



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**

**SEGUNDO TRIMESTRE
2026**

BOGOTÁ D.C., JULIO 2026



Contenido

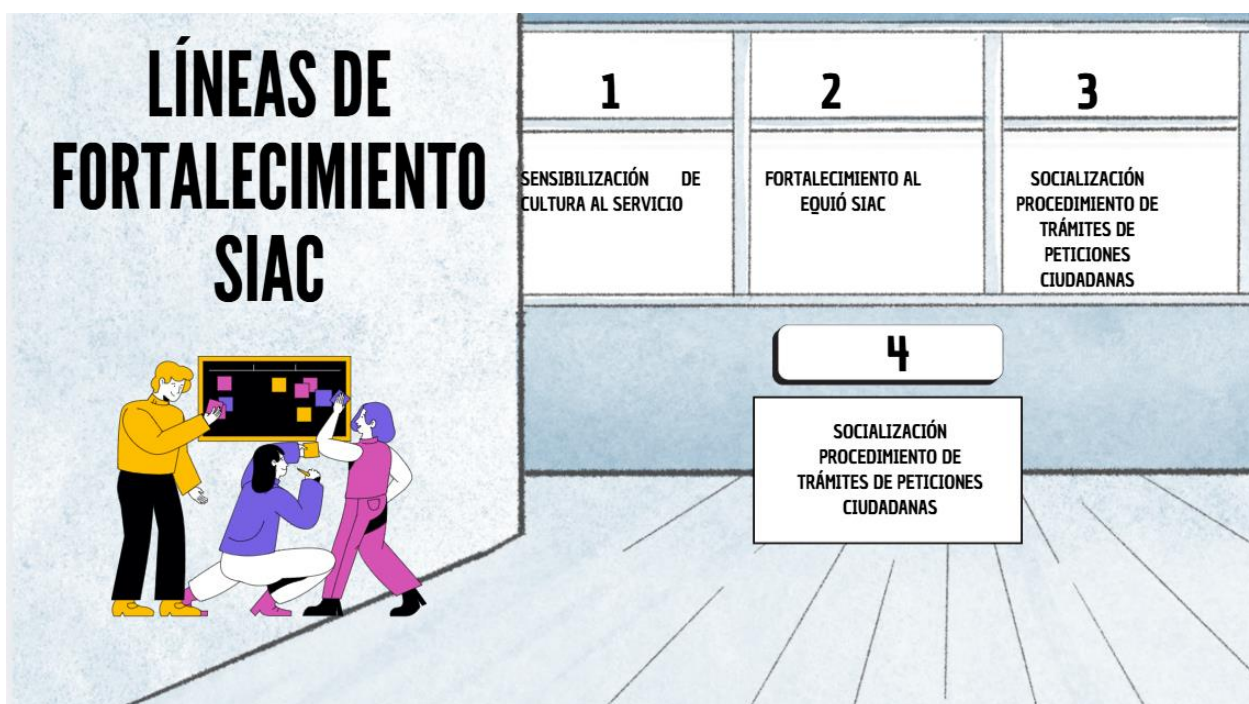
Introducción	3
1. Sensibilización cultura del servicio	4
Talleres de sensibilización.....	5
Acciones realizadas	5
2. Fortalecimiento equipo SIAC.....	7
Acciones realizadas	7
3. Laboratorio de lenguaje claro.....	9
Acciones realizadas	9
Consolidado laboratorios lenguaje claro 2026	10
4. Socialización tramite de peticiones	11
Ciudadanas.....	11
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

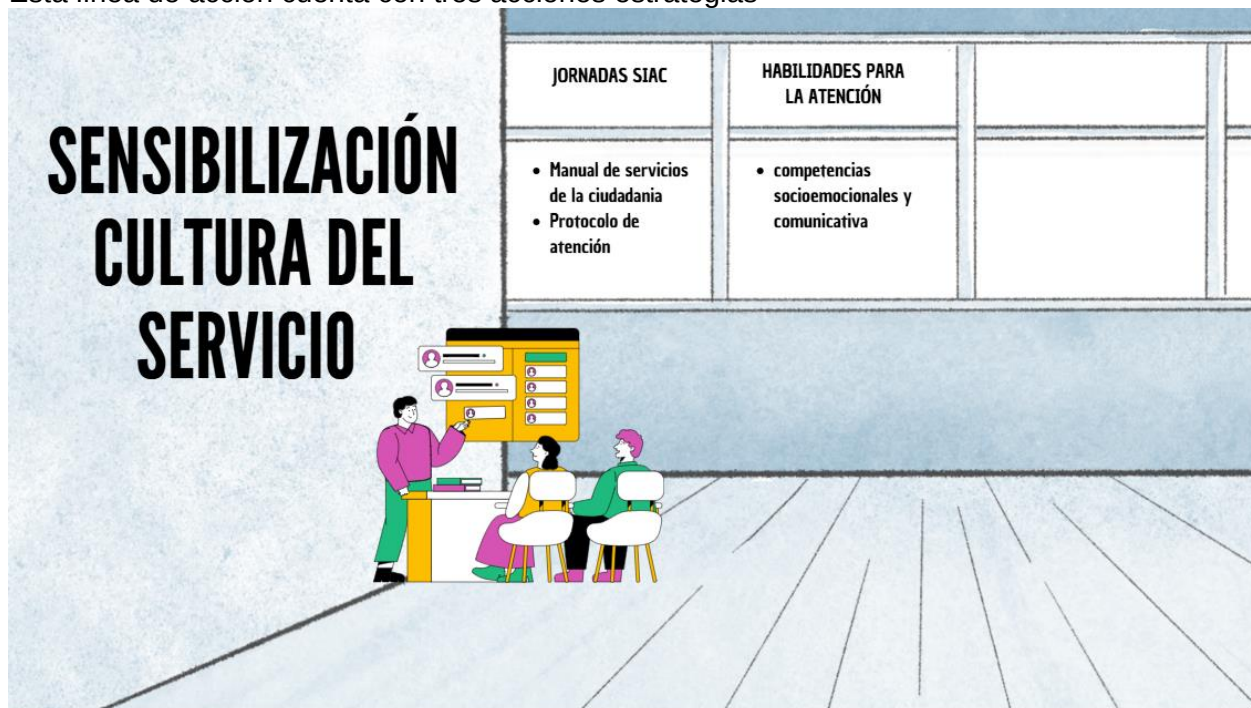
La sensibilización en una cultura del servicio, representa un componente esencial para el fortalecimiento de la atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social. Esta línea permite aportar a la comprensión en los servidores públicos sobre el impacto de su rol y la responsabilidad 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 segundo trimestre 2026:

5 jornadas con 371 asistencias

Tabla 1: jornadas sensibilización cultura del servicio – Trimestre II 2026

Jornadas sensibilización Cultura del Servicio 2026						
N.º	DEPENDENCIA	TEMA	FECHA	HORAS	CANAL	NUMERO DE ASISTENCIAS
1	Subdirección local Chapinero	Socialización del proceso de atención a la ciudadanía y documentos asociados	30/04/2026	2 horas	presencial	27
2	Funcionarios y colaboradores SDIS	Modelo de relacionamiento, Manual de servicio a la ciudadanía, Protocolos de atención, lenguaje claro, Intercambio de experiencias y la identificación de	29/05/2026	6 horas	presencial	164

Jornadas sensibilización Cultura del Servicio 2026						
Nº	DEPENDENCIA	TEMA	FECHA	HORAS	CANAL	NUMERO DE ASISTENCIAS
		buenas prácticas y Oportunidades de mejora en la atención a la ciudadanía				
3	Subdirección local Ciudad Bolívar	Socialización del proceso de atención a la ciudadanía y documentos asociados	24/06/2026	2 horas	presencial	15
4	Subdirección de Gestión Integral Local	Socialización del proceso de atención a la ciudadanía y documentos asociados	05/06/2026	2 horas	virtual	99
5	Subdirección local Ciudad Bolívar	Modelo de Relacionamento	03/06/2026	2 horas	presencial	66

Consolidado Jornadas de Sensibilización segundo trimestre 2026

5

Jornadas de sensibilización

371

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 segundo trimestre 2026:

Tres (3) jornadas

Tabla 2: jornadas fortalecimiento equipo SIAC – Trimestre II 2026

Jornadas fortalecimiento equipo SIAC					
Nº	TEMAS	FECHA	Intensidad horas	CANAL	Asistentes
1	1. Lengua de señas, Socialización de la Norma 210601020-2 – Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normatividad 2. Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana 3. Protocolos de atención	30/04/2026	7 horas	presencial	32
2	1. Evaluación y certificación Norma 210601020 2. Recomendaciones en el reparto de las peticiones.	29/04/2026	7 horas	presencial	32
3	1. Lenguaje claro. 2. Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía. 3. Enfoque diferencial, protocolos de atención y accesibilidad. 4. Prevención de riesgos disciplinarios en la gestión de peticiones ciudadanas	24/04/2026	7 horas	presencial	35

Fuente: Equipo SIAC - Actas de jornadas.

Consolidado Jornadas fortalecimiento SIAC segundo trimestre 2026

3

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 efectiva y comprensible. 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.



Acciones realizadas

Laboratorios lenguaje claro segundo trimestre 2026:

1 jornadas con 164 asistencias

Tabla 3: jornadas laboratorios de lenguaje claro – Trimestre II 2026

Laboratorios lenguaje claro						
N°	DEPENDENCIA	TEMA	FECHA	HORAS	CANAL	NUMERO DE ASISTENCIAS
1	Funcionarios y colaboradores	Conversatorio "La ciudadanía en el centro: herramientas para una atención incluyente, accesible y de calidad"	24/06/2026	6 horas	Presencial	164

Fuente: Equipo SIAC - Actas de jornadas

Consolidado laboratorios lenguaje claro segundo trimestre 2026

1

Laboratorios

164

Asistencias

4. Socialización tramite de peticiones Ciudadanas

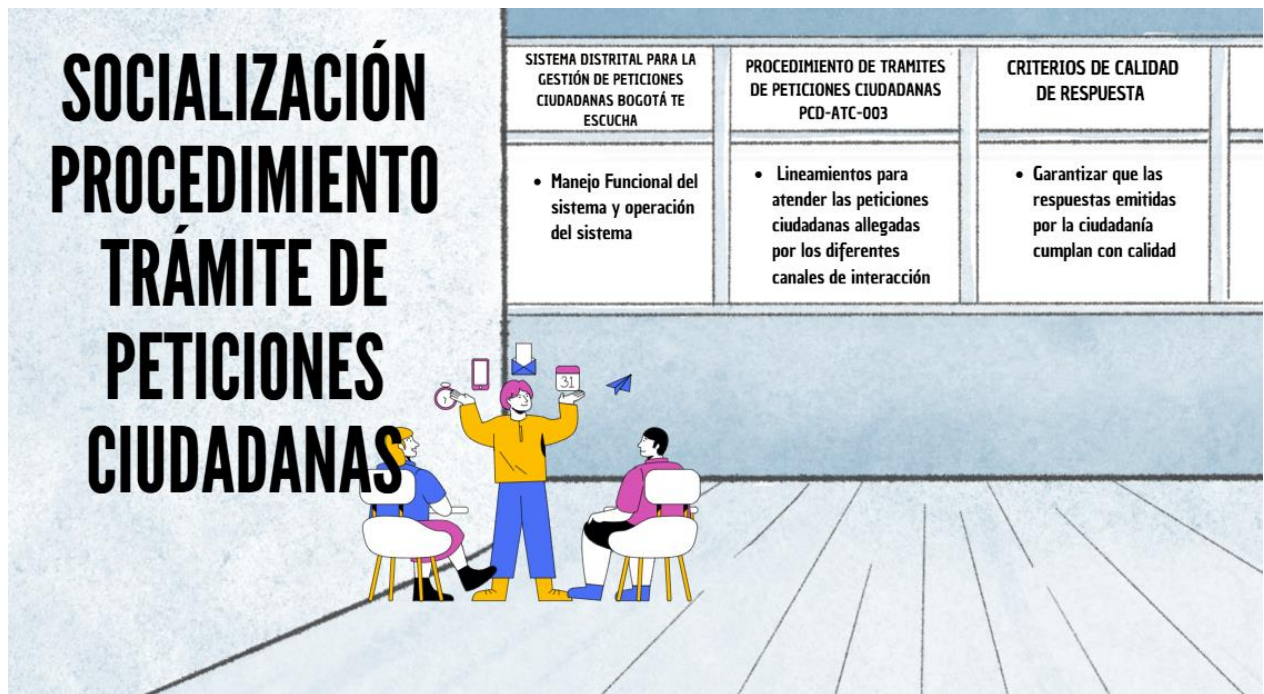
Objetivo

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.



Acciones realizadas

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

Dos (3) jornadas con 177 asistencias

Tabla 4: socialización Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la SDIS - Trimestre II 2026

Socialización Procedimiento Tramite Peticiones Ciudadanas en la SDIS 2026							
Nº	DEPENDENCIA	TEMA	FECHA	INTENSIDAD	CANAL	NUMERO DE ASISTENTES	PARTICIPACION SECRETARÍA GENERAL
1	Designados de las Dependencias	Jornada de Socialización del Procedimiento de Trámite de Peticiones Ciudadanas PCD-ATC-003 y Manejo Funcional de Bogotá te escucha	08/04/2026	8:00am - 11:00am	virtual	46	NO
2	Designados de las Dependencias	Apertura Jornada de Socialización del Procedimiento de Trámite de Peticiones Ciudadanas PCD-ATC-003 y Manejo Funcional de Bogotá te escucha	06/05/2026	10:15am - 12:30pm	virtual	32	NO
3	Designados de las Dependencias	Manejo funcional del Sistema "Bogotá te Escucha"- Registro de Peticiones Jornadas de Socialización del Proceso de Atención a la Ciudadanía PCD-ATC-003	06/06/2026	10:15am - 12:30pm	virtual	99	NO

Consolidado socializaciones tramite de peticiones ciudadanas segundo trimestre 2026

3

Encuentros

177

Asistencias

Elaboró	Daniela Paola López Moreno	Profesional SIAC	
Revisión y aprobación	Marcela María Medina Avella	Líder - SIAC	
Fecha de elaboración		Junio 2026	