2026 el software Epi Info arrojó un tamaño de muestra de 229 respuestas para su respectiva evaluación durante el periodo objeto de reporte (enero a marzo de 2026), 2 de las respuestas muestreadas corresponden a felicitaciones, las cuales no son objeto de evaluación según los parámetros establecidos por la Entidad, en este sentido, durante el primer trimestre de 2026 se realizó la evaluación de 227 respuestas, para las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Gráfico 5. Índice de cumplimientos criterios de calidad - I Trimestre 2026



	Coherencia		Claridad		Calidez		Manejo Del Sistema	
	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
I Trimestre	224	3	225	2	222	5	223	4

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

De acuerdo con la gráfica, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC a través de la evaluación periódica de calidad en las respuestas de las peticiones ciudadanas, durante el primer trimestre de 2026 logró identificar un índice de cumplimiento del 97% en los criterios de calidad para las respuestas evaluadas, el índice en mención corresponde al número de respuestas que cumplen con el total de los criterios (220) versus el total de respuestas evaluadas (227).

Este logro destaca el compromiso institucional con la mejora continua y el apoyo activo a las dependencias.

El detalle de la evaluación de calidad de las respuestas realizado en el periodo objeto de análisis, puede ser consultado en el “Anexo 3 Análisis criterios de calidad de las respuestas a peticiones” del presente informe.



2. COMPONENTE DE ATENCIÓN CIUDADANA

La Secretaría Distrital de Integración Social tiene dispuestos para la atención a la ciudadanía diversos canales, los cuales son los medios y espacios que utiliza la ciudadanía para realizar trámites y solicitar servicios, solicitar información y orientación relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Distrital y del Estado¹³.

En atención a lo anterior, se realiza el análisis de los siguientes canales de atención dispuestos por la Entidad:

The infographic displays three channels of citizen attention:

- Presencial (Medio de atención):**
 - 1. SIAC Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía:** Carrera 7 No. 32 -12 Local 101, Ciudadela San Martín.
 - 2. Radicación Correspondencia:** Carrera 7 No. 32 -12 Local 103, Ciudadela San Martín, Código Postal: 110311.
 - 3. Subdirecciones Locales:** Haga clic acá para ver el listado.
 - 4. Buzón de Sugerencias:** Ubicados en Subdirecciones Locales y unidades operativas.
 - 5. Unidades Operativas:** Haga clic acá para ver el listado.
- Citas (Medio de atención):**
 - Agendamientos de citas:** Bienvenido al agendamiento virtual de citas de la Secretaría Distrital de Integración Social. Aquí podrá recibir información de los servicios sociales a través del medio de su preferencia.
 - AGENDAR ATENCIÓN - "VIDEO LLAMADA"**
 - AGENDAR ATENCIÓN PRESENCIAL - "ACUDIENDO AL PUNTO SELECCIONADO"**
- Telefónico (Medio de atención):**
 - Línea de atención ciudadana:** (601) 3808330
 - Línea Gratuita de atención ciudadana:** 01 8000 127 007
 - Denuncias actos de corrupción:** (601) 3808330 opción 3
 - Línea 195 Centro de Contacto Distrital**

2.1 Canal presencial

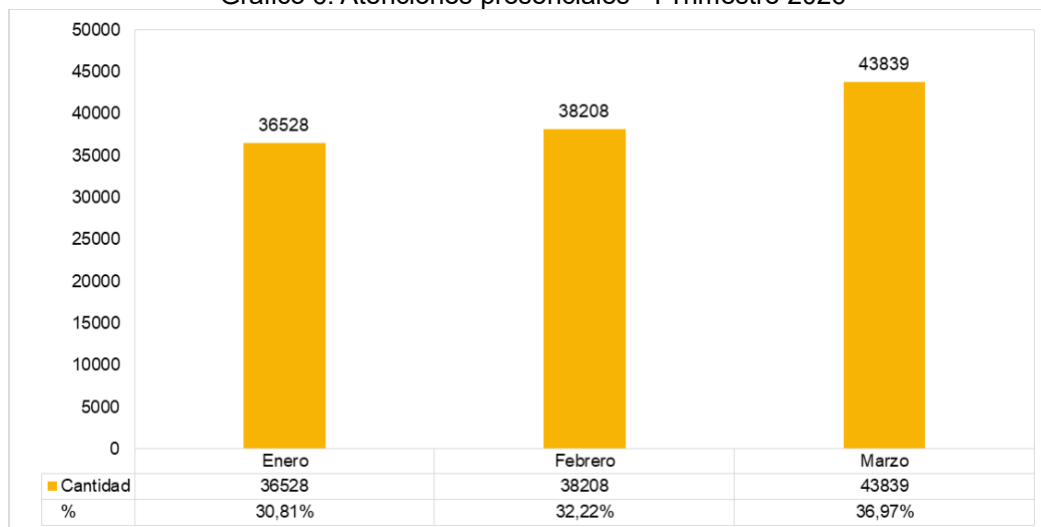
Durante el primer trimestre de 2026, se brindó atención presencial a través de los Puntos de Atención SIAC, la Red CADE y la estrategia Ferias a tu servicio, estas últimas convocadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, alcanzando un total de 118.575 atenciones, siendo marzo el mes con mayor afluencia, con 43.839 atenciones.

¹³ Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Estos resultados evidencian una gestión articulada y efectiva permitiendo así ampliar la cobertura territorial y fortalecer la atención directa a la ciudadanía, por parte de la Secretaría Distrital de Integración Social.

En el siguiente gráfico se puede evidenciar el total de atenciones presenciales durante el primer trimestre de 2026 y su respectiva representación porcentual:

Gráfico 6. Atenciones presenciales - I Trimestre 2026



Fuente: Plataforma SIRBE WEB y Formato de Atenciones No Registradas en SIRBE FOR-ATC-012

2.1.1. Puntos de Atención SIAC

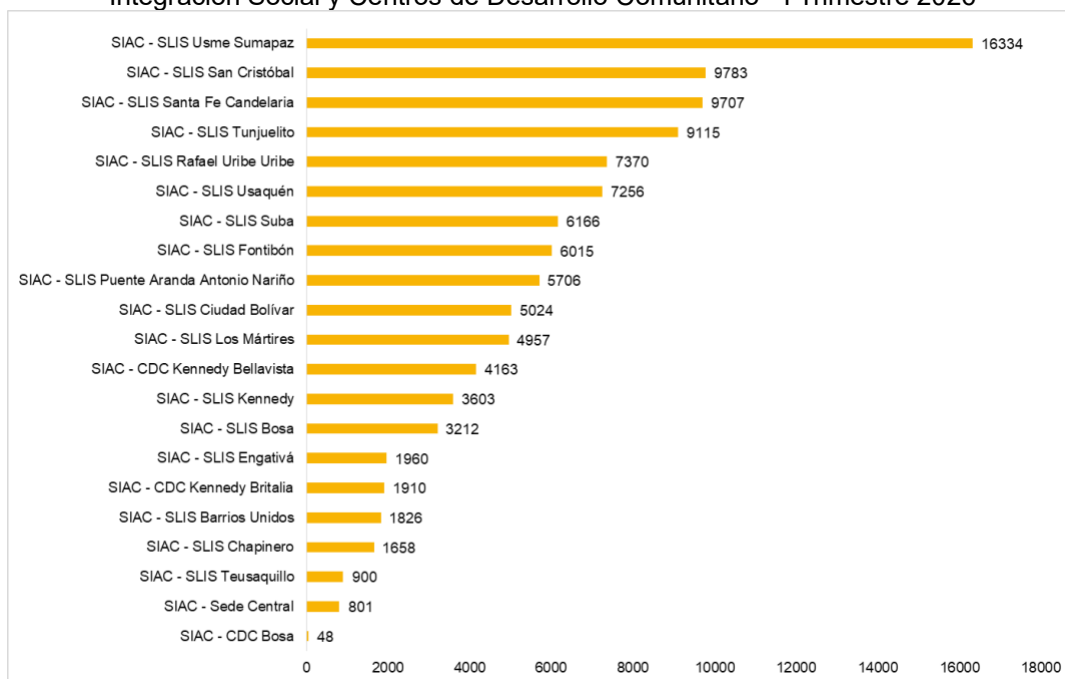
Durante el primer trimestre de 2026, se registraron 107.514 atenciones en los 21 Puntos de Atención SIAC ubicados en las Subdirecciones Locales de la SDIS. La información se consolida mediante el Sistema de Registro de Beneficiarios SIRBE y el Formato de Atenciones Registro de Atenciones Diarias No Registradas en SIRBE FOR-ATC-012.

Los tres Puntos de Atención SIAC con mayor número de atenciones para el periodo reportado fueron, SLIS Usme Sumapaz, SLIS San Cristóbal y Santa Fe Candelaria, con 16.334, 9.783 y 9.707 atenciones respectivamente, los cuales se ubican en las localidades con alta población y demanda de servicios sociales.

La menor atención registrada en determinados puntos de atención obedece a una baja afluencia ciudadana; no obstante, en estos mismos puntos se logró mitigar la baja mediante el fortalecimiento del canal telefónico.

Con base en lo expuesto, el siguiente gráfico detalla la distribución y el comportamiento de las atenciones registradas en cada uno de los Puntos de Atención SIAC:

Gráfico 7. Atenciones registradas en los Puntos de Atención SIAC para Subdirecciones Locales de Integración Social y Centros de Desarrollo Comunitario - I Trimestre 2026

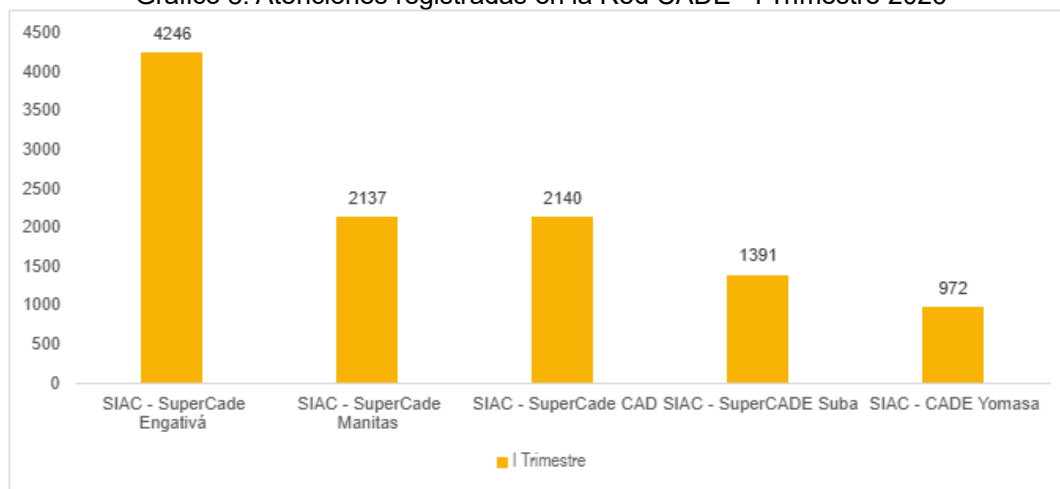


Fuente: Plataforma SIRBE WEB y Formato de Atenciones No Registradas en SIRBE FOR-ATC-012.

2.1.2. Puntos de atención Red CADE

La atención a la ciudadanía en los Puntos de Atención SIAC ubicados en Red CADE tuvo un impacto territorial importante, durante el primer trimestre de la vigencia 2026 se reportaron 10.886 atenciones, destacando el SuperCADE Engativá, que se posicionó como el punto de mayor impacto con un 39% de la atención durante este periodo, tal como se observa en la siguiente gráfica:

Gráfico 8. Atenciones registradas en la Red CADE - I Trimestre 2026



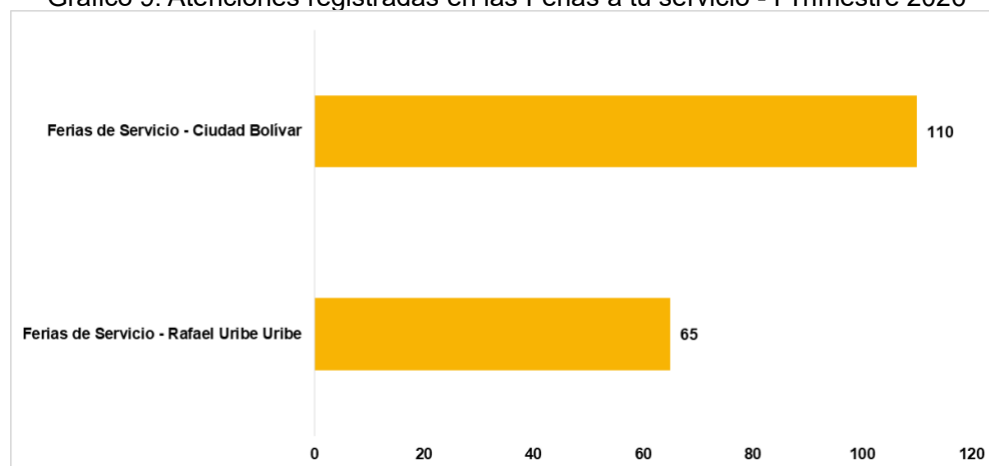
Fuente: Plataforma SIRBE WEB y Formato de Atenciones No Registradas en SIRBE FOR-ATC-012.

2.1.3. Ferias a tu servicio

Durante el periodo reportado, la Entidad, a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC y en articulación con las Subdirecciones Locales para la Integración Social (SLIS), participó en dos (2) “Ferias a tu servicio”, estrategia liderada y convocada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, realizadas en las localidades de Ciudad Bolívar y Rafael Uribe Uribe. Esta participación fortaleció la presencia institucional en el territorio y facilitó el acceso de la ciudadanía a la información y a la oferta de servicios.

En la siguiente gráfica se presenta el total de ciudadanos atendidos (175), en las Ferias a tu servicio, desarrolladas durante el periodo objeto de reporte.

Gráfico 9. Atenciones registradas en las Ferias a tu servicio - I Trimestre 2026



Fuente: Equipo Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC - Formulario Forms Feria de Servicios Distritales

2.2 Canal telefónico.

La Secretaría Distrital de Integración Social, tiene a disposición de la ciudadanía la línea (601) 3808330, por medio de la cual el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC brinda atención a través de cuatro opciones:

- Opción 1: información de los servicios sociales de la SDIS
- Opción 2: PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias)
- Opción 3: Denuncias por presuntos hechos de corrupción.
- Opción 4: Comunicarse con una subdirección local

Actualmente se dispone de 2 extensiones habilitadas para la atención del canal telefónico durante la prestación del servicio. Adicionalmente, se han habilitado 16 extensiones distribuidas en los puntos de atención de: Sede Central, Teusaquillo, Chapinero, Barrios Unidos, Puente Aranda - Antonio Nariño, Fontibón, Rafael Uribe Uribe, Los Mártires, Santa Fe - Candelaria, Tunjuelito, Usaquén, CDC Kennedy Britalia y CDC Bosa Porvenir; las cuales brindan apoyo al canal telefónico conforme a la dinámica diaria de la atención presencial.

Durante el primer trimestre, el canal telefónico atendió un total de 12.286 llamadas efectivas, siendo enero el mes que registró el mayor volumen de atención, con 5.556 interacciones efectivas.

A continuación, se relaciona el detalle de la atención realizada mediante el canal telefónico durante el periodo reportado, así:

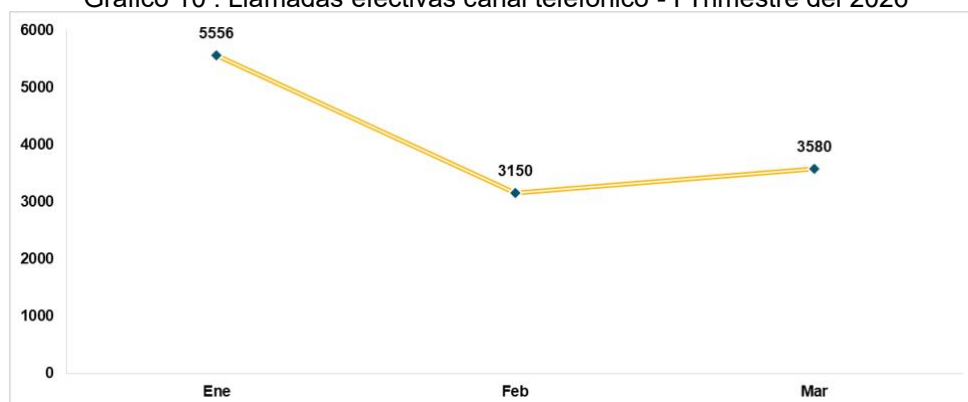
Tabla 11. Canal telefónico llamadas registradas - I Trimestre del 2026

Mes	Efectivas ¹⁴	No Efectivas ¹⁵	Llamadas registradas
Enero	5556	14098	19654
Febrero	3150	18495	21645
Marzo	3580	26814	30394
Total	12286	59407	71693

Fuente: Herramienta Denwa

En la siguiente gráfica se evidencia la gestión del canal telefónico durante el periodo objeto de reporte:

Gráfico 10 . Llamadas efectivas canal telefónico - I Trimestre del 2026



Fuente: Herramienta Denwa

El detalle de la gestión realizada en el canal telefónico puede ser consultada en el “Anexo 5 Reporte atención canal telefónico” del presente informe.

2.3 Canal virtual

La Secretaría Distrital de Integración Social SDIS, a través del canal virtual ofrece acceso rápido, eficiente y ágil a servicios e información, esto por medio del agendamiento de citas virtuales, tal como se relaciona a continuación:

2.3.1. Agendamiento de cita - Videollamada

Esta modalidad combina la comodidad de la tecnología con la interacción en tiempo real con la Entidad. El ciudadano agenda una cita en una fecha y hora determinada para recibir

¹⁴ Llamadas efectivas: se entiende como toda interacción telefónica en la que se establece contacto con el ciudadano para orientar satisfactoriamente la solicitud, requerimiento o información requerida.

¹⁵ Llamadas no efectivas: son las llamadas no contestadas durante el tiempo del servicio o fuera de este, así como las abandonadas por el ciudadano

la atención en tiempo real mediante la plataforma de Videollamada, lo que evita al ciudadano desplazamientos, ahorra tiempo y recursos.

Durante el periodo se agendaron 535 videollamadas, de las cuales 153 fueron efectivas, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 12. Canal virtual videollamadas registradas - I trimestre del año 2026.

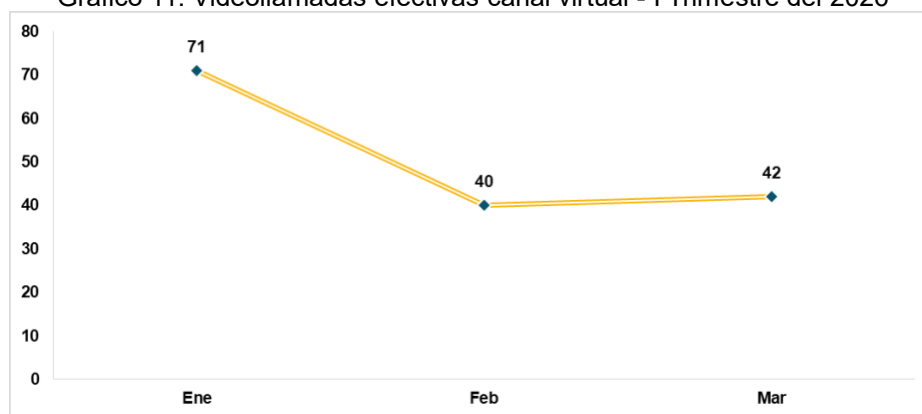
Mes	Efectivas	No Efectivas	Videollamadas agendadas
Enero	71	94	165
Febrero	40	134	174
Marzo	42	154	196
Total	153	382	535

Fuente: Herramienta Bookings

Frente a las citas No efectivas y en cumplimiento del protocolo de atención establecido para el canal virtual, el equipo asignado realiza un seguimiento posterior a los ciudadanos que no lograron conectarse con el fin de identificar las causas y orientar nuevas opciones de contacto; esta gestión consiste en una llamada telefónica y el envío de un mensaje al correo electrónico registrado, en el cual se notifica sobre la inasistencia y se invita a reprogramar la cita o utilizar otros canales de atención disponibles tales como: presencial o telefónico.

A continuación, se destaca la gestión del canal virtual – Agendamiento con 535 Videollamada durante el periodo, logrando una atención efectiva de 153 atenciones.

Gráfico 11. Videollamadas efectivas canal virtual - I Trimestre del 2026



Fuente: Herramienta Bookings y Plataforma SIRBE WEB y Formato de Atenciones No Registradas en SIRBE FOR-ATC-012

2.3.2. Agendamiento de cita – “Acudiendo al punto seleccionado”

Mediante esta modalidad de agendamiento, el ciudadano selecciona el Punto de Atención SIAC de su preferencia, una fecha y hora específica para la programación de la atención y así garantizar el desarrollo de esta de manera oportuna, ordenada y sin tiempos prolongados de espera.

Este medio cuenta con agenda habilitada en los 21 Puntos de Atención del SIAC, lo que facilita la planeación y gestión eficiente de los turnos, garantizando una experiencia de atención más ágil y organizada para los ciudadanos.

En el primer trimestre de 2026, se agendaron 268 citas, de las cuales 21 fueron efectivas, como se detalla a continuación:

Tabla 13. Citas agendadas “Acudiendo al punto seleccionado” - I trimestre de 2026

Mes	Efectivas	No Efectivas	Citas agendadas
Enero	11	79	90
Febrero	4	74	78
Marzo	6	94	100
Total	21	247	268

Fuente: Herramienta Bookings y Plataforma SIRBE WEB y Formato de Atenciones No Registradas en SIRBE FOR-ATC-012

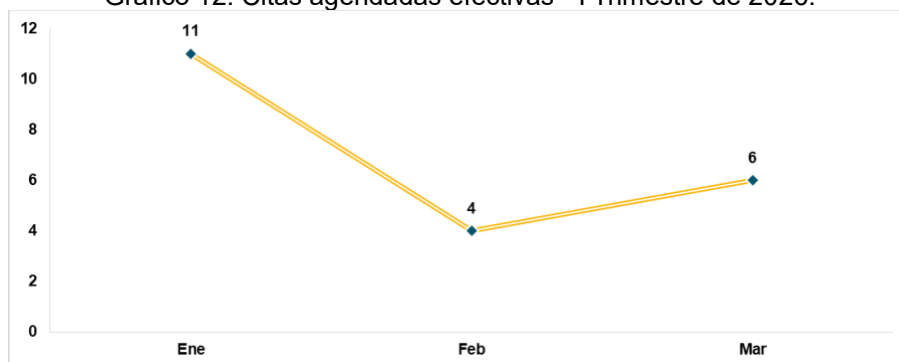
Al igual que en el canal de video llamada, en este medio también se realiza seguimiento a los ciudadanos que no asisten a la cita previamente agendada, a través de llamada telefónica. No obstante, se presenta una alta tasa de inasistencia asociada a factores como:

- Dificultades de movilidad o cambios imprevistos en la disponibilidad de los ciudadanos.
- Olvido de la cita previamente programada.

Durante el primer trimestre, la atención por agendamiento de cita acudiendo a un punto seleccionado, presentó un comportamiento fluctuante en el número de citas agendadas, con una disminución en febrero respecto a enero y un aumento en marzo. Sin embargo, la efectividad se mantuvo baja a lo largo del periodo. Esta disminución podría estar relacionada con la preferencia de la ciudadanía por la atención sin cita previa, como lo han manifestado en los seguimientos realizados por el referente de atención.

A continuación, se destaca la gestión del canal virtual - Agendamiento “acudiendo al punto” el cual durante el periodo objeto de análisis logró una atención efectiva de 21 ciudadanos.

Gráfico 12. Citas agendadas efectivas - I Trimestre de 2026.



Fuente: Herramienta Bookings

3. COMPONENTE DE FORTALECIMIENTO

El componente de fortalecimiento del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC busca desarrollar conocimientos, habilidades y competencias en los servidores públicos y contratistas de la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS), con el fin de brindar una atención de calidad. Este proceso promueve una cultura del servicio basada en la calidad, la calidez, la empatía y la comunicación asertiva, reconociendo a la ciudadanía como sujeto de derechos. En este marco, el plan de sensibilización “Servir con el Corazón” se consolida como una estrategia orientada a fortalecer la relación entre la Entidad, sus colaboradores y la ciudadanía, desde un enfoque social, territorial y de garantía de derechos.

En este marco, el plan “Servir con el Corazón” mejora notablemente la relación entre la Entidad y la ciudadanía, articulado con el modelo de relacionamiento a través de tres ejes:

- Comunicativo: garantiza información clara, accesible y oportuna.
- Formativo: fortalece competencias técnicas y socioemocionales para una atención humanizada.
- Impacto: mide resultados mediante seguimiento y mejora continua.

Su implementación se desarrolla mediante la ejecución, evaluación y seguimiento, en articulación con el MIPG y las políticas distritales de servicio, transparencia e integridad. Así, la atención a la ciudadanía se entiende como un espacio de interacción que va más allá de los trámites, promoviendo el respeto, la confianza y el compromiso institucional con el bienestar colectivo.

El plan de fortalecimiento aborda cuatro campos de acción, tal como se detalla a continuación:

1. **Fortalecimiento del equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC:** Dirigido al equipo de referentes de atención a la ciudadanía en los Puntos de Atención SIAC y personas delegadas como apoyo.
2. **Sensibilización Cultura del Servicio:** Dirigido a los Servidores(as) Públicos y contratistas de la Secretaría Distrital de Integración Social.
3. **Socialización del Proceso de Atención a la Ciudadanía:** Dirigido a designados de la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, Servidores(as) Públicos y equipo delegado para la gestión de peticiones ciudadanas.
4. **Laboratorios de Lenguaje Claro:** Dirigidos a Servidores(as) Públicos y/o contratistas delegados para la gestión de peticiones ciudadanas.

Finalmente, en el marco del componente de fortalecimiento, la Entidad participó en tres (3) sesiones virtuales sincrónicas de cualificación, organizadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en el marco de la estrategia “**Cuidadores de la Confianza**” de la Secretaría General. Estas jornadas estuvieron orientadas al fortalecimiento de habilidades para la atención a la ciudadanía, abordando temas como lenguaje claro, vocación de servicio y el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

A continuación, se presenta el resumen de las jornadas realizadas durante el primer trimestre del 2026, para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía:

Tabla 14. Acciones de fortalecimiento Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC - I Trimestre del 2026

Campos de acción	Número Jornadas	Número de asistencias
Fortalecimiento equipo Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC	2	66
Sensibilización en cultura del servicio	1	17
Socialización Procedimiento de Atención a la Ciudadanía	2	236
Laboratorios de Lenguaje Claro	1	131

Fuente: Equipo Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC - Formato Ayuda de memoria FOR-GD-040

3.1 Fortalecimiento del equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC

En el primer trimestre del año 2026 se desarrollaron dos (2) jornadas de fortalecimiento dirigidas a los referentes del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 15. Jornadas de fortalecimiento técnico Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC - I Trimestre del 2026

Mes	Temas
Febrero	1. Manual de servicio a la ciudadanía
	2. Seguimiento Canales de atención
	3. Actualización de portafolio de servicios- Secretaría General
	4. Socialización Cartilla Gestión AMBIENTAL (PIGA)
Marzo	1. Taller de gestión emocional
	2. Manual de Servicio a la ciudadanía

Fuente: Equipo Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC - Formato Ayuda de memoria FOR-GD-040

3.2 Sensibilización en cultura del servicio

Tienen como objetivo brindar herramientas y desarrollar capacidades que fortalezcan las habilidades de los servidores públicos y/o contratistas de la SDIS para la atención a la ciudadanía con calidad y calidez.

Durante el primer trimestre de 2026 se desarrolló una (1) jornada de sensibilización, en modalidad presencial con la participación de 17 servidores públicos y contratistas. La jornada se basó en el modelo de relacionamiento, durante la jornada se trataron los siguientes temas: Manual de servicio a la ciudadanía, Protocolos de atención, lenguaje claro, Intercambio de experiencias y la identificación de buenas prácticas y Oportunidades de mejora en la atención a la ciudadanía. Este taller permite 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.

Tabla 16. Jornadas de sensibilización en cultura del servicio - I Trimestre del 2026

Mes	Jornadas
Enero	Modelo de relacionamiento, Manual de servicio a la ciudadanía, Protocolos de atención, lenguaje claro, Intercambio de experiencias y la identificación de buenas prácticas y Oportunidades de mejora en la atención a la ciudadanía

Fuente: Equipo Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC - Formato Ayuda de memoria FOR-GD-040

3.3 Socialización Procedimiento de Atención a la Ciudadanía

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026 se desarrollaron 2 jornadas de socialización sobre el Procedimiento Trámite de peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003, contando con la participación de 236 personas entre funcionarios y contratistas, donde se socializaron temas tales como: Canal buzón de sugerencias, Clasificación de peticiones ciudadanas, Tiempos de respuesta, Organización documental PQRSD, Roles y Responsabilidades de las dependencias, Registro de peticiones ciudadanas y excepciones, Manejo de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, Criterios de calidad en la respuesta a las peticiones ciudadanas (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema), Atención a las peticiones del Concejo de Bogotá y Congreso de la República, el detalle se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 17. Jornadas de Socialización del Proceso de Atención a la Ciudadanía - I Trimestre del 2026

Mes	Socializaciones
Enero	<ul style="list-style-type: none"> Manejo funcional del Sistema “Bogotá te Escucha”- Registro de Peticiones Jornadas de Socialización del Proceso de Atención a la Ciudadanía PCD-ATC-003.
Febrero	<ul style="list-style-type: none"> Manejo funcional del Sistema “Bogotá te Escucha”- Registro de Peticiones Jornadas de Socialización del Proceso de Atención a la Ciudadanía PCD-ATC-003

Fuente: Equipo Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC - Formato Ayuda de memoria FOR-GD-040

3.4 Laboratorios de Lenguaje Claro

Durante el primer trimestre del año 2026, se continuó con la estrategia de fortalecimiento relacionada con la respuesta a las peticiones ciudadanas, cuyo objetivo es generar un espacio pedagógico innovador que facilita la orientación, validación y construcción de soluciones en respuesta a las inquietudes planteadas por la ciudadanía, asegurando el cumplimiento de criterios de calidad, un lenguaje claro y la garantía del derecho de acceso a la información pública.

La estrategia del laboratorio está diseñada como un proceso que incluye dos encuentros presenciales, acciones en el territorio y la creación de una herramienta que apoye la redacción con claridad, coherencia y calidez en cada una de las dependencias involucradas. En el periodo objeto de reporte, se logró avanzar en la realización de un (1) laboratorio con 131 asistentes, donde se abordaron las siguientes temáticas:

Tabla 18. Laboratorios de lenguaje claro - I Trimestre del 2026

Mes	Temas
Enero	1. Sensibilización empatizar
	2. Lenguaje claro, criterios de calidad, cualificación Secretaría General.

Fuente: Formato Ayuda de memoria FOR-GD-040

El detalle de la gestión realizada y el reporte de fortalecimiento de capacidades en atención a la ciudadanía puede ser evidenciado en el “Anexo 7 Reporte fortalecimiento capacidades atención ciudadanía” del presente informe.



4. MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA

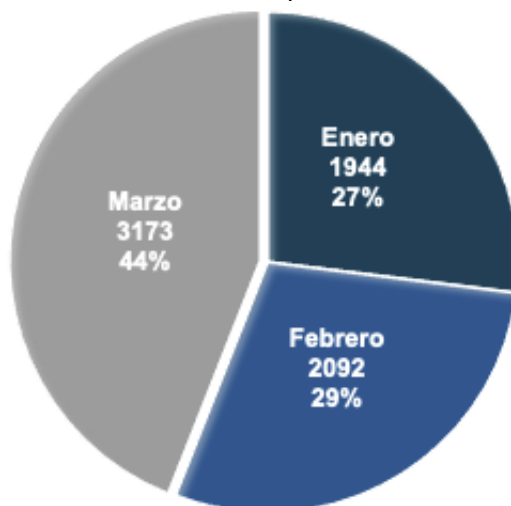
A diferencia de periodos anteriores, donde se contaba con formularios independientes por canal, para el periodo objeto de reporte las mediciones de percepción y satisfacción ciudadana empezaron a ser realizadas en la herramienta avalada para tal fin por medio de un formulario unificado que mide el grado de aceptación de la ciudadanía con la atención recibida, permitiendo clasificar el canal por el cual se llevó a cabo la interacción, las encuestas realizadas en esta herramienta recolectan y centraliza la información de las atenciones realizadas en los Puntos de Atención SIAC, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, en las atenciones realizadas por Videollamada y en las realizadas en la ejecución de la estrategia “Ferias a tu servicio”; las mediciones realizadas en las atenciones telefónicas son gestionadas por medio de la herramienta Denwa, el cual es el gestor telefónico dispuesto por la Secretaría Distrital de Integración Social. Tal como se mencionó anteriormente, se pasó de contar con 5 formularios de medición, a contar con solo 2 formularios, uno para la atención telefónica y el otro para el resto de canales y/o espacios de interacción; garantizando así la centralización de los datos y el aumento del control sobre los registros de atenciones.

Las encuestas de percepción y satisfacción ciudadana son fundamentales para conocer la opinión de la ciudadanía sobre la calidad de la atención brindada en los canales dispuestos para este fin, identificar fortalezas y debilidades en la atención y orientar la toma de decisiones institucionales.

Su finalidad es generar información confiable que permita diseñar e implementar estrategias y acciones de mejora, promover la transparencia y fortalecer la confianza entre la Entidad y la ciudadanía.

Durante el primer trimestre de 2026 se registró un total de 7.209 encuestas diligenciadas por la ciudadanía, con una distribución por mes del 27%, 29% y 44% correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo respectivamente.

Gráfico 13. Encuestas realizadas por mes - I Trimestre de 2026



Fuente: Herramienta de Encuestas de Percepción LimeSurvey

A continuación, se relaciona la metodología utilizada para la aplicación de la herramienta unificada de medición de la percepción y satisfacción ciudadana, esto discriminado por canal de interacción.

4.1 Canales

4.1.1. Canal Presencial

4.1.1.a Puntos de Atención SIAC

Se invita a los ciudadanos atendidos en los Puntos de Atención SIAC a brindar su opinión sobre la atención recibida a través de un código QR ubicado en el módulo de atención. Durante el periodo se diligenciaron 6.130 encuestas por parte de los usuarios.

4.1.1.b Feria a tu servicio

A partir del mes de febrero de 2026 se inició con la medición de la percepción y satisfacción ciudadana por medio de un formulario unificado, tal como se mencionó en el numeral 4 del presente informe. Durante los meses de febrero y marzo se obtuvieron un total de 68 respuestas de la ciudadanía sobre la atención recibida en el espacio dedicado a la ciudadanía, el cual ha sido denominado “Ferias a tu servicio”. La información recopilada en las encuestas demuestra el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con diversos aspectos del servicio, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones estratégicas orientadas a mejorar la experiencia de la ciudadanía.

4.1.2. Canal Virtual

4.1.2.a Video llamada

A través de este canal, se invita a la ciudadanía a brindar su opinión mediante el enlace dispuesto para tal fin, el cual se encuentra publicado en la página web de la SDIS, en el apartado “Atención a la ciudadanía” – “Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – Encuesta de percepción y satisfacción ciudadana”. Es de resaltar que este enlace es compartido a través del chat al finalizar cada atención. Durante el trimestre reportado, la ciudadanía diligenció un total de 70 encuestas.

4.1.2.b Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

Se realiza de forma virtual a partir del enlace ubicado en la página Web de la Entidad, sección “Atención a la Ciudadanía”, “Bogotá te escucha”, el objetivo de la medición es recolectar información frente a los criterios de claridad, coherencia, oportunidad y efectividad de las respuestas escritas entregadas a la ciudadanía.

Durante el periodo objeto de análisis la participación ciudadana se observó en 55 encuestas diligenciadas.

4.1.3. Canal Telefónico

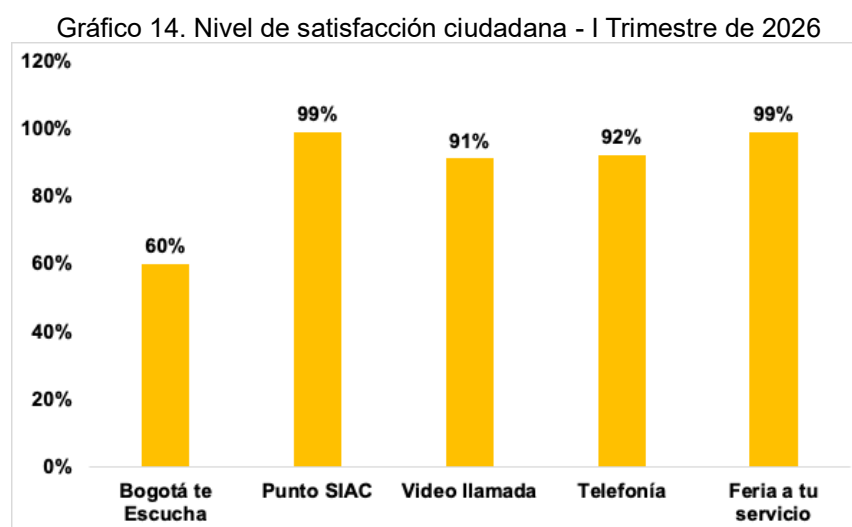
Durante el primer trimestre del 2026, esta encuesta obtuvo un total de 886 respuestas de la ciudadanía sobre el servicio recibido a través del canal telefónico. La información

recopilada en las encuestas demuestra el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con diversos aspectos del servicio, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones estratégicas orientadas a mejorar la experiencia de la ciudadanía.

4.2 Resultados del nivel de satisfacción

El “Anexo 8 Reporte encuestas percepción satisfacción ciudadanía” correspondiente al I Trimestre del 2026, presenta el detalle de los datos relacionados a continuación.

En la siguiente gráfica, se evidencia el nivel de satisfacción ciudadana obtenido a través de las encuestas diligenciadas por la ciudadanía y relacionadas con la atención en los diferentes canales:



Fuente: Equipo Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC - Bases de datos encuesta de satisfacción y percepción ciudadana.

El análisis de la gráfica evidencia un alto nivel de satisfacción y percepción frente a la atención recibida en los diferentes canales de interacción. Los Puntos de Atención SIAC y la estrategia “Feria a tu servicio”, estructurada y liderada por la Secretaría general de la Alcaldía Mayor de Bogotá, presentan los resultados más altos con un 99% de ciudadanos satisfechos, seguidos de los canales telefonía y video llamada con un 92% y 91% respectivamente, estos resultados demuestran un alto grado de efectividad en la gestión. Por otro lado, el canal Bogotá te Escucha registra un 60% de ciudadanos satisfechos, lo cual no sugiere una baja aceptación hacia la gestión realizada por la Secretaría Distrital de Integración Social, teniendo en cuenta que el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha está bajo la administración funcional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

5. GESTIONES Y ARTICULACIONES DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SIAC

Con el fin de implementar el Servicio de Atención a la Ciudadanía, se han definido estrategias tanto en el ámbito de la Secretaría Distrital de Integración Social, en coordinación con las Direcciones y Subdirecciones Técnicas, como a nivel interinstitucional con entidades fundamentales, tales como la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital.

5.1 Articulaciones Intrainstitucionales

Es importante resaltar que durante el período reportado se adopta el modelo de relacionamiento como eje orientador para la coordinación entre las diferentes dependencias, promoviendo una gestión integral, organizada y alineada con los objetivos institucionales. Este modelo establece lineamientos claros para la interacción, comunicación y toma de decisiones, facilitando el trabajo colaborativo y la optimización de recursos. A partir de este, se llevó a cabo la formulación, socialización y aprobación del plan de acción, así como el diseño de la estrategia del modelo, garantizando la participación de las áreas involucradas y la definición de responsabilidades, metas y mecanismos de seguimiento. De esta manera se fortalece la articulación interna, se mejora la eficiencia en la gestión institucional y se asegura el cumplimiento oportuno de los compromisos establecidos.

Por otro lado, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, fortaleció su articulación con las distintas dependencias, con el propósito de consolidar la cultura del servicio, avanzar en la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, optimizar los procesos de atención y garantizar la gestión efectiva, oportuna y de calidad de las PQRSD presentadas por la ciudadanía.

Adicionalmente la Subsecretaria de Gestión Institucional a través, del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC implementó, durante este periodo, el reporte de incumplimientos a los criterios de calidad de las respuestas (claridad, coherencia, oportunidad, calidez y adecuado manejo del sistema), denominado “Índice Calidad – Oportunidad”. Este reporte es emitido de manera mensual a las dependencias que presentan incumplimientos en los criterios mencionados e incluye el desempeño de cada una de las dependencias evaluadas. Asimismo, relaciona las peticiones, que presentaron vencimiento en los términos legales, gestionados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, con el propósito de notificar a las dependencias sobre sus incumplimientos y solicitar la implementación de acciones de mejora orientadas a la eliminación de la extemporaneidad en la gestión de peticiones.

Durante el periodo, se evidencian avances significativos en la implementación de la estrategia del modelo de relacionamiento con la ciudadanía, con la aprobación del diagnóstico, el documento estratégico y el plan de trabajo para la vigencia. Estos logros consolidan una base técnica y metodológica que orienta la gestión institucional, fortalece la toma de decisiones y permite una implementación más articulada, contribuyendo a mejorar la calidad de la atención y la experiencia de la ciudadanía.

Finalmente, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, en articulación con las Subdirecciones Locales para la Integración Social, adelantó acciones orientadas a garantizar la continuidad del servicio en los diferentes puntos de atención de la Entidad. En

este sentido, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC durante el periodo reportado, solicitó la asignación de un delegado de apoyo para atender las novedades presentadas durante la atención, quien suplente al referente del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC en horarios como el almuerzo y durante las jornadas de fortalecimiento del equipo, asegurando así la continuidad en la prestación del servicio a la ciudadanía a lo largo de toda la jornada.

De igual manera, los referentes de los Puntos de Atención SIAC solicitaron de forma periódica a los colaboradores de los servicios de las Subdirecciones Locales para la Integración Social la información sobre novedades en la atención, con el fin de mantenerse informados y actualizados. Esto permitió fortalecer la prestación de un servicio ágil, claro y oportuno, garantizando una atención de calidad a la ciudadanía.

5.2 Articulaciones Interinstitucionales

Durante el primer trimestre de 2026, la Secretaría Distrital de Integración Social, a través de la Subsecretaría de Gestión Institucional y del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, consolidó una estrategia de articulación interinstitucional con entidades del Distrito, en particular con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital, orientada al fortalecimiento integral de la atención a la ciudadanía, la gestión eficiente de las peticiones y el mejoramiento de la relación institucional.

En desarrollo de esta estrategia, la Entidad participó de manera permanente en las jornadas de capacitación contempladas en el Plan Anual de Capacitación de la Secretaría General, enfocadas en el manejo funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, garantizando el fortalecimiento de capacidades de funcionarios y contratistas responsables de la operación del sistema y la gestión oportuna y adecuada de las peticiones ciudadanas.

Como Entidad, la Secretaría Distrital de Integración Social, participó en tres (3) sesiones de cualificación virtual sincrónica, organizadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en el marco de la estrategia “Cuidadores de la Confianza” de la Secretaría General. Estas jornadas tuvieron como propósito fortalecer las habilidades para la atención a la ciudadanía, abordando temas como lenguaje claro, servicio con vocación y el Manual de Servicio a la Ciudadanía.

De igual manera, en atención al requerimiento de la Secretaría General, relacionado con la designación de representantes ante la Unidad Técnica de Apoyo – UTA de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, la Secretaría Distrital de Integración Social efectuó la designación del delegado principal y su respectivo suplente, con el fin de garantizar la participación institucional en las actividades y compromisos derivados de dicha instancia.

En concordancia con los anterior, la Entidad, a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, participó de manera oportuna y activa en los espacios de socialización y apropiación relacionados con la implementación del nuevo Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía, liderado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General. En este contexto, se atendió la designación del administrador funcional de la herramienta tecnológica del modelo, se participó en la sesión distrital de socialización y en las mesas técnicas convocadas por la Entidad Líder para el desarrollo e implementación de este instrumento.

En relación con el proceso operativo de atención a la ciudadanía, para el primer trimestre del 2026, se dio continuidad a lo dispuesto en el Convenio Interadministrativo 1241 de 2025, manteniendo la prestación del servicio en cinco puntos de atención: Manitas, Yomasa, CAD, Engativá y Suba.

Adicionalmente, durante el periodo objeto de reporte, la Secretaría Distrital de Integración Social participó en la estrategia “Ferias a tu servicio” organizadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el marco de un ejercicio de articulación interinstitucional. Estas jornadas, realizadas en diferentes localidades, permitieron coordinar acciones conjuntas para socializar la oferta institucional, orientar a la ciudadanía sobre los servicios sociales y fortalecer la integración de esfuerzos orientados a mejorar la experiencia de atención.

Por otro lado, la Entidad, mediante un trabajo articulado con la Veeduría Distrital, participó en tres (3) espacios propiciados por la Red Distrital de Quejas y Reclamos, tanto en el Nodo Central como en el Nodo Intersectorial. Adicionalmente, dio cumplimiento a la entrega oportuna de los informes de PQRS, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 371 de 2010, *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.”*



6. RECOMENDACIONES

- Para garantizar un servicio de atención óptimo y de calidad, se recomienda contar con herramientas tecnológicas robustas, actualizadas y en adecuado estado de funcionamiento, teniendo en cuenta que los equipos actuales presentan fallas recurrentes que afectan la verificación y el registro de la información. En este sentido, se hace necesaria su renovación. Adicionalmente, se requiere la dotación del canal telefónico con diademas nuevas, considerando que las existentes han cumplido su vida útil.
- Se recomienda avanzar en la interoperabilidad entre Denwa y SIRBE Web, con el fin de fortalecer la trazabilidad, calidad y consolidación de la información registrada en el canal telefónico.
- Se recomienda articular con la Secretaría General, en su calidad de administradora del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, la actualización de los temas y subtemas parametrizados en la actualidad. Esto, con el fin de asegurar su alineación con el portafolio de servicios de la SDIS y garantizar la entrega de trazabilidad de la información más detallada.
- Se recomienda fortalecer de manera permanente las competencias de los servidores y colaboradores en atención a la ciudadanía, a partir de los protocolos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía SDIS, los cuales comprenden atención con enfoque diferencial, derechos humanos y comunicación asertiva, como herramienta institucional que fija lineamientos claros, homogéneos y coherentes para la prestación del servicio.
- Se recomienda fortalecer las estrategias de cualificación, sensibilización y acompañamiento dirigidas a los equipos de atención a la ciudadanía, promoviendo la apropiación de la cultura del servicio, el uso adecuado de los canales institucionales y la correcta gestión de las peticiones ciudadanas; así mismo, consolidar espacios prácticos que fortalezcan las habilidades comunicativas, especialmente en la aplicación de lenguaje claro, con el fin de garantizar respuestas oportunas, comprensibles y de calidad; y, finalmente, implementar mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan medir el impacto de las acciones de fortalecimiento y generar mejoras continuas en los procesos de atención a la ciudadanía.
- Se recomienda revisar y articular con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, esfuerzos que permitan fortalecer el mecanismo de aplicación de la encuesta en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, mediante la optimización de los puntos y momentos de aplicación, y la implementación de estrategias de divulgación y seguimiento, con el fin de incrementar la participación ciudadana y mejorar la representatividad de los resultados.
- Como acción estratégica del equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, se avanzará en la alineación del Manual de Atención a la Ciudadanía de la SDIS con la Versión 3 del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, fortaleciendo la comprensión y aplicación de los enfoques poblacional y diferencial, en coherencia con los principios de igualdad, equidad,







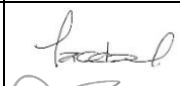

inclusión, no discriminación, accesibilidad, reconocimiento de la diversidad y garantía de derechos. Esta acción permitirá orientar la atención ciudadana hacia respuestas institucionales más pertinentes, integrales y acordes con las condiciones, barreras y necesidades específicas de las personas y grupos poblacionales.

En balance, el primer trimestre de 2026 evidencia avances importantes del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC en la gestión de peticiones, la operación de los canales de atención y el fortalecimiento del servicio. A su vez, deja retos y oportunidades de mejora frente a la consistencia de la información, la efectividad de algunos canales y la experiencia de atención a la ciudadanía. La implementación de las acciones propuestas permitirá seguir optimizando los procesos, fortalecer la confianza institucional y consolidar un servicio más eficiente, accesible y centrado en las necesidades de la ciudadanía.



7. ANEXOS

- Anexo 1 Peticiones por dependencia, subtema y tipología
- Anexo 2 Días de gestión peticiones
- Anexo 3 Análisis criterios de calidad de las respuestas a peticiones
- Anexo 4 Memorando respuestas fuera de los términos de ley
- Anexo 5 Reporte atención canal telefónico
- Anexo 6 Reporte solicitudes de información pública
- Anexo 7 Reporte fortalecimiento capacidades atención ciudadanía
- Anexo 8 Reporte encuestas percepción y satisfacción ciudadana
- Anexo 9 Traslados por no competencia

	Responsable	Cargo	Firma
Elaboró	Yaly Victoria Norato Ávila	Profesional SIAC	
	Adriana Fabiola Cortes Díaz	Profesional SIAC	
	Andrés Villamil Uribe	Contratista SIAC	
	Daniela Paola López Moreno	Contratista SIAC	
	María Alejandra Organista Herrera	Contratista SIAC	
	Xatli Camila Moya López	Contratista SIAC	
	Camilo Andrés Pinzón Sánchez	Contratista SIAC	
Revisó	Marcela María Medina Avella	Líder SIAC	
	Monika Rodríguez	Gestora SG - Proceso Atención a la Ciudadanía	
Aprobó	Lina María Sánchez Romero	Subsecretaria de Gestión Institucional	
Fecha de aprobación		Mayo de 2026	