

Secretaría Distrital de Integración Social

Informe de Gestión Trimestral

Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC



II Trimestre 2026

Subsecretaría de Gestión Institucional

Bogotá D.C., julio 2026

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	11
1.1.5. Traslados por competencia	12
1.1.6. Temas peticiones ciudadanas	13
1.2 Criterios de calidad en las respuestas	13
2. COMPONENTE DE ATENCIÓN CIUDADANA	16
2.1 Canal presencial	16
2.1.1. Puntos de Atención SIAC	17
2.1.2. Puntos de atención Red CADE	18
2.1.3. Super CADE Móvil - Ferias a tu servicio	19
2.2 Canal telefónico.	19
2.3 Canal virtual	20
2.3.1. Agendamiento de cita - Videollamada	21
2.3.2. Agendamiento de cita – “Acudiendo al punto seleccionado”	22
3. COMPONENTE DE FORTALECIMIENTO	24
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	27
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	31
6. RECOMENDACIONES	33

7. ANEXOS _____ 35

Lista de tablas

Tabla 1. Peticiones gestionadas - II Trimestre 2026	7
Tabla 2. Peticiones gestionadas por canales de atención - II Trimestre 2026.....	8
Tabla 3. Peticiones gestionadas por tipología - II Trimestre 2026.....	8
Tabla 4. Denuncias por presuntos actos de corrupción - II Trimestre 2026	9
Tabla 5. Quejas - II Trimestre 2026	9
Tabla 6. Reclamos - II Trimestre 2026.....	10
Tabla 7. Solicitudes de información pública – II Trimestre 2026	10
Tabla 8. Sugerencias - II Trimestre 2026.....	11
Tabla 9. Gestión extemporánea por dependencia - II Trimestre 2026.	12
Tabla 10. Peticiones gestionadas por tema - II Trimestre 2026	13
Tabla 11. Canal telefónico llamadas registradas Denwa - II Trimestre del 2026	20
Tabla 12. Canal virtual videollamadas registradas - II Trimestre del año 2026.	21
Tabla 13. Citas agendadas “Acudiendo al punto seleccionado” - II Trimestre de 2026.....	22
Tabla 14. Acciones de fortalecimiento Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC – II Trimestre del 2026	25
Tabla 15. Jornadas de fortalecimiento técnico Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC - II Trimestre del 2026.....	25
Tabla 16. Jornadas de sensibilización en cultura del servicio – II Trimestre del 2026.....	26
Tabla 17. Jornadas de Socialización del Proceso de Atención a la Ciudadanía – II Trimestre del 2026.....	26
Tabla 18. Laboratorios de lenguaje claro - II Trimestre del 2026	27
Tabla 19. Nivel de satisfacción ciudadana canal telefónico - II Trimestre de 2026.....	30

Lista de gráficos

Gráfico 1. Peticiones gestionadas – II Trimestre 2026	7
Gráfico 2. Gestión oportuna Vs. Gestión extemporánea - II Trimestre 2026.....	11
Gráfico 3. Gestión extemporánea - II Trimestre 2026.....	12
Gráfico 4. Volumen de traslados por mes – II Trimestre 2026.....	13
Gráfico 5. Índice de cumplimientos criterios de calidad - II Trimestre 2026	14
Gráfico 6. Atenciones presenciales - II Trimestre 2026	17
Gráfico 7. Atenciones registradas en los Puntos de Atención SIAC para Subdirecciones Locales de Integración Social y Centros de Desarrollo Comunitario - II Trimestre 2026...	18
Gráfico 8. Atenciones registradas en la Red CADE - II Trimestre 2026.....	18
Gráfico 9. Atenciones registradas en el Super CADE Móvil - Ferias a tu servicio - II Trimestre 2026.....	19
Gráfico 10 . Llamadas efectivas canal telefónico Denwa - II Trimestre del 2026	20
Gráfico 11 . Gestión de Videollamadas - II Trimestre del 2026.....	21
Gráfico 12. Gestión de Videollamadas en el canal virtual - II Trimestre del 2026	22
Gráfico 13. Citas agendadas para atención presencial efectivas - II Trimestre de 2026...	23
Gráfico 14. Encuestas realizadas por mes - II Trimestre de 2026	28
Gráfico 15. Nivel de satisfacción ciudadana canal presencial y virtual - II Trimestre de 2026	30

INTRODUCCIÓN

En el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, establecida mediante el CONPES D.C. 42 de 2026, la Secretaría Distrital de Integración Social, a través de la Subsecretaría de Gestión Institucional, lidera el proceso de atención a la ciudadanía. Para su implementación, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, actualizado mediante la Resolución 0856 del 27 de marzo de 2025, brinda el apoyo técnico y operativo necesario para garantizar una atención efectiva, oportuna, accesible y de calidad, acorde con las necesidades de la ciudadanía.

En este contexto, se presenta el Informe de Gestión correspondiente al segundo trimestre de 2026.

En este informe se presentan 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 Ciudadanía¹ 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

4. Medición de Percepción y Satisfacción Ciudadana: Describe el proceso de medición de la satisfacción ciudadana teniendo en cuenta el canal de interacción y se hace la presentación de los resultados de satisfacción obtenidos.

¹ 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”. Derogado y compilado por el Decreto Único Sectorial 640 de 2025.

1. COMPONENTE DE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

En este apartado, se presenta el análisis de las peticiones ciudadanas gestionadas por la Secretaría Distrital de Integración Social a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, durante el segundo trimestre de 2026.

En el periodo ingresaron **18.651 peticiones ciudadanas**, de las cuales **3.676 fueron recibidas² y 14.975 registradas³**. Durante el mismo trimestre, la Entidad gestionó **19.094 peticiones**, cifra que incluye requerimientos ingresados en periodos anteriores cuya gestión finalizó entre abril y junio de 2026. Del total gestionado, **18.037 finalizaron con respuesta definitiva y 1.057 fueron trasladadas por competencia**, como se presenta a continuación:

Tabla 1. Peticiones gestionadas - II 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)".	18.037
Traslado: Evento generado cuando la petición debe ser atendida por otra/s Entidad/es por competencia, diferentes a quien la tiene en bandeja (externo)	1.057
Total	19.094

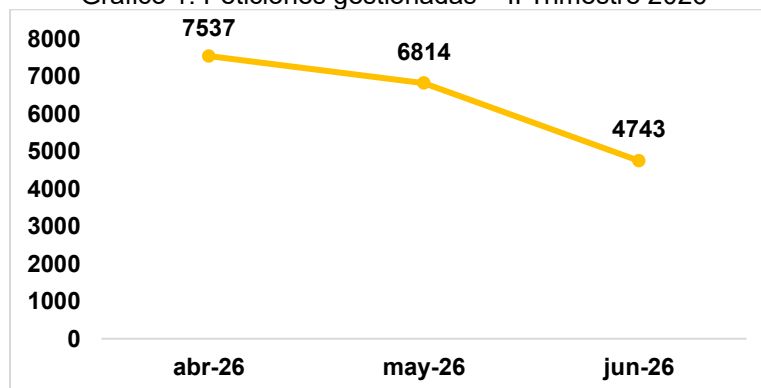
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

A continuación, se presenta el comportamiento de las peticiones según el canal de ingreso, el tipo de solicitud, la oportunidad en la respuesta, los casos gestionados fuera de los términos, los traslados por competencia, los temas reportados y el cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas.

1.1 Gestión de peticiones

De acuerdo con lo enunciado en el punto anterior, la gestión de peticiones para el segundo trimestre de 2026 alcanzó un total de 19.094 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 – II Trimestre 2026



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

² 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.

³ 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 segundo 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 6.607 peticiones, lo que equivale al 34,60% del total de la gestión del trimestre reportado; de igual forma otros canales como: correo electrónico, web y escrito, tuvieron una participación del 26,39%, 21,25% y 11,18% 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 - II Trimestre 2026.

Canal de Ingreso	Cantidades	%
Presencial	6.607	34,60%
Correo electrónico	5.038	26,39%
Web	4.057	21,25%
Escrito	2.134	11,18%
Buzón	798	4,18%
Telefónico	404	2,12%
Redes sociales	56	0,29%
Total	19.094	100%

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 76,57% y 17,48% 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 - II Trimestre 2026.

Tipo de petición	Cantidades	%
Derechos de petición de interés particular	14.621	76,57%
Derechos de petición de interés general	3.338	17,48%
Quejas	474	2,48%
Felicitaciones	304	1,59%
Reclamos	226	1,18%
Sugerencias	65	0,34%
Solicitudes de acceso a la información	24	0,13%
Consultas	23	0,12%
Solicitudes de copia	11	0,06%
Denuncias por actos de corrupción	8	0,04%
Total	19.094	100%

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

1.1.2.a Denuncias por presuntos actos de corrupción

Es fundamental precisar que todas las peticiones relacionadas con presuntos actos 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 segundo trimestre de 2026, se gestionaron ocho (8) denuncias por presuntos actos de corrupción. Dentro de los principales asuntos identificados se observaron casos relacionados con Abuso de Autoridad y Poder, Denuncias Ciudadanas y Corrupción Electoral, como se presenta en la siguiente tabla:

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

Tema	Cantidad
Abuso de Autoridad y Poder	1
Denuncias Ciudadanas	6
Corrupción Electoral	1
Total	8

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

1.1.2.b Quejas⁴

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 76⁵ 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 segundo trimestre de 2026, se gestionaron 474 quejas, relacionadas con: Incidencia Disciplinaria, Enlace Social, Jardín Infantil Diurno, Comedores Comunitarios, Centros de Protección para el Adulto Mayor e Ingreso Mínimo Garantizado, entre otros, tal como se relaciona en la siguiente tabla:

Tabla 5. Quejas - II Trimestre 2026

Tema	Cantidad	%
Incidencia Disciplinaria	122	25,74%
Enlace Social	107	22,57%
Jardín Infantil Diurno	47	9,92%
Comedores Comunitarios	27	5,70%
Centros de Protección para Adulto Mayor	19	4,01%
Ingreso Mínimo Garantizado	18	3,80%
Centros de Desarrollo Comunitario	14	2,95%
Jardines Infantiles y Centros de Protección para Adulto Mayor Privados	14	2,95%
Contacto y Atención en Calle a los Ciudadanos Habitantes de Calle	10	2,11%

⁴ 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.

⁵ 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. (...)".

Tema	Cantidad	%
Centros Noche para Adulto Mayor	9	1,90%
Otros	87	18,35%
Total	474	100%

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

1.1.2.c Reclamos⁶

Para el periodo reportado, se gestionó un total de 226 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 - II Trimestre 2026

Tema	Cantidad	%
Enlace Social	36	15,93%
Ingreso Mínimo Garantizado	34	15,04%
Comedores Comunitarios	28	12,39%
Jardín Infantil Diurno	19	8,41%
Centros de Desarrollo Comunitario	13	5,75%
Comisarías de Familia	13	5,75%
No registró tema	12	5,31%
Incidencia Disciplinaria	9	3,98%
Apoyos Económicos Adulto Mayor	7	3,10%
Otros	55	24,34%
Total	226	100%

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

1.1.2.d Solicitud de información pública⁷

Para el periodo reportado, se gestionó un total de 35 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 – II Trimestre 2026

Clasificación	Cantidad	%
Solicitudes de acceso a la información	24	68,57%
Solicitudes de copia	11	31,43%
Total	35	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 Sugerencias⁸

Durante el trimestre, el sistema registró 65 peticiones clasificadas inicialmente como sugerencias. Una vez revisado su contenido, se determinó que 21 cumplían con los parámetros que enmarcan esta tipología, mientras que los 44 restantes correspondían a

⁶ 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.

⁷ 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.

⁸ 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.

otros tipos de petición. La siguiente tabla presenta el análisis de las 21 sugerencias validadas.

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

Tabla 8. Sugerencias - II Trimestre 2026

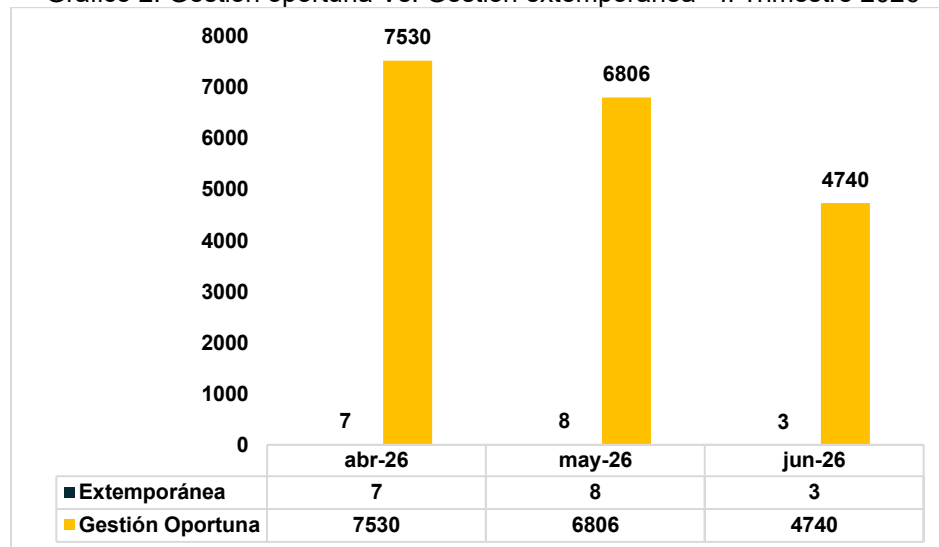
Tema	Cantidad
Alimentación y servicio de comedor	8
Horarios y organización del servicio	2
Infraestructura y dotación	2
Higiene, salud y ambiente	4
Actividades formativas, culturales y recreativas	3
Gestión del servicio y talento humano	1
Fortalecimiento del buzón de sugerencias	1
Total	21

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 segundo trimestre del 99,91%, esto dentro de los términos legales vigentes. Este resultado ratifica la mejora continua institucional, la cual se evidencia en la siguiente gráfica:

Gráfico 2. Gestión oportuna Vs. Gestión extemporánea - II Trimestre 2026

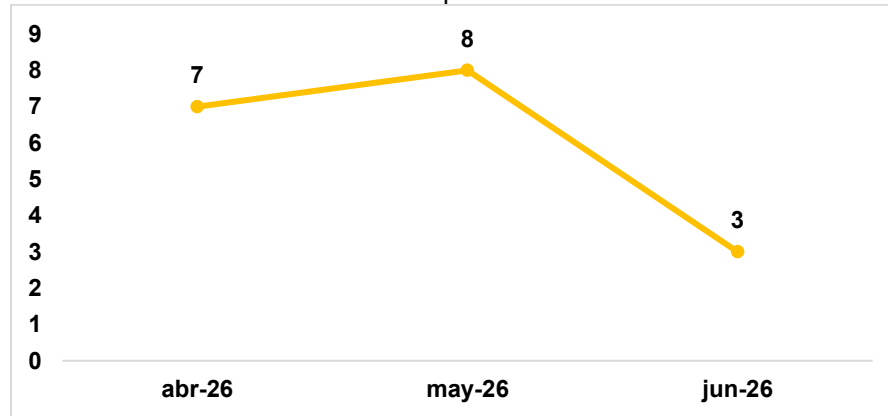


Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

1.1.4. Gestión extemporánea

Durante el segundo trimestre de 2026, 18 de las 19.094 peticiones gestionadas fueron atendidas fuera de los términos legales, lo que representa el 0,09% del total. A continuación, se presenta su distribución mensual.

Gráfico 3. Gestión extemporánea - II Trimestre 2026



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

Las 18 peticiones gestionadas fuera de los términos legales se distribuyeron entre las siguientes dependencias:

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

Dependencia	Cantidades
Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración	6
Comisaría de Familia Suba 1 Turno 1	3
Comisaría de Familia Engativá 1	2
Comisaría de Familia Usaquén 1 Turno 2	2
Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	1
Subdirección Local Santa Fe Candelaria	1
Subdirección para la Vejez	1
Dirección de Análisis y Diseño Estratégico	1
Servicio Integral De Atención a la Ciudadanía	1
Total	18

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

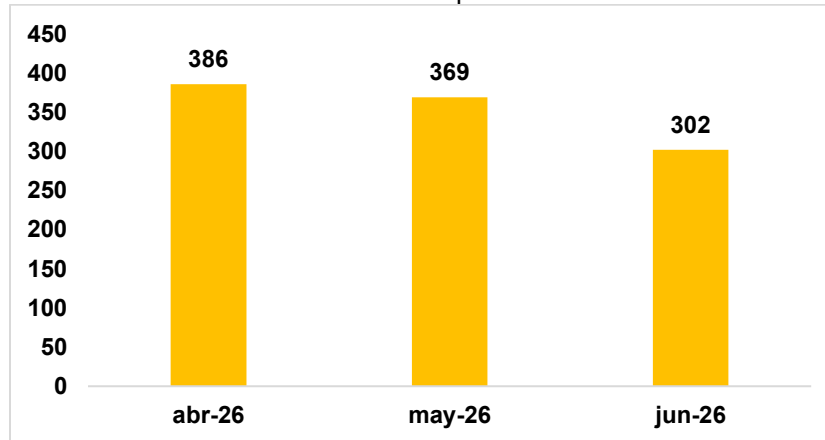
Es importante señalar que la Subsecretaría de Gestión Institucional impulsa acciones de mejora continua, como el envío quincenal de alertas de peticiones vencidas y próximas a vencer, jornadas de fortalecimiento, espacios de acompañamiento técnico y actividades internas de revisión y ajuste de procesos, 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 segundo trimestre del 2026, se realizaron 1.057 traslados por competencia a entidades del orden nacional, distrital y/o privadas, la mayor cantidad de traslados se realizó a entidades nacionales con 330 traslados (31,22%), la proporción de traslados restantes corresponde a movimientos a entidades distritales, departamentos y unidades administrativas entre otras. En la siguiente gráfica se evidencia el volumen de traslados por mes:

Gráfico 4. Volumen de traslados por mes – II 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

Para el segundo 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 9.795 peticiones atendidas, constituyendo el 51,30% 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 - II Trimestre 2026

Temas	Cantidades	%
Ingreso Mínimo Garantizado	9.795	51,30%
Enlace Social	2.607	13,65%
Contacto y Atención en Calle a los Ciudadanos Habitantes de Calle	1.066	5,58%
Apoyos Económicos Adulto Mayor	734	3,84%
Centros de Protección para Adulto Mayor	567	2,97%
Comisarías de Familia	556	2,91%
Jardín Infantil Diurno	358	1,87%
Centros Integrarte	344	1,80%
Comedores Comunitarios	329	1,72%
Centros de Desarrollo Comunitario	298	1,56%
Otros	2.440	12,78%
Total	19.094	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:

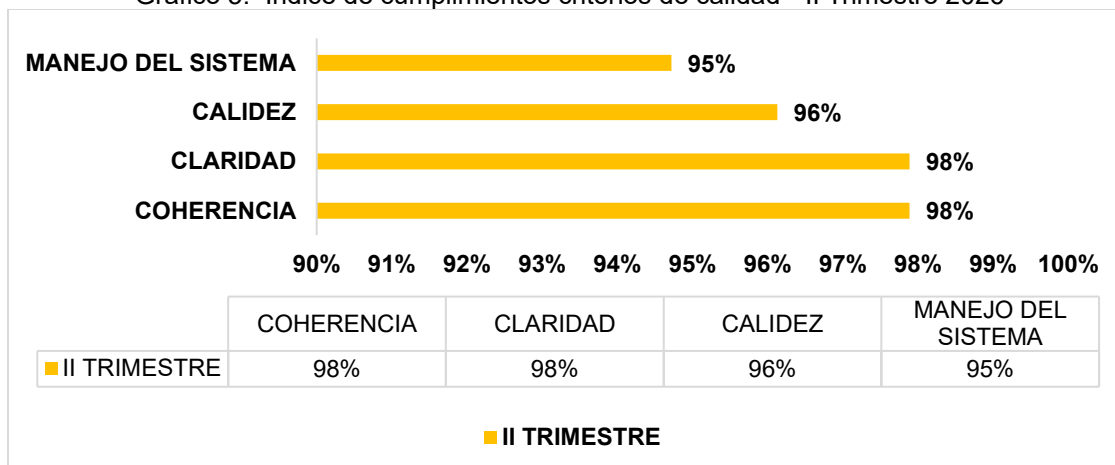
- **Calidez:** atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición¹⁰.
- **Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva Entidad y la petición ciudadana¹¹.
- **Claridad:** hace referencia a que 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.

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 (calculadora estadística), la estimación de la muestra mensual objeto de evaluación, una vez determinado el tamaño de la muestra, se realiza una selección aleatoria del total de las respuestas, con el propósito de analizar y evaluar la gestión y el grado de cumplimiento de los criterios de calidad, lo que permite identificar falencias y oportunidades de mejora.

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 segundo trimestre del 2026, se realizó la evaluación de las peticiones gestionadas por las dependencias de la Secretaría Distrital de Integración Social, en los meses de marzo, abril y mayo de 2026, es importante resaltar que la evaluación es realizada mes vencido. Del total de peticiones gestionadas con el evento “Solucionado por respuesta definitiva”, la herramienta Epi Info arrojó un tamaño de muestra de 285 respuestas para su respectiva evaluación durante el periodo objeto de reporte (abril a junio de 2026), 1 de las respuestas muestreadas corresponden a la tipología felicitación, la cual no es objeto de evaluación según los parámetros establecidos por la Entidad, en este sentido, durante el segundo trimestre de 2026 se realizó la evaluación de 284 respuestas, para las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

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



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 segundo trimestre de 2026 evidenció un índice de cumplimiento del 93% 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 (264) versus el total de respuestas evaluadas (284). Este logro destaca el compromiso institucional con la mejora continua y el apoyo activo a las dependencias.

Seguimiento a los resultados

Con base en los resultados obtenidos, la Subsecretaría de Gestión Institucional, con el apoyo técnico del SIAC, consolidó y remitió mensualmente el reporte denominado **Índice Calidad–Oportunidad**. Este instrumento integra los resultados de la evaluación de los criterios de claridad, coherencia, calidez y manejo adecuado del sistema, así como el seguimiento al cumplimiento de los términos legales de respuesta.

El reporte presenta el desempeño de las dependencias evaluadas, identifica las peticiones que incumplieron alguno de los criterios de calidad y relaciona aquellas que fueron gestionadas fuera de los términos legales a través de Bogotá te Escucha. Esta información se comunica a las dependencias correspondientes con el propósito de promover acciones de mejora, prevenir la extemporaneidad y fortalecer de manera continua la calidad de las respuestas brindadas a la ciudadanía.

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 Estado⁹.

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



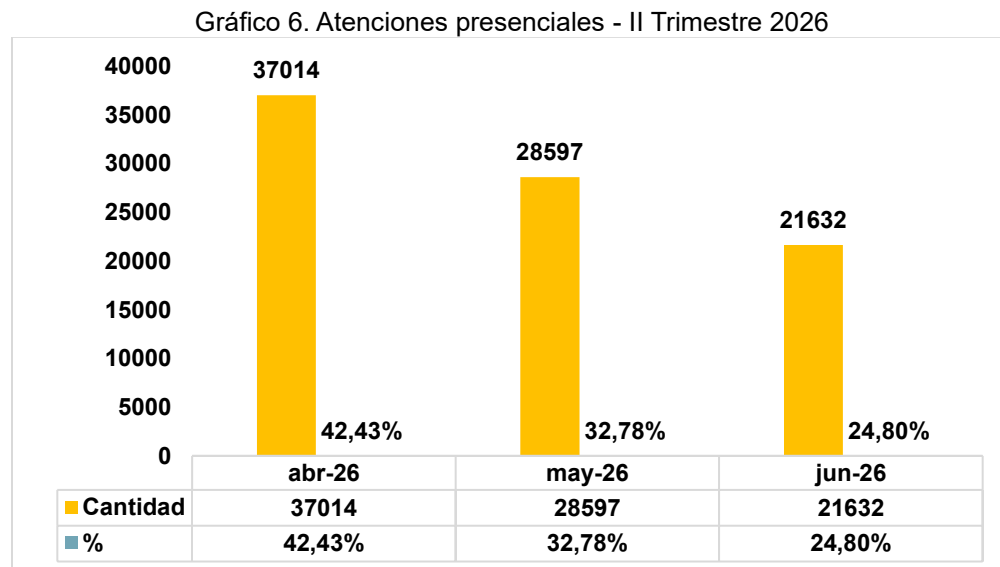
2.1 Canal presencial

Durante el segundo trimestre de 2026, se brindó atención presencial a través de los Puntos de Atención SIAC, la Red CADE y la estrategia Super Cade Móvil - Ferias a tu servicio, estas últimas convocadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, alcanzando un total de 87.243 atenciones, siendo abril el mes con mayor afluencia, con 37.014 atenciones.

⁹ 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 segundo trimestre de 2026 y su respectiva representación porcentual:



Fuente: Plataforma SIRBE WEB, Formato de Atenciones No Registradas en SIRBE FOR-ATC-012 y registro de atenciones "Ferias a tu servicio"

2.1.1. Puntos de Atención SIAC

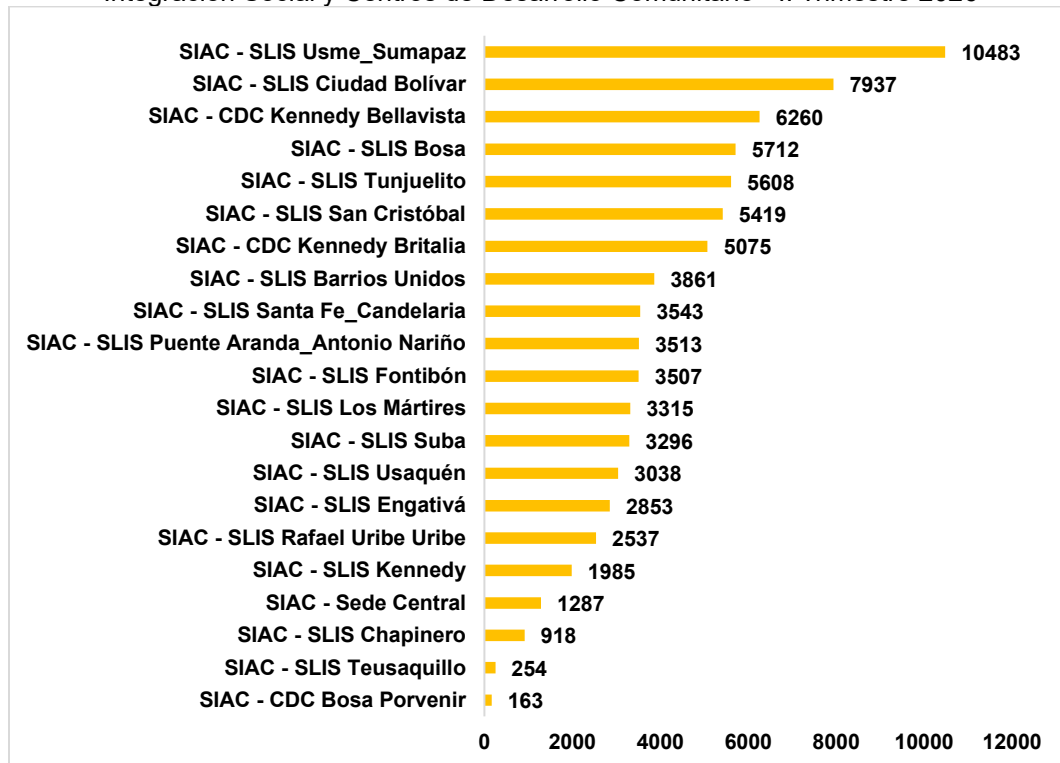
Durante el segundo trimestre de 2026, se registraron 80.564 atenciones en los 21 Puntos de Atención SIAC ubicados en las Subdirecciones Locales de la SDIS. La información se consolida mediante el Sistema de Registro de Beneficiarios SIRBE y el Formato de Atenciones Registro de Atenciones Diarias No Registradas 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 Ciudad Bolívar y CDC Kennedy Bellavista, con 10.483, 7.937 y 6.260 atenciones respectivamente, los cuales se ubican en las localidades con alta población y demanda de servicios sociales.

El motivo de la baja atención en puntos como CDC Bosa porvenir, SLIS Teusaquillo y SLIS Chapinero, entre otros, obedece a una baja afluencia ciudadana; no obstante, en estos puntos se logró mitigar la baja mediante la atención por 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 - II Trimestre 2026

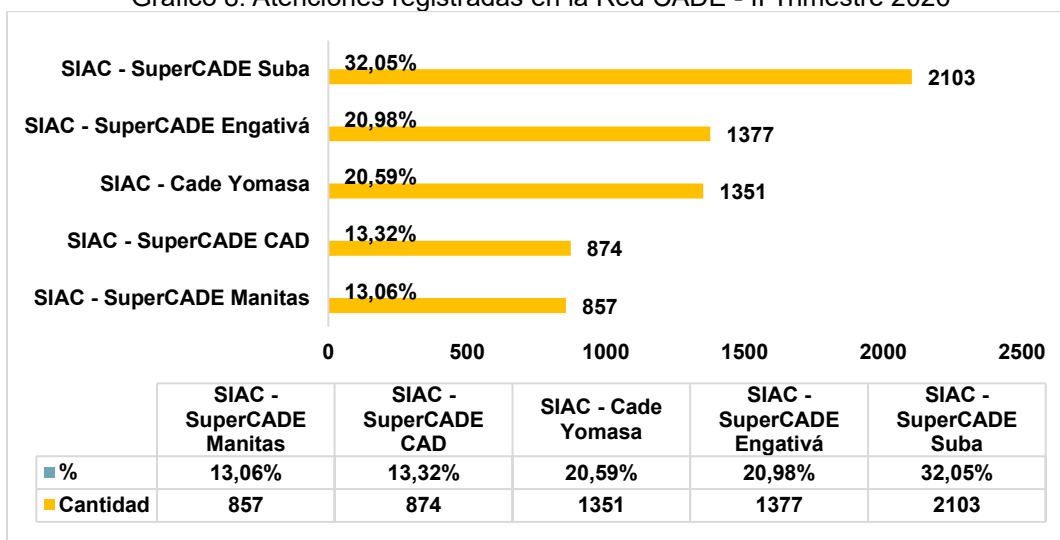


Fuente: Plataforma SIRBE WEB y Formato de Atenciones No Registradas en SIRBE FOR-ATC-012.

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 segundo trimestre de la vigencia 2026 se reportaron 6.562 atenciones, destacando el SuperCADE Suba, que se posicionó como el punto con mayor impacto con un 32,05% de la atención durante este periodo, tal como se observa en la siguiente gráfica:

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



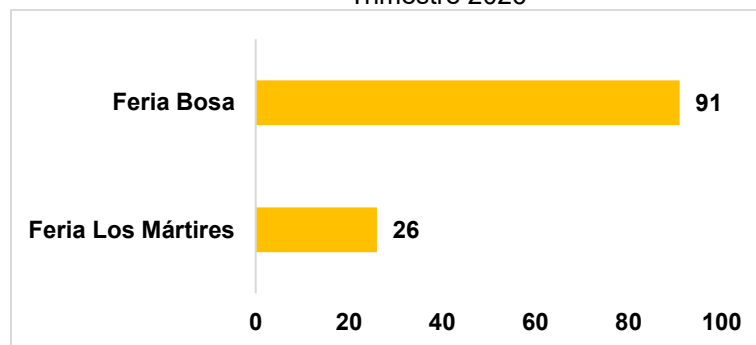
Fuente: Plataforma SIRBE WEB y Formato de Atenciones No Registradas en SIRBE FOR-ATC-012

2.1.3. Super CADE Móvil - 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 Bosa y Los Mártires. 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 (117), en las Ferias a tu servicio, desarrolladas durante el periodo objeto de reporte.

Gráfico 9. Atenciones registradas en el Super CADE Móvil - Ferias a tu servicio - II 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 actos 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 14 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 segundo trimestre, el canal telefónico atendió un total de 9.979 llamadas efectivas, siendo abril el mes que registró el mayor volumen de atención, con 3.357 interacciones efectivas. El sistema dispuesto por la Entidad para la atención del canal telefónico es la herramienta Denwa.

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

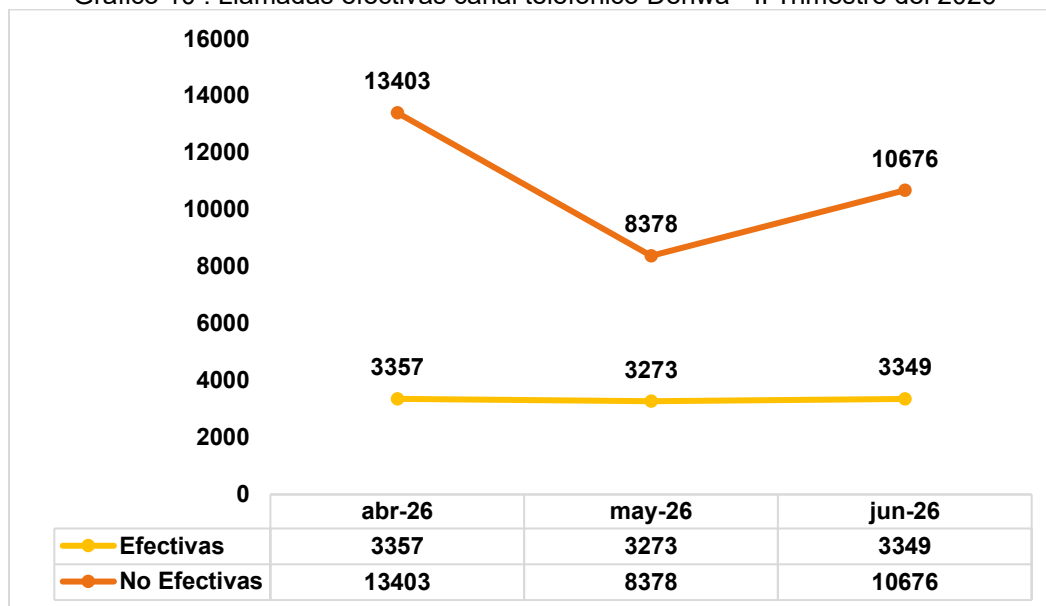
Tabla 11. Canal telefónico llamadas registradas Denwa - II Trimestre del 2026

Mes	Efectivas ¹⁰	No Efectivas ¹¹	Llamadas registradas
abr-26	3.357	13.403	16.760
may-26	3.273	8.378	11.651
jun-26	3.349	10.676	14.025
Total	9.979	32.457	42.436

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 Denwa - II Trimestre del 2026



Fuente: Herramienta Denwa

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

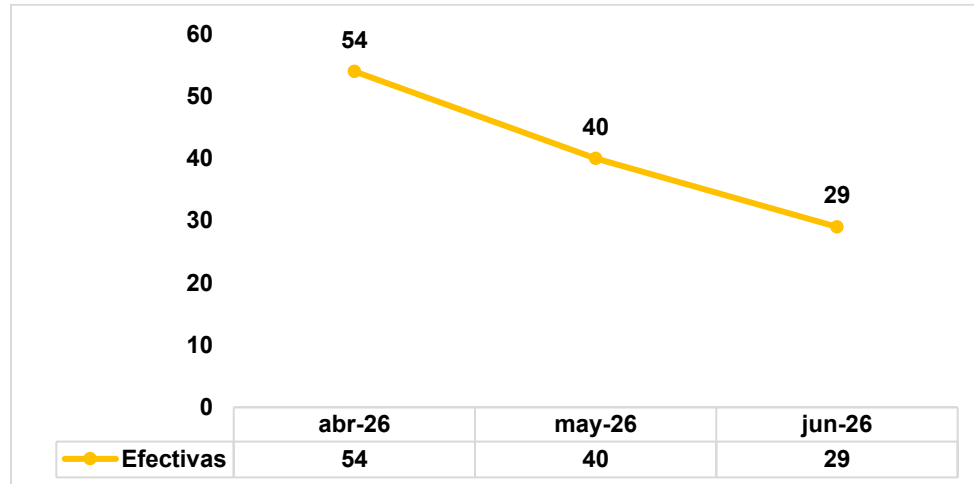
2.3 Canal virtual

La Secretaría Distrital de Integración Social SDIS, a través del canal virtual ofrece acceso rápido, eficiente y ágil a servicios e información, para el periodo objeto de análisis se registró un total de 123 videollamadas atendidas, en la siguiente grafica se puede evidenciar el comportamiento para esta modalidad de atención:

¹⁰ 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.

¹¹ Llamadas no efectivas: son las llamadas no contestadas durante el tiempo del servicio o fuera de este, así como las abandonadas por el ciudadano

Gráfico 11 . Gestión de Videollamadas - II Trimestre del 2026



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

Por otro lado, el Servicio de Atención a la Ciudadanía – SIAC también gestiona interacciones por medio del agendamiento de citas virtuales y presenciales, tal como se relaciona en los siguientes numerales descritos 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 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 364 videollamadas, las cuales en su totalidad fueron efectivas, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 12. Canal virtual videollamadas registradas - II Trimestre del año 2026.

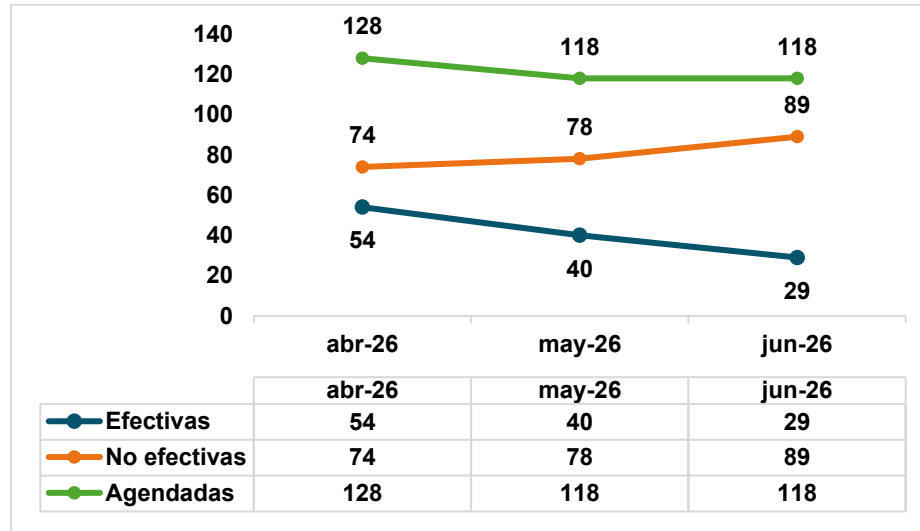
Mes	Efectivas	No Efectivas	Videollamadas agendadas
abr-26	54	74	128
may-26	40	78	118
jun-26	29	89	118
Total	123	241	364

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

En caso de presentarse gestión de 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 Videollamadas con 364 registros durante el periodo.

Gráfico 12. Gestión de Videollamadas en el canal virtual - II 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 segundo trimestre de 2026, se agendaron 172 citas, las cuales 12 fueron efectivas, representando un 7% de efectividad en la gestión, el detalle se relaciona a continuación:

Tabla 13. Citas agendadas “Acudiendo al punto seleccionado” - II Trimestre de 2026

Mes	Efectivas	No Efectivas	Citas agendadas
abr-26	0	75	75
may-26	4	43	47
jun-26	8	42	50
Total	12	160	172

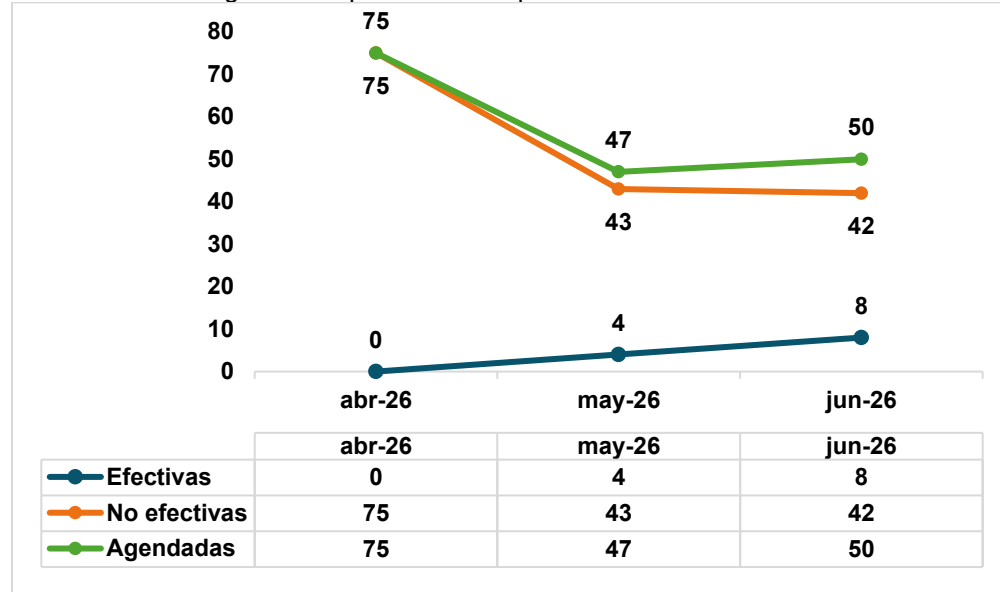
Fuente: Herramienta Bookings, Plataforma SIRBE WEB y Formato de Atenciones No Registradas en SIRBE FOR-ATC-012

Al igual que en la gestión de videollamada, en este medio también se realiza seguimiento a los ciudadanos que no asisten a la cita previamente agendada, a través de llamada telefónica.

Durante el segundo 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 mayo respecto a abril y manteniendo la tendencia en junio. Este comportamiento podría estar relacionado 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 para atención presencial” el cual durante el periodo objeto de análisis logró una atención efectiva de 160 ciudadanos.

Gráfico 13. Citas agendadas para atención presencial efectivas - II Trimestre de 2026.



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

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:

- 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.
- Sensibilización Cultura del Servicio: Dirigido a los Servidores(as) Públicos y contratistas de la Secretaría Distrital de Integración Social.
- 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.
- 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 cuatro (4) 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: Oferta distrital, servicio a la ciudadanía con enfoque de género, proyecto puentes digitales, protección internacional, regularización migratoria y acceso a derechos.

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

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

Campos de acción	Número Jornadas	Número de asistencias
Fortalecimiento equipo Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC	3	99
Sensibilización en cultura del servicio	5	371
Socialización Procedimiento de Atención a la Ciudadanía	3	177
Laboratorios de Lenguaje Claro	1	164

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 segundo trimestre del año 2026 se desarrollaron tres (3) 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 - II Trimestre del 2026

Mes	Temas	Número de participantes
Abril	1. Lengua de señas	32
	2. Socialización de la Norma 210601020-2 – Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normatividad	
	3. Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.	
	4. Protocolos de atención	
Mayo	1. Evaluación y certificación Norma 210601020-2.	32
	2. Recomendaciones en el reparto de las peticiones.	
Junio	1. Lenguaje claro	35
	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	

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 segundo trimestre de 2026 se desarrolló cinco (5) jornadas de sensibilización, en modalidad presencial con la participación de trescientos setenta y uno (371) 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 – II Trimestre del 2026

Mes	Jornadas	Número de participantes
Mayo	Socialización del proceso de atención a la ciudadanía y documentos asociados en Chapinero	27
Junio	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	66
	Socialización del proceso de atención a la ciudadanía y documentos asociados- Subdirección de Gestión Integral Local	99
	Socialización del proceso de atención a la ciudadanía y documentos asociados en Ciudad Bolívar	15
	Encuentro la ciudadanía en el centro donde se fortaleció temas como lenguaje claro, modelo de relacionamiento, Enfoque diferencial, protocolos de atención y accesibilidad, prevención de riesgos disciplinarios en la gestión de peticiones ciudadanas	164

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 segundo trimestre de la vigencia 2026 se desarrollaron tres (3) 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 177 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 – II Trimestre del 2026

Mes	Socializaciones	Número de participantes
Abril	- Manejo funcional del Sistema “Bogotá te Escucha”- Registro de Peticiones - Jornadas de Socialización del Proceso de Atención a la Ciudadanía PCD-ATC-003.	46
Mayo	- Manejo funcional del Sistema “Bogotá te Escucha”- Registro de Peticiones - Jornadas de Socialización del Proceso de Atención a la Ciudadanía PCD-ATC-003	32
Junio	- Manejo funcional del Sistema “Bogotá te Escucha”- Registro de Peticiones - Jornadas de Socialización del Proceso de Atención a la Ciudadanía PCD-ATC-003	99

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 segundo trimestre de 2026, se continuó fortaleciendo las capacidades institucionales para la atención y respuesta a las peticiones ciudadanas, con el propósito de garantizar respuestas oportunas, de calidad y en lenguaje claro, contribuyendo al ejercicio efectivo del derecho de acceso a la información pública.

En este marco, se llevó a cabo el conversatorio "La ciudadanía en el centro: herramientas para una atención incluyente, accesible y de calidad", con la participación de 164 asistentes, espacio orientado al fortalecimiento de competencias relacionadas con la atención a la ciudadanía bajo criterios de inclusión, accesibilidad y calidad en el servicio.

De igual manera, se participó en las actividades de fortalecimiento en materia de Lenguaje Claro lideradas por la Veeduría Distrital, entre las que se destacan la sesión del Plan de Acción Anual, con la participación de 60 representantes de Entidades distritales, y el taller de la Estrategia de Lenguaje Claro, que congregó a 68 participantes de diferentes sectores de la Administración Distrital.

Estos espacios favorecieron el intercambio de experiencias y buenas prácticas, así como el fortalecimiento de capacidades institucionales para la implementación de herramientas orientadas a mejorar la claridad, accesibilidad y comprensión de la información pública. Lo anterior contribuye a una comunicación más efectiva con la ciudadanía y fortalece el acceso a los servicios, trámites e información de la Administración Distrital.

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

Mes	Temas	Número de participantes
Junio	Conversatorio "La ciudadanía en el centro: herramientas para una atención incluyente, accesible y de calidad"	164

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

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

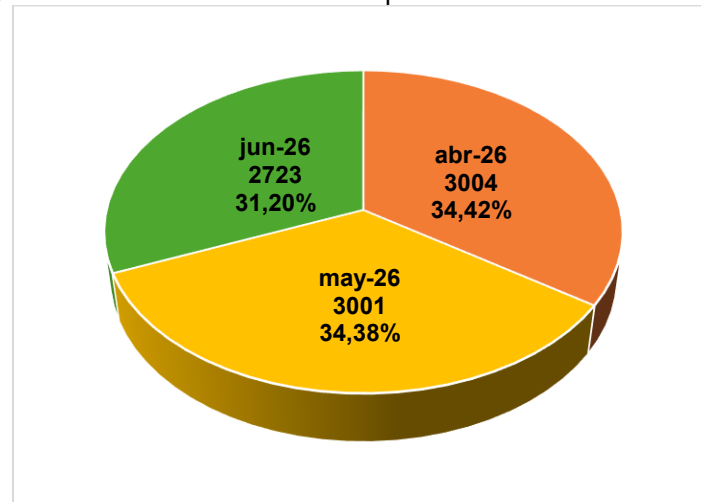
A diferencia de periodos anteriores, donde se contaba con formularios independientes por canal, para el periodo objeto de reporte las mediciones de percepción y satisfacción ciudadana empezaron a ser realizadas en la herramienta avalada para tal fin por medio de un formulario unificado que mide el grado 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 centralizan 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 Super CADE Móvil 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 segundo trimestre de 2026 se registró un total de 8.728 encuestas diligenciadas por la ciudadanía, con una distribución por mes del 34,42%, 34,38% y 31,20% correspondiente a los meses de abril, mayo y junio respectivamente.

Gráfico 14. Encuestas realizadas por mes - II 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 8.615 encuestas por parte de los usuarios.

4.1.1.b Super CADE Móvil - Ferias a tu servicio

Durante los meses de abril, mayo y junio se obtuvieron un total de 42 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 Videollamada

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 22 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 49 encuestas diligenciadas.

4.1.3. Canal Telefónico

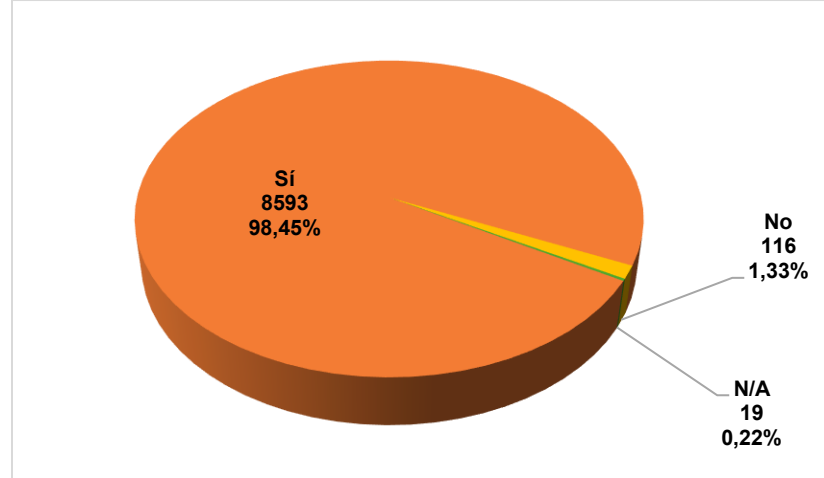
Durante el segundo trimestre del 2026, esta encuesta obtuvo un total de 304 respuestas de la ciudadanía sobre el servicio recibido a través del canal telefónico. La información recopilada en las encuestas demuestra el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con diversos aspectos del servicio, 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 segundo trimestre del 2026, presenta el detalle de los datos relacionados a continuación.

En la siguiente gráfica, se evidencia el nivel de satisfacción ciudadana con la efectividad en la atención, dato obtenido a través de las encuestas diligenciadas por la ciudadanía y relacionadas con la atención en los canales presencial (Puntos de Atención SIAC y Ferias a tu servicio) y virtual (Videollamada y Bogotá te escucha):

Gráfico 15. Nivel de satisfacción ciudadana canal presencial y virtual - II Trimestre de 2026



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 efectividad en la atención recibida en los canales presencial y virtual. Los Puntos de Atención SIAC, Bogotá te escucha, Videollamada y la estrategia “Feria a tu servicio”, estructurada y liderada por la Secretaría general de la Alcaldía Mayor de Bogotá, presentan resultados altamente satisfactorios con un 98,45% de ciudadanos satisfechos.

Por otro lado, el canal telefónico muestra un 90,79% de ciudadanos que manifiestan excelencia en la atención recibida, seguido de un 5,92% de ciudadanos que califican el servicio recibido como bueno; las dos calificaciones positivas suman un 96,71% de ciudadanos generalmente satisfechos con la interacción, estos resultados se evidencian en la siguiente tabla:

Tabla 19. Nivel de satisfacción ciudadana canal telefónico - II Trimestre de 2026

Mes	Cantidad	%
Excelente	276	90,79%
Buena	18	5,92%
Deficiente	6	1,97%
Regular	4	1,32%
Total	304	100%

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

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

Durante el período reportado se contó con una articulación permanente con el equipo del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, mediante la cual se adelantaron diversas acciones orientadas al fortalecimiento del acceso a la información y la mejora de la experiencia ciudadana. En este periodo se llevaron a cabo tres (3) acciones de divulgación y se desarrolló un trabajo conjunto con la Subsecretaría Técnica y la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, con el propósito de fortalecer la información contenida en la base maestra de servicios de la Entidad, garantizando que estuviera redactada en lenguaje claro. Adicionalmente, se adelantaron dos (2) consultas orientadas a validar y mejorar la calidad de la información suministrada a la ciudadanía.

En el marco del memorando No. I2026019800, emitido por la Subsecretaría de Gestión Institucional el pasado 18 de junio de 2026, se gestionó la designación de dos personas de apoyo por parte de las Subdirecciones Locales para fortalecer la operación de los puntos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC), garantizando la continuidad, oportunidad y calidad de la atención durante periodos de alta demanda, jornadas de fortalecimiento, tiempos de descanso y novedades del personal, en cumplimiento de los lineamientos institucionales establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía y el Instructivo de Canales de Interacción.

De igual manera, los referentes de los Puntos de Atención SIAC continuaron solicitando de manera periódica, a través de correos electrónicos, a los responsables de los servicios de las Subdirecciones Locales para la Integración Social, la información relacionada con novedades en la prestación de los servicios. Esta gestión permitió mantener actualizada la información disponible en los puntos de atención, fortaleciendo la articulación entre las dependencias y garantizando el suministro de información clara, oportuna y confiable, contribuyendo a una atención integral y de calidad para la ciudadanía.

En articulación con la Subdirección de Plantas Físicas, se adelantaron acciones orientadas al fortalecimiento de la accesibilidad e inclusión en los puntos de atención SIAC, mediante la dotación e instalación de señalización accesible para la identificación de espacios accesibles, salas de espera y rutas de evacuación. Estas acciones contribuyeron a garantizar condiciones de acceso y atención más incluyentes para las personas con discapacidad, en cumplimiento de los lineamientos institucionales y de accesibilidad para la atención a la ciudadanía.

5.2 Articulaciones Interinstitucionales

Durante el segundo 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, continua consolidando 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 servidores y colaboradores 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 cuatro (4) 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: Oferta distrital, servicio a la ciudadanía con enfoque de género, proyecto puentes digitales, protección internacional, regularización migratoria y acceso a derechos.

En relación con el proceso operativo de atención a la ciudadanía, durante el segundo trimestre de 2026 se dio continuidad a la ejecución del Convenio Interadministrativo No. 1241 de 2025, garantizando la prestación del servicio en los cinco puntos de atención SIAC ubicados en Manitas, Yomasa, CAD, Engativá y Suba, con el fin de asegurar una atención permanente y oportuna a la ciudadanía. Asimismo, en estos cinco puntos SIAC de la Red CADE, posterior a una prueba piloto realizada durante el mes de abril de 2026, actualmente se cuenta con el servicio de agendamiento virtual de turnos a través del Sistema de Asignación de Turnos (SAT Web) de la Secretaría General, mediante la aplicación BUSAPI de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que permite a la ciudadanía seleccionar el trámite o servicio requerido, el punto de atención de su preferencia, así como la fecha y hora disponibles, registrar sus datos y confirmar su cita para la atención presencial.

Se llevó a cabo una articulación con el SENA para promover el curso de Lengua de Señas Colombiana dirigido a los referentes de atención del SIAC, con el propósito de fortalecer sus competencias en comunicación inclusiva y contribuir a la eliminación de barreras en la atención de las personas con discapacidad auditiva, garantizando un servicio más accesible, oportuno y con enfoque diferencial.

Adicionalmente, durante el segundo trimestre del periodo objeto de reporte, la Secretaría Distrital de Integración Social participó en las “Ferias a tu Servicio”, lideradas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en las localidades de Los Mártires y Bosa. Estas jornadas permitieron dar a conocer la oferta de servicios de la entidad, orientar a la ciudadanía sobre el acceso a los programas sociales y fortalecer el trabajo articulado entre las Entidades distritales para brindar una atención más cercana y oportuna.

6. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones son formuladas a partir de los resultados del trimestre y de las oportunidades de mejora identificadas en el diagnóstico institucional buscan fortalecer la atención a la ciudadanía desde una perspectiva integral. Su implementación deberá desarrollarse de manera gradual, incorporarse a los instrumentos de planeación y seguimiento y contribuir a la consolidación de buenas prácticas en la Entidad.

a. Fortalecer la capacidad de respuesta desde el primer contacto

Se recomienda avanzar hacia una atención con mayor capacidad de resolución, de manera que la orientación inicial no se limite al suministro de información o al direccionamiento hacia otro servicio. Para ello, es necesario fortalecer el acceso de los equipos de atención a información actualizada sobre la oferta institucional, los requisitos, las novedades y el estado de las solicitudes, reduciendo remisiones innecesarias y evitando que la ciudadanía deba repetir su situación en diferentes puntos de atención.

b. Consolidar una atención centrada en las necesidades de la ciudadanía

Se recomienda fortalecer la comprensión integral de las necesidades de las personas durante la atención, promoviendo una orientación articulada frente a la oferta institucional. Este enfoque permitirá superar progresivamente una atención fragmentada por servicios y favorecer respuestas más pertinentes, oportunas y coherentes con las condiciones particulares de la ciudadanía.

c. Fortalecer la articulación y la gobernanza de la atención

Se recomienda consolidar espacios periódicos de coordinación para analizar el funcionamiento de los canales, las novedades de los servicios, las dificultades identificadas en los territorios y los compromisos de mejora. Estos espacios deberán facilitar la toma de decisiones basada en evidencia, fortalecer la coordinación entre el nivel central y territorial y evitar que la gestión dependa exclusivamente del intercambio de correos electrónicos.

d. Mejorar la disponibilidad, integración y trazabilidad de la información

Se recomienda avanzar en la organización e integración de la información generada en los diferentes canales y herramientas institucionales, procurando reducir registros fragmentados, reprocesos y dificultades para consultar el historial de atención. Así mismo, resulta necesario fortalecer los mecanismos para actualizar el portafolio, las novedades y las preguntas frecuentes, de manera que los equipos cuenten con una fuente institucional de consulta permanente.

e. Ajustar la operación de los puntos y canales según la demanda

Se recomienda analizar periódicamente el comportamiento de la demanda para adoptar medidas diferenciadas de operación, teniendo en cuenta que los puntos de atención presentan niveles de afluencia y complejidad territorial distintos. Esta revisión permitirá priorizar apoyos, organizar los recursos disponibles y garantizar la continuidad de la atención en los lugares y periodos de mayor demanda.

f. Fortalecer los canales telefónico y virtual

Se recomienda profundizar el análisis de las llamadas no atendidas, las interacciones no efectivas y las dificultades presentadas en las citas virtuales, considerando aspectos operativos, tecnológicos y de seguimiento. A partir de los resultados deberán definirse acciones que mejoren la disponibilidad, el registro y la trazabilidad de las atenciones, así como la experiencia de la ciudadanía en estos canales.

g. Estructurar el fortalecimiento de capacidades por roles

Se recomienda organizar las actividades de formación de acuerdo con las responsabilidades de quienes intervienen en la atención, diferenciando los contenidos dirigidos a referentes, apoyos territoriales, responsables de peticiones y equipos de los servicios. Además de los protocolos, el enfoque diferencial y el lenguaje claro, se deberán incorporar herramientas para el manejo de situaciones complejas y el cuidado emocional de quienes atienden de manera permanente a población en condición de vulnerabilidad.

h. Fortalecer las condiciones tecnológicas y de dotación

Se recomienda continuar con la identificación y priorización de las necesidades relacionadas con equipos, conectividad, herramientas de telefonía, mobiliario y mecanismos de asignación de turnos. Su mejoramiento deberá orientarse a reducir interrupciones, facilitar el registro de la información y garantizar condiciones adecuadas de accesibilidad, funcionalidad y calidad en los puntos de atención.

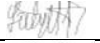
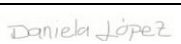
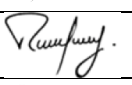
i. Consolidar el monitoreo, la mejora continua y las buenas prácticas

Se recomienda fortalecer los indicadores y mecanismos de seguimiento para analizar la demanda, la efectividad de los canales, la satisfacción ciudadana, la calidad de las respuestas y las dificultades operativas. Los resultados deberán utilizarse para definir acciones de mejora, verificar su impacto e identificar prácticas exitosas que puedan documentarse, socializarse y replicarse en otros puntos y dependencias de la Entidad.

La implementación gradual de estas recomendaciones permitirá atender las brechas identificadas en la operación, fortalecer la articulación institucional y avanzar hacia una atención con mayor capacidad de resolución, mejor trazabilidad y mayor pertinencia frente a las necesidades de la ciudadanía. Su seguimiento contribuirá a consolidar la mejora continua y a promover buenas prácticas sostenibles en los distintos canales y territorios de la Entidad.

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	
	Camilo Andrés Pinzón Sánchez	Contratista SIAC	
Revisó	Daniel Felipe Rodríguez	Contratista - SGI	
	Marcela María Medina Avella	Líder SIAC	
	Germán Alfonso Espinosa Suárez	Gestor SG - Proceso Atención a la Ciudadanía	
Aprobó	Lina María Sánchez Romero	Subsecretaria de Gestión Institucional	
Fecha de aprobación:		Julio de 2026	