

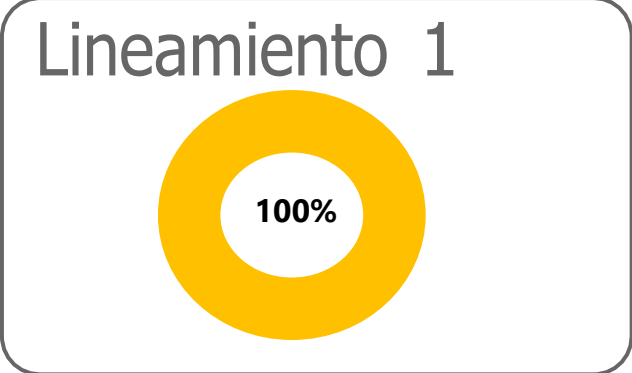
Defensor de la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS



Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Para atender este lineamiento, se realiza la verificación del cumplimiento de los productos reportados en el marco del plan de acción de la PPDSC.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.



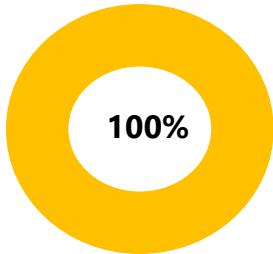
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, desde el rol del Defensor de la Ciudadanía se consolidaron importantes avances en la implementación y socialización del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía 2025–2028. En este marco, el Defensor realizó seguimiento permanente a la ejecución del plan de acción del Modelo, verificando el cumplimiento de las actividades programadas, la consistencia y suficiencia de las evidencias reportadas por las dependencias y el avance de los compromisos definidos en la Mesa Técnica. Asimismo, estos espacios permitieron fortalecer la apropiación institucional del Modelo y continuar con la socialización de la figura del Defensor de la Ciudadanía, promoviendo el conocimiento de sus funciones, alcance y aporte al fortalecimiento de la prestación del servicio y la garantía de los derechos de la ciudadanía.

Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

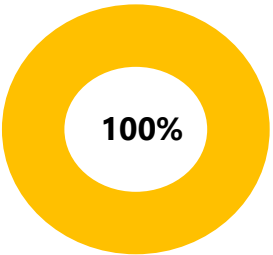
De acuerdo con este lineamiento, esta Secretaría ha apropiado dentro de su presupuesto los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía los cuales están programados para la ejecución de las metas del Plan Distrital de Desarrollo definidas en los proyectos de inversión de la Entidad, así:

- Transparencia y acceso a la información pública - Meta 2300 - Proyecto 7946.
- Racionalización de trámites - Meta 2300 - Proyecto 7946.
- Servicio a la ciudadanía - Meta 2321 - Proyecto 7955.
- Participación ciudadana en la gestión pública - Meta 2321 - Proyecto 7955.

Se adjunta el desagregado con el presupuesto apropiado en proyectos y metas.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



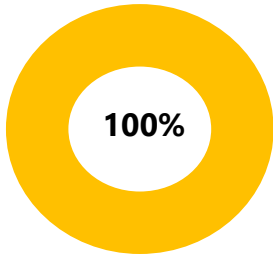
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el primer semestre del 2026, la Entidad por medio del equipo de Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, desarrolló actividades para el fortalecimiento del lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

En el marco de estas actividades se generó el documento de recomendaciones derivadas del análisis de los avances y reportes por las dependencias de la Entidad, correspondientes al primer semestre de 2026.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2



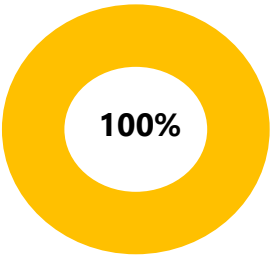
Observaciones Función 2 Lineamiento 2

En cumplimiento a este lineamiento, en el primer semestre de 2026, se gestionaron veinticinco (25) denuncias, discriminadas en los informes de Gestión del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC

Así mismo, en el primer semestre de 2026, se realizaron actividades pedagógicas y de socialización con servidores públicos y colaboradores, con el propósito de fortalecer las capacidades institucionales en materia de transparencia, integridad y acceso a la información.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

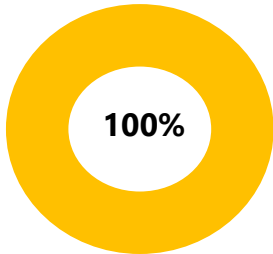
En articulación con el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, se realizó durante el primer semestre del 2026 seguimiento y evaluación de las respuestas brindadas a la ciudadanía, atendiendo lo establecido en la Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

En el marco de estas actividades se generó el documento de recomendaciones derivadas del informe de Gestión del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, correspondientes al primer semestre de 2026.

Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Mesas de Incumplimientos Criterios:
Se realizaron cinco (5) memorandos de incumplimientos a los criterios de Calidad de las respuestas (claridad, coherencia, oportunidad, calidez y manejo del sistema), correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2026, bajo los radicados: I2026006449, I2026007391, I2026012493, I2026014997, I2026019051.

Se realizaron seis (6) jornadas de Socialización con la participación de (283) corresponden a funcionarios y contratistas de la Secretaría Distrital de Integración Social del Procedimiento Trámite Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003- Manejo Funcional "Bogotá te Escucha", Estas jornadas contaron con la participación de los designados y equipo encargado de proyectar respuestas.

En el marco de estas actividades se generó el documento de recomendaciones derivadas del análisis de los avances y reportes por las dependencias de la Entidad, correspondientes al primer semestre de 2026.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



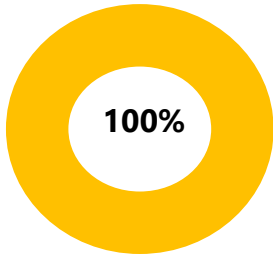
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Si bien no se realizó ninguna modificación en la designación del Defensor de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Integración Social. Es importante mencionar que, durante el primer semestre del 2026, mediante resolución 007 del 05 de enero de 2026 se reglamenta la figura del Defensor en la Entidad "Por la cual se reglamenta la figura del Defensor(a) de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones"

Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1

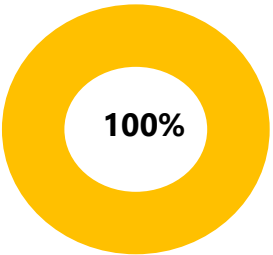


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, en el marco de las estrategias de divulgación institucional, se adelantó un trabajo articulado con la Oficina Asesora de Comunicaciones para fortalecer los canales de interacción con la ciudadanía. Como resultado, se publicaron (24) piezas comunicativas en las plataformas internas y externas de la Entidad. Estas piezas estuvieron orientadas a informar y sensibilizar a la ciudadanía sobre los canales de atención, la ruta de acceso a la guía de trámites y servicios y el procedimiento para la radicación de PQRSD, con el fin de garantizar una atención oportuna y efectiva. Adicionalmente, se elaboró una pieza informativa sobre la figura del Defensor de la SDIS, en la que se detallaron los casos de atención y sus canales de contacto, así mismo de manera interna se socializó pieza informativa respecto del Memorando de Recomendaciones del Defensor. Todo el material fue difundido de manera permanente a través de los canales oficiales de la Entidad.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el primer semestre del 2026 se realizaron (6) jornadas de sensibilización en cultura del servicio, con la participación de (388) servidores públicos y/o contratistas de la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS y cinco (5) Jornadas de Fortalecimiento en los cuatro ejes temáticos (conocimiento institucional; bases conceptuales; protocolos de atención y competencia actitudinales), con la participación de funcionarios y contratistas pertenecientes a las Subdirecciones Locales y Técnicas.

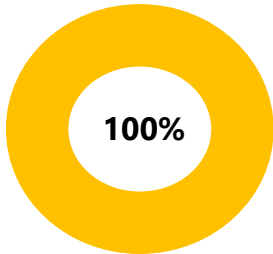
Durante el I Trimestre de 2026 En el periodo objeto de reporte, se logró avanzar en la realización de un (1) laboratorio con 131 asistentes, donde se abordaron las siguientes temáticas: 1. 1. Sensibilización empatizar, 2. 2. Lenguaje claro, criterios de calidad, cualificación Secretaría General.

Para el semestre de 2026, se participó en siete (7) 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.

Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



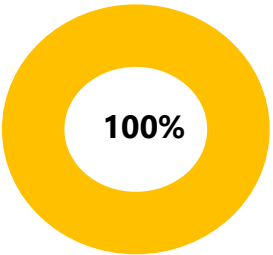
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2026, la SDIS realizó (06) jornadas de sensibilización en cultura del servicio, con la participación de (388) servidores públicos y contratistas. Además, desarrolló (5) jornadas de fortalecimiento en ejes clave de atención, dirigidas a funcionarios y contratistas de las Subdirecciones Locales y Técnicas.

Para el semestre de 2026, se participó en siete (7) 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.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Atendiendo este lineamiento, la Secretaría Distrital de Integración Social tiene a disposición de la ciudadanía varios canales y medios de interacción para acceder a la información pública de manera fácil rápida y eficaz.

Con lo anterior se identifican los siguientes canales y espacios:

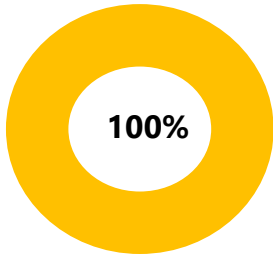
- 1. Canales presenciales
- 2. Canales virtuales: se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, en el que se puede obtener información, realizar trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.
- 3. Línea de atención ciudadana.

Nota: Se adjunta el detalle de los canales de atención dispuesto para la SDIS, en la actualidad.

Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



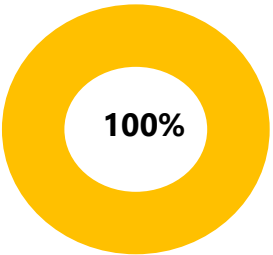
Observaciones Función 5 Lineamiento 2

La estrategia de racionalización de trámites de la SDIS para la vigencia 2026 consiste en implementar una herramienta virtual que permita a la ciudadanía verificar, mediante su documento de identificación, si cumple con las características para acceder a un servicio, reduciendo desplazamientos y facilitando la consulta para los procedimientos administrativos registrados en el SUI: - Comedores comunitarios, -Compromiso por una Alimentación Incluyente, - Comunidad de cuidado, -Transferencias para Personas con Discapacidad, -Jóvenes con oportunidades.

Avances: Optimización de Procesos y Reingeniería Operativa - Fortalecimiento de la Interoperabilidad Tecnológica, - Impacto Transformacional en la Atención al Ciudadano, - Articulación y Proyección del Ecosistema Digital Distrital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1

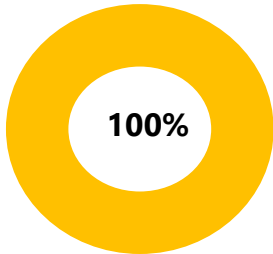


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

Se participó en la mesa del Comité Institucional de Desempeño para la aprobación de la Estrategia para la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

Se participó de las mesas de trabajo como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicios a la Ciudadanía.
- Segunda Sesión extraordinaria 28 de mayo de 2026