



Firmado electrónicamente con ASESIN  
Aci: 2025-03-27 16:06:02 - 74651001004739  
2025-03-27 17:15:46-05:00 - Página 1 de 14

## RESOLUCIÓN No. 0856 DEL 27 DE MARZO DE 2025

*"Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones."*

### EL SECRETARIO DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

*En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por los artículos 4, literales h) y j) del Decreto Distrital 607 de 2007, y artículo 2º, literal f) del Decreto Distrital 113 de 2023 y,*

### CONSIDERANDO:

Que el artículo 123 de la Constitución Política establece que los servidores públicos están al servicio de la comunidad y con ello se fundamenta desde la Carta Magna, la adopción de normas políticas y demás instrumentos de gestión que se adopten para fortalecer el servicio a la ciudadanía en las entidades públicas.

Que 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"*, dispone:

**"ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

*(...) Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público".*

Que, atendiendo a que el criterio normativo referido tiene por fin promover el principio de transparencia y publicidad que atañe a la naturaleza misma de las autoridades administrativas, la Ley 1712 de 2014, *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*, dispone la aplicación de los siguientes principios:

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín  
Secretaría Distrital de Integración Social  
Teléfono: 3 27 97 97  
Correo electrónico institucional: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)

**Continuación de la Resolución No. 0856 del 27 de marzo de 2025**

*“Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC y se dictan otras disposiciones”.*

*“Principio de máxima publicidad para titular universal. Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente Ley.*

*(...) Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros*

*Principio de facilitación. En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo”.*

Que en el ámbito distrital, mediante el Acuerdo Distrital 257 de 2006, se determinó la estructura, organización y funcionamiento general de los organismos y de las entidades de Bogotá Distrito Capital, transformando el Departamento Administrativo de Bienestar Social en la Secretaría Distrital de Integración Social. Esta entidad, en los términos del artículo 89, tiene por objeto:

*“(…) orientar y liderar la formulación y el desarrollo de políticas de promoción, prevención, protección, restablecimiento y garantía de los derechos de los distintos grupos poblacionales, familias y comunidades, con especial énfasis en la prestación de servicios sociales básicos para quienes enfrentan una mayor situación de pobreza y vulnerabilidad. Así como, prestar servicios sociales básicos de atención a aquellos grupos poblacionales que además de sus condiciones de pobreza se encuentran en riesgo social, vulneración manifiesta o en situación de exclusión social”*

Que el Decreto Distrital 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”, establece en su artículo 3, que:

***“Artículo 3º - De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:***

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín  
Secretaría Distrital de Integración Social  
Teléfono: 3 27 97 97  
Correo electrónico institucional: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)

**Continuación de la Resolución No. 0856 del 27 de marzo de 2025**

*“Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC y se dictan otras disposiciones”.*

- 1) *La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.*
- 2) *El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.*
- 3) *El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.*
- 4) *El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.*
- 5) *La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.*
- 6) *La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.*
- 7) *La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.”*

Que mediante el Acuerdo Distrital 529 de 2013 se establece la obligación de adoptar medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital.

Que, el Acuerdo Distrital 630 de 2015, establece unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y los canales que se deberán implementar para resolver las peticiones de los ciudadanos.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín  
Secretaría Distrital de Integración Social  
Teléfono: 3 27 97 97  
Correo electrónico institucional: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)

**Continuación de la Resolución No. 0856 del 27 de marzo de 2025**

*“Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC y se dictan otras disposiciones”.*

Que el Acuerdo Distrital 731 de 2018, *“Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del Distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*, sustituye el **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**, en su Artículo 1°, por:

***“Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015.***

***Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”***

Que el Decreto 293 de 2021 *“Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”* modificó los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto Distrital 197 de 2014, en los siguientes términos:

***“Artículo 1. Objeto. Establecer y unificar, para todas las entidades que conforman el Distrito Capital, los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, racionalización de trámites e implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.”***

Que la Secretaría Distrital de Integración Social expidió la Resolución interna No. 1340 del 29 de junio de 2022, *“Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC - y se dictan otras disposiciones”*.

Que el Decreto Distrital 607 de 2007, ha sido modificado por los Decretos 149 de 2012, 445 de 2014, 587 de 2017 y 459 de 2021, 508 de 2022 y el Decreto 113 de 2023 *“Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de La Secretaría Distrital de Integración Social; este último mediante el cual establece en su artículo 9°, las funciones de la Subsecretaría de Gestión Institucional, siendo la dependencia la encargada de:*

***“f) Orientar y brindar lineamientos y directrices para el eficiente funcionamiento y operación del esquema de prestación del servicio de Atención a la Ciudadanía y la atención del Sistema de Peticiones, quejas y reclamos PQRS.”***

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín  
Secretaría Distrital de Integración Social  
Teléfono: 3 27 97 97  
Correo electrónico institucional: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)

**Continuación de la Resolución No. 0856 del 27 de marzo de 2025**

*“Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC y se dictan otras disposiciones”.*

Que en cumplimiento del artículo 11 del Decreto Distrital 542 de 2023 “Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”, mediante la Resolución 1869 de 2024 se creó en esta Secretaría la Mesa Técnica del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, que tiene dentro de sus funciones coordinar la atención de los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social con la ciudadanía.

Que por lo anterior se precisa que, a la fecha de expedición de la presente Resolución, el organigrama de la Secretaría es el siguiente, sin perjuicio de que posteriormente la estructura organizacional de la Entidad pueda ser modificada, caso en el cual, a las nuevas dependencias les aplicará este acto administrativo:

- El Despacho, conformado por la secretaría y las Oficinas Asesoras de: Comunicaciones; Control Interno; Jurídica y Control Disciplinario Interno.
- La Subsecretaría de Gestión Institucional.
- La Dirección de Gestión Corporativa, integrada por las Subdirecciones de: Contratación; Administrativa y Financiera; Plantas Físicas; y Gestión y Desarrollo del Talento Humano.
- La Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, integrada por las Subdirecciones de: Diseño, Evaluación y Sistematización; y de Investigación e Información.
- La Dirección de Nutrición y Abastecimiento, integrada por las Subdirecciones de: Nutrición; y Abastecimiento.
- La Subsecretaría Técnica.
- La Dirección Territorial, integrada por las Subdirecciones de: Gestión Integral Local; Identificación, Caracterización e Integración y Locales para la Integración Social.
- La Dirección Poblacional, integrada por las Subdirecciones para: la Infancia; la Juventud; la Adultez; y para la Vejez.
- La Dirección para la inclusión y las Familias, integrada por las Subdirecciones para: la Familia; Asuntos LGBTI; y para la Discapacidad.
- La Dirección de Transferencias, integrada por la Subdirección de Administración de la Información de transferencias.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín  
Secretaría Distrital de Integración Social  
Teléfono: 3 27 97 97  
Correo electrónico institucional: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)

**Continuación de la Resolución No. 0856 del 27 de marzo de 2025**

*“Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC y se dictan otras disposiciones”.*

Que dada la reformulación de los servicios de la Entidad y para dar cumplimiento a las disposiciones de los Decretos Distritales 113 y 542 de 2023, se hace necesario actualizar el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, con el fin de lograr una dinámica estandarizada en su prestación, a efectos de que resulte efectiva, sistemática y coherente con las necesidades de la ciudadanía.

Que, en virtud de lo anterior,

**RESUELVE:****CAPÍTULO I****OBJETO, DEFINICIÓN, ÁMBITO, OBJETIVOS Y FUNCIONES DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

**ARTÍCULO 1°.- OBJETO.-** Actualizar el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC de esta Secretaría, estableciendo como Líder del mismo a la Subsecretaría de Gestión Institucional, como Líder del Proceso de Atención a la Ciudadanía, por ser la dependencia encargada de orientar y brindar lineamientos y directrices para el eficiente funcionamiento y operación del esquema de prestación del Servicio de Atención a la Ciudadanía y la atención del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

**ARTÍCULO 2°.- DEFINICIÓN SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA – SIAC:** El SIAC es el medio de interacción por el cual, la Secretaría Distrital de Integración Social mantiene comunicación con la ciudadanía, garantizando que los servicios respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, ofreciendo una atención oportuna y con calidad, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia<sup>1</sup>; en armonía con los principios de transparencia y prevención y lucha contra la corrupción; siendo su objetivo orientar acciones dirigidas a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, buscando así garantizar a la ciudadanía el derecho de acceder a la oferta de servicios sociales, generar bienestar y mejorar su calidad de vida<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Artículo 17 del Decreto Distrital 221 de 2023 “Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital, se deroga el Decreto Distrital 807 de 2019 y se dictan otras disposiciones”, en lo que atañe a la Política de Gestión de Servicio al Ciudadano.

<sup>2</sup> CONPES D.C 03 “Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía” de 2019.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín  
Secretaría Distrital de Integración Social  
Teléfono: 3 27 97 97  
Correo electrónico institucional: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)



## Continuación de la Resolución No. 0856 del 27 de marzo de 2025

*“Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC y se dictan otras disposiciones”.*

**ARTÍCULO 3°.- ÁMBITO DE APLICACIÓN:** El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, está asociado al Proceso de Atención a la Ciudadanía la cual es transversal a todos los niveles de la Estructura Organizacional de la Entidad; y es aplicable tanto en nivel central, como en los Puntos de Atención SIAC ubicados en las Subdirecciones Locales y Centros de Desarrollo Comunitario.

**ARTÍCULO 4°.- OBJETIVOS:** El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC - , en la Secretaría Distrital de Integración Social, tiene los siguientes objetivos:

1. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social.
2. Brindar una atención oportuna a la ciudadanía a través de los diferentes canales de interacción ciudadana dispuestos por la Entidad.
3. Difundir de manera clara y veraz la información pertinente de los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social.
4. Promover el adecuado manejo y operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social.
5. Promover la cultura de servicio a la ciudadanía con los colaboradores públicos de la Entidad en articulación con las directrices distritales.
6. Realizar seguimiento al funcionamiento de los diferentes canales de interacción ciudadana dispuestos por la Entidad.
7. Prestar la atención a la ciudadanía desde un enfoque diferencial de manera confiable, amable, digna y efectiva, cualquiera que sea el canal de interacción.

**ARTÍCULO 5°.- FUNCIONES:** Con el fin de lograr los objetivos enunciados en el artículo anterior, el SIAC tendrá las siguientes funciones:

1. Articular acciones que garanticen el relacionamiento con la ciudadanía con criterios diferenciales de accesibilidad y un enfoque de derechos, diferencial y de género para acceder a los servicios de la Entidad.
2. Administrar el Sistema Distrital para la de Gestión de Peticiones Ciudadanas, herramienta diseñada e implementada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín  
Secretaría Distrital de Integración Social  
Teléfono: 3 27 97 97  
Correo electrónico institucional: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)

### Continuación de la Resolución No. 0856 del 27 de marzo de 2025

*“Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC y se dictan otras disposiciones”.*

de Bogotá D.C., y los Canales de Interacción para la atención de la ciudadanía dispuestos por la Entidad.

3. Desarrollar acciones que promuevan la Cultura del Servicio a la Ciudadanía acorde con las directrices del Distrito y de la Entidad.
4. Generar e implementar los procedimientos, instructivos y demás directrices en el marco de la Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social.
5. Recepcionar y registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, las PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) allegadas mediante los diferentes canales de interacción ciudadana dispuestos por la Entidad; asignando, las mismas a las dependencias o Entidades competentes para su respectiva gestión en los términos de Ley.
6. Realizar acompañamiento y seguimiento al adecuado funcionamiento de los canales de interacción ciudadana.
7. Realizar evaluación a las respuestas emitidas por la Entidad, con el fin de verificar si cumplen con los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema) conforme a lo establecido “Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”.
8. Elaborar los informes. Institucionales internos y externos requeridos por la Entidad.

**ARTÍCULO 6°.- USO DE LAS TICS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.** Como estrategia de gestión el servicio integral de atención a la ciudadanía se utilizará herramientas tecnológicas para facilitar la interacción con la ciudadanía, a saber:

- Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Guía de Trámites y Servicios.
- Portales Web (correo electrónico, página web).
- Agendamiento de citas para la atención ciudadana a través de “video llamada” y “acudiendo al punto seleccionado”.
- Sirbe Web.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín  
Secretaría Distrital de Integración Social  
Teléfono: 3 27 97 97  
Correo electrónico institucional: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)



## Continuación de la Resolución No. 0856 del 27 de marzo de 2025

*“Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC y se dictan otras disposiciones”.*

**ARTÍCULO 7°.- RESPONSABLE DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SIAC.** La responsabilidad de articular los componentes del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía estará cargo de la Subsecretaría de Gestión Institucional, o la dependencia que haga las veces de esta.

## CAPITULO II

### EQUIPO DE TRABAJO DEL SIAC

**ARTÍCULO 8°.- ESTRUCTURA ORGÁNICA.** La Subsecretaría de Gestión Institucional designará un grupo de personas vinculadas a la planta o por contrato para liderar, orientar y operar el SIAC. Estas personas actuarán conforme a sus funciones u obligaciones contractuales respectivamente, atendiendo a los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos, el SIAC contará con el siguiente equipo:

- Él (la) Líder del Equipo SIAC.
- Profesionales de SIAC central.
- Auxiliares y técnicos SIAC central y local.

**ARTÍCULO 9°.- LÍDER DEL EQUIPO SIAC.** Para los efectos de la presente resolución, él (la) Líder del Equipo SIAC, es la persona que ejercerá la coordinación operativa del SIAC, quien tendrá las siguientes funciones:

1. Formular el plan de acción del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la SDIS.
2. Formular el plan de sensibilización en cultura del servicio dirigido al talento humano de la Entidad.
3. Elaborar y presentar a la Subsecretaría de Gestión Institucional el informe trimestral del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía para su posterior socialización, por parte del Subsecretario(a), en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
4. Articular la relación institucional con la Dirección Distrital del Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín  
Secretaría Distrital de Integración Social  
Teléfono: 3 27 97 97  
Correo electrónico institucional: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)

## Continuación de la Resolución No. 0856 del 27 de marzo de 2025

*“Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC y se dictan otras disposiciones”.*

5. Realizar la medición de la satisfacción y percepción de la ciudadanía frente a la atención en los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social.
6. Realizar seguimiento a la gestión de las peticiones ciudadanas que ingresan a la Entidad a través del envío de alertas tempranas a las dependencias responsables de emitir respuestas.
7. Formular acciones que garanticen un servicio confiable, amable, digno y efectivo a la ciudadanía.

### CAPÍTULO III

#### ARTICULACIÓN INTRAINSTITUCIONAL EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

**ARTÍCULO 10°.- ARTICULACIÓN INTRAINSTITUCIONAL.** Para la implementación del SIAC, todas las dependencias de la Entidad tendrán a cargo las siguientes tareas:

1. Dar cumplimiento a los procesos, procedimientos, protocolos, acciones y estrategias definidas para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de lograr que la Secretaría Distrital de Integración Social preste un servicio integral, homogéneo y estandarizado.
2. Dar trámite y atender en términos de Ley las peticiones ciudadanas (en interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, solicitudes de información, solicitudes de copias y denuncias por posibles actos de corrupción) cumpliendo con los criterios de calidad de las respuestas (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema).
3. Participar activamente en los procesos de sensibilización y actualización convocados por el Equipo SIAC de la Subsecretaría de Gestión Institucional.
4. Adelantar las acciones que permitan el proceso de medición de satisfacción y percepción de los servicios sociales en la SDIS.
5. Promover acciones de mejora que garanticen la calidad del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, en la Entidad.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín  
Secretaría Distrital de Integración Social  
Teléfono: 3 27 97 97  
Correo electrónico institucional: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)

## Continuación de la Resolución No. 0856 del 27 de marzo de 2025

*“Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC y se dictan otras disposiciones”.*

### CAPÍTULO IV

#### DISPOSICIONES FINALES

**ARTÍCULO 11°.- PUBLICACIÓN.** La presente Resolución deberá ser publicada en el Link de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página Web de esta Entidad en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Nacional 103 de 2015 Compilado en el Decreto 1081 de 2015 Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República.

**ARTÍCULO 12°.- COMUNICACIÓN.** Comunicar el contenido del presente acto administrativo a cada una de las dependencias de esta Secretaría, para su conocimiento y fines pertinentes.

**ARTÍCULO 13°.- VIGENCIA.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las normas que le sean contrarias, en especial, la Resolución interna No. 1340 del 29 de junio de 2022.

#### PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá, D.C., a los veintisiete (27) días del mes de marzo de dos mil veinticinco (2025).

**JULIANA SÁNCHEZ CALDERÓN**  
**Secretaria Distrital de Integración Social (E)**

Proyectó: Mónica Rodríguez – Gestora SG Proceso de Atención a la Ciudadanía – Subsecretaría de Gestión Institucional  
Marcela María Medina Avella – Líder Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC  
Yuli Paolin Torres Vivas – Abogada Subsecretaría de Gestión Institucional  
Revisó: Andrea Vega Rodríguez – Abogada Oficina Jurídica  
Aprobó: Franci Liliana Clavijo Joya – Jefe Oficina Jurídica (E)  
Aprobó: Lina María Sánchez Romero – Subsecretaría de Gestión Institucional

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín  
Secretaría Distrital de Integración Social  
Teléfono: 3 27 97 97  
Correo electrónico institucional: [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)



firmado electrónicamente con AZSIGN  
Acuerdo: 20250327-160602-74e510-01004739  
2025-03-27 17:15:46-05:00 - Página 12 de 14

## REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

RESOLUCION ACTUALIZACION SIAC 0856 DEL 27 DE MARZO  
DE 2025

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20250327-160602-74e510-01004739

Creación: 2025-03-27 16:06:02

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-03-27 17:15:45



Escanee el código  
para verificación

### Revisión: Revisó

Andrea Vega Rodríguez

52516635

[avegar@sdis.gov.co](mailto:avegar@sdis.gov.co)

Profesional Especializada Grado 23

Secretaría Distrital de Integración Social

### Elaboración: Elaboró

YULI PAOLIN TORRES VIVAS

1032358142

[yptorresv@sdis.gov.co](mailto:yptorresv@sdis.gov.co)

### Elaboración: Elaboró

Marcela Medina Avella

52501681

[mmedinaa@sdis.gov.co](mailto:mmedinaa@sdis.gov.co)

Líder Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC

Secretaría Distrital de Integración Social

### Elaboración: Elaboró

MÓNICA RODRÍGUEZ

63488121

[mrodriguez1@sdis.gov.co](mailto:mrodriguez1@sdis.gov.co)

CONTRATISTA

SDIS



Firmado electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20250327-160602-74e510-01004739  
2025-03-27 17:15:46-05:00 - Página 13 de 14

## REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

RESOLUCION ACTUALIZACION SIAC 0856 DEL 27 DE MARZO  
DE 2025

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20250327-160602-74e510-01004739

Creación: 2025-03-27 16:06:02

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-03-27 17:15:45



Escanee el código  
para verificación

**Firma: Firma**

Beatriz Juliana Sanchez Calderon

52355110

[jusanchez@sdis.gov.co](mailto:jusanchez@sdis.gov.co)

Secretaria de Despacho (E)

Secretaría de Integración Social

**Aprobación: Aprobó**

Lina María Sánchez Romero

64696062

[LSanchezR@sdis.gov.co](mailto:LSanchezR@sdis.gov.co)

Subsecretaria de Gestión Institucional

Secretaría Distrital de Integración Social

**Aprobación: Aprobó**

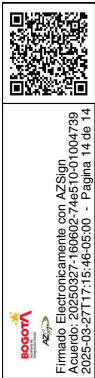
FRANCI LILIANA CLAVIJO JOYA

52541102

[fclavijo@sdis.gov.co](mailto:fclavijo@sdis.gov.co)

JEFE OFICINA JURÍDICA (E)

SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL



| REPORTE DE TRAZABILIDAD                                                                                                                                                       |                                                                                                                                          |          | <br><br>Escanee el código para verificación |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RESOLUCION ACTUALIZACION SIAC 0856 DEL 27 DE MARZO DE 2025<br>SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL<br>gestionado por: <a href="https://azsign.com.co">azsign.com.co</a> |                                                                                                                                          |          |                                                                                                                                |
| Id Acuerdo: 20250327-160602-74e510-01004739      Creación: 2025-03-27 16:06:02<br>Estado: Finalizado      Finalización: 2025-03-27 17:15:45                                   |                                                                                                                                          |          |                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                          |          |                                                                                                                                |
| TRAMITE                                                                                                                                                                       | PARTICIPANTE                                                                                                                             | ESTADO   | ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA                                                                                                     |
| Elaboración                                                                                                                                                                   | MÓNICA RODRÍGUEZ<br>mrodriguez1@sdis.gov.co<br>CONTRATISTA<br>SDIS                                                                       | Aprobado | Env.: 2025-03-27 16:06:41<br>Lec.: 2025-03-27 16:07:03<br>Res.: 2025-03-27 16:07:17<br>IP Res.: 190.27.225.68                  |
| Elaboración                                                                                                                                                                   | Marcela Medina Avella<br>mmedinaa@sdis.gov.co<br>Líder Servicio Integral de Atención a la<br>Secretaría Distrital de Integración Soci    | Aprobado | Env.: 2025-03-27 16:07:17<br>Lec.: 2025-03-27 16:10:24<br>Res.: 2025-03-27 16:10:27<br>IP Res.: 190.27.225.68                  |
| Elaboración                                                                                                                                                                   | YULI PAOLIN TORRES VIVAS<br>yptorresv@sdis.gov.co                                                                                        | Aprobado | Env.: 2025-03-27 16:10:27<br>Lec.: 2025-03-27 16:21:48<br>Res.: 2025-03-27 16:21:58<br>IP Res.: 191.156.48.174                 |
| Revisión                                                                                                                                                                      | Andrea Vega Rodríguez<br>avegar@sdis.gov.co<br>Profesional Especializada Grado 23<br>Secretaría Distrital de Integración Soci            | Aprobado | Env.: 2025-03-27 16:21:58<br>Lec.: 2025-03-27 16:24:56<br>Res.: 2025-03-27 16:25:03<br>IP Res.: 200.118.60.116                 |
| Aprobación                                                                                                                                                                    | FRANCI LILIANA CLAVIJO JOYA<br>fclavijo@sdis.gov.co<br>JEFE OFICINA JURÍDICA (E)<br>SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCI             | Aprobado | Env.: 2025-03-27 16:25:03<br>Lec.: 2025-03-27 16:27:18<br>Res.: 2025-03-27 16:27:36<br>IP Res.: 186.194.160.230                |
| Aprobación                                                                                                                                                                    | Lina María Sánchez Romero<br>LSanchezR@sdis.gov.co<br>Subsecretaria de Gestión Institucional<br>Secretaría Distrital de Integración Soci | Aprobado | Env.: 2025-03-27 16:27:37<br>Lec.: 2025-03-27 16:34:37<br>Res.: 2025-03-27 16:35:01<br>IP Res.: 190.27.225.68                  |
| Firma                                                                                                                                                                         | Beatriz Juliana Sanchez Calderon<br>jusanchez@sdis.gov.co<br>Secretaria de Despacho (E)<br>Secretaría de Integración Social              | Aprobado | Env.: 2025-03-27 16:35:01<br>Lec.: 2025-03-27 17:15:38<br>Res.: 2025-03-27 17:15:45<br>IP Res.: 201.221.172.22                 |