









SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SIAC PLAN DE ACCIÓN 2026									
Objetivo General	Objetivos Específicos	Componente	Actividad	Producto	Meta producto	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Nombre del indicador	Fórmula del indicador
Fortalecer la atención a la ciudadanía desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, mediante el desarrollo de acciones articuladas que contribuyan a la aplicación del Modelo de Relacionamento con la Ciudadanía en los canales y procesos de atención.	Fortalecer el manejo y la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, en alineación con el Modelo de Relacionamento con la Ciudadanía y con los criterios de calidad definidos para las respuestas a la ciudadanía.	Trámite de requerimientos ciudadanos.	Memorando de seguimiento del índice de cumplimiento a los criterios de calidad (mensual)	memorando de seguimiento con reporte de soporte del índice de cumplimiento a los criterios de calidad	12 memorandos de seguimiento emitidos durante la vigencia	1/02/2026	31/12/2026	número de memorandos de seguimiento emitidos	# de memorandos de seguimiento enviados / # de memorandos programados
			Alertas enviadas quincenalmente a las diferentes dependencias de la Secretaría de Integración Social a través de correo electrónico institucional, referente a la gestión de peticiones.	Alertas tempranas de gestión de peticiones ciudadanas emitidas.	24 alertas tempranas emitidas durante la vigencia 2026.	2/01/2026	31/12/2026	número de alertas tempranas de gestión de peticiones ciudadanas emitidas.	número de alertas tempranas emitidas / # de alertas programadas
	Fortalecer el componente de atención del SIAC, mediante la mejora de la experiencia y la oportunidad en la atención a la ciudadanía a través de los canales presencial, telefónico y virtual, con enfoque territorial, poblacional y diferencial.	Atención a la ciudadanía	Actualización de la información de la oferta de trámites y servicios en el portal bogotá, a partir de la actualización de la base maestra de la entidad.	Información de la oferta de trámites y servicios actualizada en el portal bogotá, con base en la información de la base maestra institucional.	100 % de la información de la oferta de trámites y servicios actualizada en el portal bogotá durante la vigencia.	1/02/2026	31/12/2026	porcentaje de actualización de la información de la oferta de trámites y servicios en el portal bogotá.	# de trámites y servicios con información actualizada en el portal bogotá / total de trámites y servicios registrados en la base maestra x 100
			Implementar un esquema de monitoreo y análisis periódico del comportamiento de la atención en los canales presencial, telefónico y virtual del SIAC, orientado a la identificación de tendencias, novedades del servicio y toma de decisiones de mejora: - Volumen de atenciones por canal - Variaciones frente a periodos anteriores - Novedades del servicio - Alertas o riesgos identificados - Recomendaciones de mejora	Informe consolidado de monitoreo y análisis de la atención por canales SIAC.	4 informes de monitoreo y análisis de la atención por canales SIAC elaborados durante la vigencia.	2/01/2026	31/12/2026	Número de informes de monitoreo y análisis de la atención por canales elaborados.	# de informes presentados / # de informes programados
			Implementar un esquema de seguimiento centralizado por muestreo a la calidad de la atención en los canales presencial, telefónico y virtual del SIAC, que permita evaluar el cumplimiento de los estándares de atención definidos. - Revisión de registros del sistema - Revisión PQR asociadas al punto - Visita puntual - Observación directa (dificultad para conseguir la persona que apoye) - Llamada de verificación al ciudadano	Informe de seguimiento a la prestación del servicio	2 informes de seguimiento a la prestación del servicio	2/01/2026	31/12/2026	Informes de seguimiento a la prestación del servicio	# de Informes realizados
	Implementar un plan de fortalecimiento de la cultura del servicio, orientado al desarrollo de competencias actitudinales y técnicas en los colaboradores públicos que tienen relacionamiento con la ciudadanía.	Fortalecimiento del servicio.	Medir y analizar la experiencia, percepción y satisfacción de la ciudadanía frente a la atención recibida en los diferentes canales de atención, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la calidad del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía.	reportes de la medición de la percepción y satisfacción de la atención a la ciudadanía.	cuatro (4) reportes de la medición de la percepción y satisfacción de la atención a la ciudadanía.	2/01/2026	31/12/2026	número de reportes de percepción y satisfacción de la atención a la ciudadanía elaborados.	# de reportes presentados / # de reportes programados
			Elaborar un plan de sensibilización en cultura del servicio que fortalezca el relacionamiento con la ciudadanía	Plan de sensibilización en cultura del servicio elaborado e implementarlo.	un (1) plan de sensibilización en cultura del servicio elaborado durante la vigencia.	2/02/2026	31/12/2026	1 Plan de Fortalecimiento	NUMERO DE PLANES DE FORTALECIMIENTO CONTRUIDOS
			Diseñar e implementar una estrategia comunicativa orientadas a la divulgación de los temas de atención a la ciudadanía, en alineación con el Modelo de Relacionamento con la Ciudadanía.	Estrategia comunicativa diseñada e implementada	22 piezas comunicativas desarrolladas y difundidas durante la vigencia.	1/03/2026	30/03/2026	Piezas comunicativas publicadas por canales internos y externos página web de la Entidad, se publicarán estas piezas comunicativas sobre el manejo eficiente del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha" y criterios de calidad.	# de Campañas implementadas
	Elaborar y presentar informes del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	Planeación	Realización de mesa de trabajo trimestral para verificación de entrega de informes y análisis resultados operativos.	Ayuda de memoria	4 ayudas de memoria para la vigencia	1/01/2026	31/12/2026	Seguimiento a la gestión de informes, reportes y resultados SIAC	# de mesas realizadas / # de mesas programadas
			Actualizar los documentos asociados al Proceso Atención a la Ciudadanía (Manual e Instructivo de canales)	Documentos del proceso de atención a la ciudadanía actualizados.	Actualización de los documentos asociados al proceso de atención a la ciudadanía durante la vigencia.	1/01/2026	31/12/2026	ón de los documentos del proceso de atención a la	#de documentos actualizados
Elaborar y publicar informes de gestión trimestral del SIAC.			Informe de gestión SIAC por trimestre con nueve anexos.	Cuatro (4) informes de gestión SIAC con periodicidad trimestral.	1/03/2026	31/12/2026	informes de gestión trimestral del SIAC elaborados y publicados.	# de informes elaborados y publicados / # de informes programados	

Elaboró:	María Alejandra Organista Herrera	Contratista SIAC	
	Xatli Camila Moya Lopez	Contratista SIAC	
	Christian Geovanny Farfán Bohórquez	Contratista SIAC	
	Adriana Fabiola Cortés Díaz	Funcionaria SIAC	
	Yali Victoria Norato Avila	Funcionaria SIAC	
	Maria Paula Angel Umbarila	Contratista SIAC	
Revisó:	Marcela María Medina Avella	Líder Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC	
	Monika Rodríguez	Gestora SG Proceso Atención a la Ciudadanía	
Aprobó:	Lina María Sánchez Romero	Subsecretaria de Gestión Institucional	