 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>FORMATO RESPUESTA A PROPOSICIONES</p>	Código: FOR-ATC-002
		Versión: 0
		Fecha: Memo I2019013337 - 25/02/2019
		Página: 1 de 11

Bogotá D.C.

Doctor

DAVID ANTONIO GARZÓN FANDIÑO

Subsecretario de Despacho

Comisión Segunda Permanente de Gobierno

Concejo de Bogotá D.C.

comisiondegobierno@concejobogota.gov.co

correspondencia@concejobogota.gov.co

Ciudad

Fecha: 2026-01-29 17:06:07
Radicado: S2026015363



Asunto: Respuesta a la Proposición No. 069 de 2026, aprobada en sesión de la Comisión Segunda Permanente de Gobierno. Tema: *"Hogares Geriátricos en Bogotá"*

Referencia: Radicado No. 2026EE657 del Concejo de Bogotá D.C.
Radicado No. E2026004172 de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Respetado Doctor Garzón, reciba un cordial saludo.


En atención al cuestionario de la Proposición relacionada en el asunto, la Secretaría Distrital de Integración Social remite respuesta en el marco de competencia de la Entidad, a partir de la información aportada por la Subsecretaría Técnica y la Dirección Poblacional, en los siguientes términos:

1. "¿Cuántos hogares geriátricos funcionan actualmente en Bogotá, cuántos están debidamente registrados y cuántos operan de manera informal o irregular?"

Respuesta. En atención a su consulta, desde la Secretaría Distrital de Integración Social se informa que una vez consultado el Sistema de Información y Registro de Servicios Sociales (SIRSS) - el cual constituye una herramienta mediante la cual se consolidan las instituciones, tanto públicas como privadas, que han adelantado el proceso de inscripción ante la Entidad para la prestación de servicios sociales en el Distrito Capital -, se cuenta con un total de 219 instituciones registradas; las cuales cuentan con número de identificación asignado como resultado de haber adelantado el respectivo proceso de inscripción ante la Secretaría.

En cuanto a aquellas instituciones no inscritas en el SIRSS, la Subsecretaría Técnica de la Entidad ha identificado 320 instituciones que prestan servicios de protección y atención integral a las personas mayores, en ese marco, una vez se verifica que dichas instituciones no cuentan con número de inscripción, se despliegan acciones de comunicación oficial a cada institución, mediante la cual se solicita adelantar el respectivo proceso de inscripción. Es de señalar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 1315 de 2009¹, la autorización para la instalación y funcionamiento de los centros de protección social para personas mayores corresponde a la Secretaría Distrital de Salud, razón por la cual, la inscripción en el SIRSS no constituye un mecanismo de habilitación, autorización o licencia para su funcionamiento.

¹ "Por medio de la cual se establecen las condiciones mínimas que dignifiquen la estadía de los adultos mayores en los centros de protección, centros de día e instituciones de atención."

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>FORMATO RESPUESTA A PROPOSICIONES</p>	Código: FOR-ATC-002
		Versión: 0
		Fecha: Memo I2019013337 - 25/02/2019
		Página: 2 de 11

2. “¿Qué entidad lidera la inspección, vigilancia y control de los hogares geriátricos, y con qué periodicidad se realizan las visitas de supervisión?”

Respuesta. De conformidad con el artículo 11 de la Resolución Conjunta No. 182 y 230 del 1 de marzo de 2013², la verificación de los estándares de calidad de los hogares de los hogares geriátricos se ejerce de manera articulada entre la Secretaría Distrital de Salud y la Secretaría Distrital de Integración Social, como se indica en la norma así:

(...) ARTÍCULO 11. DE LA VERIFICACIÓN DE ESTÁNDARES. La Secretaría Distrital de Integración Social y la Secretaría Distrital de Salud, adelantará las funciones de verificación de estándares de calidad, respecto de los requisitos para la prestación de los servicios ofrecidos en las instituciones de Protección y Atención Integral a las Personas Mayores, definidos en los anexos técnicos de la presente resolución” (...)

En cuanto al ejercicio de inspección, vigilancia y control, el artículo 14 de la Ley 1315 de 2009³, establece que “*el seguimiento de vigilancia y control a los centros de protección social, de día e instituciones de atención para adultos mayores y/o de personas en situación de discapacidad corresponde a las Secretarías de Salud de los niveles Departamental, Distrital y Municipal*”, y en concordancia de lo anterior, el artículo 20 de la Resolución mencionada indica que “*La Secretaría Distrital de Salud, en el marco de las competencias legales, adelantará las investigaciones correspondientes, frente al incumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Resolución*”, así entonces; por disposiciones legal la Secretaría Distrital de Salud es la encargada de ejercer el control y adelantar las investigaciones administrativas frente al incumplimiento de las disposiciones allí contenidas.

Como ultimo punto, frente a la periodicidad de las visitas de supervisión se encuentra sujeta a criterios de priorización en cabeza de la Subsecretaría Técnica de la Entidad, entre los que se encuentran:


1. Visita para la atención a requerimientos y solicitudes de la ciudadanía, entidades públicas y organismos de control.
2. Visitas conjuntas con la Secretaría Distrital de Salud.
3. Primeras visitas a instituciones que han adelantado el proceso de inscripción ante la SDIS.
4. Visitas de oficio a instituciones prestadoras de servicios a personas mayores.

3. “¿Cuántos hogares geriátricos han sido sancionados, sellados o cerrados en los últimos tres años, y por cuáles causas específicas (maltrato, hacinamiento, salubridad, falta de permiso)?”

Respuesta. De conformidad lo expuesto en la pregunta anterior, la Secretaría Distrital no es la autoridad competente para otorgar la autorización de funcionamiento, pues la Entidad no cuenta con facultades sancionatorias frente a dichas institucionales.

² “Por el cual se establece el procedimiento para ejercer la asesoría, verificación de estándares de calidad y se reglamenta el registro de instituciones de protección y atención integral a las personas mayores, para el funcionamiento de las instituciones prestadoras de este servicio en el Distrito Capital.”

³ “Por medio de la cual se establecen las condiciones mínimas que dignifiquen la estadía de los adultos mayores en los centros de protección, centros de día e instituciones de atención.”

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>FORMATO RESPUESTA A PROPOSICIONES</p>	Código: FOR-ATC-002
		Versión: 0
		Fecha: Memo I2019013337 - 25/02/2019
		Página: 3 de 11

4. “¿Qué protocolo existen para prevenir y atender casos de maltrato físico, psicológico o negligencia contra adultos mayores institucionalizados?”

Respuesta. La Secretaría Distrital de Integración Social, en cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Económico, Social y de Obras Públicas de Bogotá D.C. Bogotá Camina Segura 2024–2027, estructuró e implementa, a través de la Subdirección para la Vejez, el Proyecto de Inversión 7937 “Generación de oportunidades para la inclusión social y productiva de las personas mayores en Bogotá D.C.”, Este Proyecto tiene como objetivo fortalecer la inclusión social y productiva, la participación ciudadana y el goce efectivo de derechos de las personas mayores, mediante el robustecimiento de la oferta institucional, la articulación sectorial y el impulso de la cohesión social a través del fortalecimiento del tejido familiar y comunitario. El mencionado Proyecto de Inversión implementa acciones y servicios dirigidos a las personas mayores; servicios que se encuentran dispuestos y descritos en el Portafolio de Servicios de la Entidad acogido en el artículo 6 de la Resolución 218 de 2023⁴

Dentro de los servicios ofertados para la atención de personas mayores, la Subdirección para la Vejez de la Secretaría Distrital de Integración Social, tiene dispuesto el Servicio Social Bogotá Te Acompaña en la Vejez que desarrolla acciones orientadas a la prevención, identificación y atención integral de situaciones de maltrato físico, psicológico y negligencia contra personas mayores, en coherencia con el marco normativo vigente y los principios que orientan la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez, aplicando en la gestión de cada uno de los casos de los beneficiarios el Protocolo técnico de abordaje familiar y reconstrucción e redes familiares y comunitarias de personas mayores en situación de violencia y maltrato⁵ y el Protocolo asesoría jurídica y activación de rutas de atención a las personas mayores⁶.

El modelo de atención del Servicio se fundamenta en un enfoque de derechos humanos, diferencial y territorial, reconociendo a las personas mayores como sujetos de especial protección constitucional y garantizando abordajes dignos, oportunos y ajustados a las particularidades de cada situación.

Frente a la atención de casos, el Servicio adelanta análisis integrales que permiten identificar el tipo de presunta violencia, el nivel de riesgo y las condiciones del entorno familiar, social y comunitario. A partir de estos ejercicios, se orienta a la persona mayor sobre sus derechos y se activan las rutas institucionales correspondientes, priorizando medidas de protección y acompañamiento que salvaguarden su integridad física, emocional y social.


Cuando se identifican situaciones que requieren intervención de otras autoridades, el servicio realiza gestión y articulación interinstitucional con las entidades competentes del sector salud, justicia y protección, tales como comisarías de familia, autoridades administrativas, judiciales y organismos de control, con el fin de garantizar el acceso a la justicia, la adopción de medidas de protección y la atención integral de los casos.

Adicionalmente, de manera complementaria se desarrollan procesos de orientación y acompañamiento a las familias, dirigidos a intervenir dinámicas relacionales que pueden estar asociadas a la negligencia, el

⁴ https://www.integracionsocial.gov.co/images/docs/2026/Entidad/05012026-portafolio_servicios_secretaria_distrital_integracion_social_v22.pdf

⁵ https://sig.sdis.gov.co/images/documentos_siq/procesos/prestacion_de_servicios_sociales_para_la_inclusion_social/doc_aso/7.vejez/20231128_ptc_pss_073_v1_protocolo_familias.pdf

⁶ https://sig.sdis.gov.co/images/documentos_siq/procesos/prestacion_de_servicios_sociales_para_la_inclusion_social/doc_aso/7.vejez/20231128_ptc_pss_071_v1_protocolo_asesoria_juridica_activacion_rutas_de_atencion_personas.pdf

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>FORMATO RESPUESTA A PROPOSICIONES</p>	Código: FOR-ATC-002
		Versión: 0
		Fecha: Memo I2019013337 - 25/02/2019
		Página: 4 de 11

maltrato o la vulneración de derechos. Estas acciones buscan fortalecer habilidades de cuidado, comunicación y corresponsabilidad, así como promover entornos protectores que prevengan la reincidencia de situaciones de violencia.

Así mismo, el Servicio realiza seguimiento técnico a los casos atendidos, con el propósito de verificar el avance de las gestiones realizadas, evaluar la evolución de las condiciones de riesgo y realizar los ajustes necesarios en las estrategias de intervención. Este seguimiento permite asegurar que la atención no se limite a una respuesta inicial, sino que se mantenga un acompañamiento institucional continuo hasta la superación o mitigación de la situación de violencia o vulnerabilidad presentada por las personas mayores.

Por otro lado, dentro de los servicios ofertados para la atención de personas mayores, la Subdirección para la Vejez tiene dispuesto el Servicio Social Comunidad de Cuidado, el cual está dirigido a personas mayores de sesenta (60) años o más residentes en el distrito capital, en situación de dependencia funcional, que manifiesten de manera voluntaria su deseo de ingresar al servicio, que no cuentan con redes familiares o sociales de apoyo que garanticen su cuidado y manutención. El servicio se presta mediante atención en unidades operativas de larga estancia, en las cuales se brinda cuidado calificado, promoción de buenas prácticas y hábitos saludables. Así mismo, se promueve la constitución de redes de apoyo generacional, familiar e institucional.

Este servicio ofrece atención institucionalizada de larga estancia; es decir, una atención ininterrumpida los 7 días de la semana. Actualmente, esta atención se brinda a través de diecinueve (19) unidades operativas: dos (2) centros operados de manera directa por parte de la Secretaría Distrital de Integración Social y diecisiete (17) centros operados de manera tercerizada.

Como parte de la atención que se brinda en el Servicio Comunidad de Cuidado, se cuenta con protocolos institucionales orientados a la prevención, detección y atención de presuntos casos de maltrato físico, psicológico, negligencia, abandono y otras formas de violencia contra las personas mayores en atención. Específicamente, el Servicio cuenta con Protocolo de Situaciones Cotidianas Fortuitas (PTC-PSS-086, versión 2)⁷, el cual establece los lineamientos para la actuación oportuna de las unidades operativas frente a eventos fortuitos e imprevistos que puedan presentarse durante la prestación del servicio, incluyendo la activación de rutas de atención ante presuntos hechos de maltrato.


Dicho protocolo tiene como objetivo *“Brindar las orientaciones generales a los centros de comunidad de cuidado para dar respuesta oportuna y efectiva ante la ocurrencia de eventos y situaciones contingentes e imprevistas que se presentan durante la prestación del servicio con las personas mayores en actividades cotidianas, casos fortuitos y activación de rutas; garantizando así la seguridad y adecuada atención”*. De igual manera, da las orientaciones técnicas para garantizar el buen trato, la protección integral y el respeto por la dignidad de las personas mayores, así como acciones de prevención mediante la cualificación del talento humano, la promoción de derechos y el fortalecimiento de redes de apoyo.

Igualmente, el protocolo define la activación de rutas institucionales y externas de atención en casos de presunto maltrato físico, emocional, económico, negligencia o violencia sexual, incluyendo la atención médica y psicosocial, el registro y reporte oportuno y la articulación con las autoridades competentes y entidades responsables del restablecimiento de derechos, según la naturaleza del caso.

Por último, se contemplan lineamientos específicos para situaciones de presunta violencia, orientados a

⁷

https://sig.sdis.gov.co/images/documentos_sig/procesos/prestacion_de_servicios_sociales_para_la_inclusion_social/doc_aso/7.vejez/20240924_ptc_pss_086_v2_protocolo_eventos_en_la_prestacion_del_servicio.pdf

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>FORMATO RESPUESTA A PROPOSICIONES</p>	Código: FOR-ATC-002
		Versión: 0
		Fecha: Memo I2019013337 - 25/02/2019
		Página: 5 de 11

garantizar la permanencia de la persona mayor en un entorno seguro dentro del servicio, el análisis interdisciplinario del caso, el seguimiento psicosocial priorizando la dignidad y la protección de la persona mayor.

5. “¿Cómo se garantiza la calidad de la atención en salud, nutrición, higiene y acompañamiento psicosocial a los adultos mayores que residen en hogares geriátricos?”


Respuesta. Teniendo en cuenta las competencias de la Secretaría Distrital de Integración Social y lo descrito anteriormente, a través de la Subdirección para la Vejez implemente el Servicio Comunidades de Cuidado⁸, que corresponde a un servicio de larga estancia semejable a lo denominado coloquialmente como “Hogares Geriátricos”.

Este Servicio cuenta con unas condiciones transversales de calidad definidas para la prestación del servicio, las cuales orientan la atención desde los enfoques de derechos, diferencial y centrado en la persona mayor. Estas condiciones permiten que la atención se brinde de manera humanizada y, en el Servicio, se implementan a través de los componentes de atención que estructuran su operación. En este marco, desde el servicio se tienen en cuenta los siguientes componentes:

- a) **Nutrición y salubridad.** Este componente garantiza la provisión de una alimentación balanceada distribuida en cinco (5) tiempos de comida, suficiente e inocua, acorde con las condiciones de salud, requerimientos nutricionales y nivel de dependencia de cada persona mayor. Incluye el seguimiento periódico del estado nutricional por parte del equipo interdisciplinario, así como acciones de promoción de hábitos saludables. De igual manera, se asegura el cumplimiento de condiciones sanitarias, buenas prácticas de manipulación de alimentos y planes de saneamiento, orientados a la prevención de riesgos y a la protección de la salud.
- b) **Ambientes adecuados y seguros.** Las unidades operativas del servicio cuentan con espacios físicos accesibles, seguros y adaptados a las necesidades de las personas mayores, que favorecen la movilidad, el bienestar y la prevención de eventos adversos. Estos ambientes, además de cumplir con las condiciones apropiadas de infraestructura, cuentan con la dotación mínima requerida para la prestación del servicio, garantizando que las personas mayores dispongan de condiciones adecuadas para recibir una atención integral, digna y segura durante la permanencia en el servicio.
- c) **Atención integral.** La atención se desarrolla a través de un enfoque interdisciplinario y centrado en la persona mayor, abordando de manera articulada las dimensiones física, mental, emocional, social y espiritual.

Adicionalmente, el Servicio Comunidad de Cuidado, desde su modelo de atención se estructura en los siguientes ejes: (i) *Ocupación humana*, en donde se promueven las líneas de atención lenguajes para la identidad, movilizandocapacidades y espacios para la realización, fortaleciendo la autonomía, las habilidades y el sentido de propósito de las personas mayores. (ii) El eje de *cuidado integral*, el cual incorpora las líneas de cuerpo y mente, identidad, afectividad y sexualidad, espiritualidad, entornos amigables y seguros y respiro a cuidadores, garantizando un cuidado físico, emocional y relacional que reconoce la integralidad del ser de la persona mayor y finalmente (iii) *Familia, participación y redes*, que articula las líneas de familia, participación, redes, convivencia y buen trato, orientadas al fortalecimiento de vínculos, la corresponsabilidad y la garantía de derechos.

⁸ Portafolio de Servicios – 7.4.3. Servicio Comunidad de Cuidado - pag. 131 a 137
https://www.integracionsocial.gov.co/images/docs/2026/Entidad/05012026-portafolio_servicios_secretaria_distrital_integracion_social_v22.pdf

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>FORMATO RESPUESTA A PROPOSICIONES</p>	Código: FOR-ATC-002
		Versión: 0
		Fecha: Memo I2019013337 - 25/02/2019
		Página: 6 de 11

Así, la atención en el servicio Comunidad de Cuidado se organiza mediante planes de atención institucionales e individuales, en los cuales se identifican necesidades, capacidades y potencialidades, se realiza seguimiento periódico a los procesos de salud, nutrición, cuidado y acompañamiento interdisciplinario, y se fortalecen las redes de apoyo, asegurando respuestas oportunas, pertinentes y diferenciadas orientadas a la mejora de la calidad de vida de las personas mayores.

- a) **Gestión administrativa.** Este componente establece mecanismos de planeación, organización, control y evaluación que permiten el uso eficiente y transparente de los recursos humanos, técnicos y financieros del servicio. Así mismo, garantiza la trazabilidad de los procesos, el seguimiento a los resultados y la implementación de acciones de mejora continua, en coherencia con los objetivos del servicio.
- b) **Talento humano.** La calidad del servicio se sustenta en la disponibilidad de talento humano suficiente, idóneo y calificado, con perfiles acordes al número de personas mayores atendidas y a su nivel de dependencia funcional. Se cuenta con un equipo interdisciplinario, quienes aseguran la atención integral, el acompañamiento psicosocial, el apoyo en las actividades de la vida diaria y la promoción del buen trato. De manera complementaria, se desarrollan procesos permanentes de cualificación, asistencia técnica y supervisión, orientados a fortalecer la calidad en la atención a las personas mayores.

6. “¿Qué controles se realizan sobre el personal que labora en los hogares geriátricos en términos de formación, antecedentes y competencias para el cuidado del adulto mayor?”

Respuesta. La Secretaría Distrital de Integración Social conforme al Servicio Comunidad de Cuidado, ya descrito, informa que con el fin de garantizar la idoneidad del personal que presta sus servicios en las unidades operativas, realiza controles previos y permanentes en materia de formación, antecedentes y competencias para el cuidado de las personas mayores.


En cuanto a la formación, desde la Subdirección para la Vejez de la Entidad se verifica que el talento humano cumpla con el perfil académico, técnico y ocupacional exigido para el servicio. Respecto a los antecedentes, como requisito previo a la vinculación y durante la permanencia en el Servicio, se realiza la revisión y validación de antecedentes judiciales, disciplinarios y fiscales del personal, con el propósito de garantizar entornos seguros, de buen trato y de protección integral para las personas mayores.

Con relación a las competencias, se monitorean de manera continua las habilidades del talento humano a través de procesos de supervisión, seguimiento y acompañamiento. En las unidades operativas de operación directa, estos procesos son realizados por el/la coordinador/a de la comunidad de cuidado, y en las unidades operativas tercerizadas, por el equipo de apoyo a la supervisión designado, lo que permite identificar oportunidades de mejora, fortalecer las capacidades del personal y asegurar la calidad de la atención brindada y tomar las decisiones requeridas conforme a lo identificado y el cumplimiento de lo establecido en la Resolución 110 de 1995⁹.

7. “¿Qué mecanismos de denuncia tienen las familias y la ciudadanía frente a posibles irregularidades en hogares geriátricos, y cuántas denuncias se han recibido y atendido?”

Respuesta. La Secretaría Distrital de Integración Social tiene dispuestos diversos mecanismos de

⁹ “Por la cual se adoptan las condiciones mínimas para el funcionamiento de los establecimientos que ofrecen algún tipo de atención al anciano en el Distrito Capital”

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>FORMATO RESPUESTA A PROPOSICIONES</p>	Código: FOR-ATC-002
		Versión: 0
		Fecha: Memo I2019013337 - 25/02/2019
		Página: 7 de 11

denuncia y atención a la ciudadanía, a través de los cuales las familias, cuidadores y la ciudadanía en general pueden informar posibles irregularidades en la prestación de servicios por parte de hogares geriátricos, así como formular peticiones, quejas, reclamos y denuncias relacionadas con la atención a las personas mayores.

Estos mecanismos se enmarcan en los canales de atención definidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y por el “*Procedimiento Trámite De Peticiones Ciudadanas En La Secretaría Distrital De Integración Social*”¹⁰, entendidos como los medios y espacios mediante los cuales la ciudadanía interactúa con las entidades distritales para solicitar información, orientación y ejercer control social. En este sentido, la Secretaría Distrital de Integración Social dispone de los siguientes canales:

- Canal presencial: A través de los puntos de atención y radicación de correspondencia ubicados en la KR 7 32 12, Locales 101 y 103, Ciudadela San Martín (Código Postal 110311), así como mediante los buzones de sugerencias dispuestos en las Subdirecciones Locales y unidades operativas de la Secretaría Distrital de Integración Social.
- Canal telefónico: Mediante la línea de atención ciudadana (601) 380 8330, la línea gratuita 018000127007, la línea para denuncias de presuntos actos de corrupción a través del número (601) 3808330 (opción 3), y la Línea 195 – Centro de Contacto Distrital.
- Canal virtual: A través del portal institucional de la entidad en la página web www.integracionsocial.gov.co, así como del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, disponible en www.bogota.gov.co/sdqs.

Adicionalmente, se encuentran habilitados los siguientes correos electrónicos institucionales para la recepción de peticiones, denuncias, correspondencia y requerimientos de organismos de control:

- integracion@sdis.gov.co
- notificacionesjudiciales@sdis.gov.co
- defensordelaciudadania@sdis.gov.co
- buzonsinproc@sdis.gov.co

Las comunicaciones recibidas a través de estos canales son registradas y tramitadas conforme a los procedimientos internos de atención al ciudadano de la Entidad, garantizando su análisis y gestión dentro del marco de las competencias asignadas.


Conjuntamente, en con relación el número de requerimientos ciudadanos gestionados, se informa que durante la vigencia 2025 y lo corrido del 2026, la Subsecretaría Técnica de la Entidad ha recibido y tramitado un total de 166 requerimientos ciudadanos, asociados a instituciones de protección y atención integral a las personas mayores, incluyendo públicas y privadas.

Dichos requerimientos se encuentran clasificados de la siguiente manera:

- **63 requerimientos** relacionados con presuntas irregularidades en la prestación del servicio, entre las cuales se encuentran situaciones asociadas al incumplimiento de los estándares de calidad, el incumplimiento de lo pactado contractualmente, inconformidades frente a la prestación del servicio, aspectos relacionados con costos, horarios, entre otros aspectos propios del funcionamiento.

¹⁰

https://sig.sdis.gov.co/images/documentos_sig/procesos/atencion_a_la_ciudadania/procedimientos/20250618_pcd_atc_003_v2_procedimiento_tramite_de_peticiones_ciudadanas.pdf

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>FORMATO RESPUESTA A PROPOSICIONES</p>	Código: FOR-ATC-002
		Versión: 0
		Fecha: Memo I2019013337 - 25/02/2019
		Página: 8 de 11

- **103 requerimientos** vinculados con la presunta vulneración de derechos de las personas mayores atendidas en estas instituciones, los cuales han sido gestionados conforme a los procedimientos internos de la entidad y, cuando ha sido pertinente, puestos en conocimiento de las autoridades competentes.

8. “¿Cómo se articula la Secretaría Distrital de Integración Social con la Secretaría de Salud y las Alcaldías Locales para el control integral de estos establecimientos?”

Respuesta. Tal como se indicó en la respuesta al ítem No. 2, en cumplimiento de las competencias asignadas a la Secretaría Distrital de Salud y la Secretaría Distrital de Integración Social mediante la Resolución Conjunta No. 180 y 230, se adelantan mesas técnicas de carácter mensual en coordinación con la Secretaría Distrital de Salud, cuyo propósito es identificar las instituciones públicas y privadas que serán objeto de visitas conjuntas de verificación en los respectivos periodos. Estas acciones son desarrolladas de manera coordinada por la Secretaría Distrital de Salud, el equipo de verificación de condiciones de calidad de la Subsecretaría Técnica y la Subdirección para la Vejez de la Secretaría Distrital de Integración Social, con el fin de fortalecer el proceso de mejoramiento continuo de la calidad en la atención dirigida a la población mayor.

En desarrollo de las visitas conjuntas que se adelantan entre la Secretaría Distrital de Salud y la Secretaría Distrital de Integración Social, se solicita el acompañamiento de las Alcaldías Locales correspondientes, en atención a su conocimiento del territorio y a sus competencias en el ámbito local. De igual manera, y como parte del ejercicio de articulación interinstitucional, se gestiona el acompañamiento de las Personerías Locales, con el propósito de fortalecer el seguimiento institucional y contribuir a la garantía y protección de los derechos de las personas mayores atendidas en estas instituciones.


9. “¿Qué acciones se han adelantado para formalizar y acompañar a los hogares geriátricos en Bogotá y qué medidas estructurales se implementarán para garantizar una vejez digna y segura?”

Respuesta. En consonancia con lo anteriormente planteado, la competencia de autorizar la instalación y funcionamiento de los centros de protección social para personas mayores excede las funciones a cargo de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Precisado lo anterior, en línea con la Resolución Conjunta No. 0182 y 0230 de 2013, ya desarrollada, la Subdirección para la Vejez de la Entidad adelanta acciones de acompañamiento a través de asesorías técnicas dirigidas a hogares geriátricos y gerontológicos del Distrito, con el propósito de fortalecer los aspectos técnicos relacionados con la operación y el funcionamiento de estas instituciones.

Estas asesorías técnicas son integrales, en las cuales se abarcan aspectos generales sobre la normatividad vigente y la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez; y las asesorías técnicas por componentes, en las cuales la información pertinente para el cumplimiento de cada uno de los estándares técnicos de calidad establecidos: Nutrición y Salubridad, Ambientes Adecuados y Seguros, Gestión Administrativa y Atención Integral para el Desarrollo Humano.

En ese orden, una vez culminado el proceso de asistencias técnicas, se emite una constancia de participación con el fin de que la institución solicitante complemente los requisitos que deben presentar las instituciones privadas para su registro en el SRRS, como mecanismo de formalización, seguimiento y control de las instituciones que brindan atención a personas mayores. El trámite para esta inscripción se realiza ante la Subsecretaría Técnica de la Entidad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>FORMATO RESPUESTA A PROPOSICIONES</p>	Código: FOR-ATC-002
		Versión: 0
		Fecha: Memo I2019013337 - 25/02/2019
		Página: 9 de 11

10. “Qué balance hace la Administración Distrital sobre la situación real de los hogares geriátricos en Bogotá y qué medidas estructurales se implementarán para garantizar una vejez digna y segura?”

Respuesta. La Administración Distrital reconoce que la situación de los hogares geriátricos en Bogotá presenta realidades distintas, particularmente en un número significativo de instituciones privadas, en las cuales se evidencian brechas en el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos para la atención integral de las personas mayores, así como la acción de dichas instituciones para adelantar el respectivo proceso de inscripción en el SIRSS.

Los ejercicios de verificación adelantados han permitido identificar deficiencias en aspectos esenciales, tales como la disponibilidad de personal idóneo, la adecuación de espacios físicos para la prestación de servicios básicos, la implementación de protocolos de seguridad, las condiciones de alimentación, entre otros aspectos, que inciden directamente en la calidad de la atención y en la garantía del bienestar y la integridad de las personas mayores. Estas situaciones evidencian la necesidad de acciones de acompañamiento técnico, seguimiento continuo y priorización de intervenciones, orientadas al mejoramiento de las condiciones de prestación del servicio.

En este contexto, la articulación interinstitucional, especialmente a través de las visitas conjuntas con la Secretaría Distrital de Salud, ha fortalecido la capacidad de verificación y ha permitido contar con información actualizada sobre el estado real de las instituciones, facilitando la toma de decisiones más informadas y la adopción de acciones oportunas en favor de la población atendida. En conjunto, es preciso demarcar que persisten desafíos asociados al bajo compromiso de algunas instituciones con el cumplimiento de los estándares de calidad, lo que hace necesario continuar reforzando los mecanismos de acompañamiento, seguimiento y articulación intersectorial.


13. “¿En qué estado exacto se encuentra la actualización de la Política Pública de Envejecimiento y Vejez en Bogotá, cuáles han sido los avances concretos, el cronograma definido para su adopción y qué entidades distritales son responsables de garantizar su formulación e implementación oportuna?”

Respuesta. La Secretaría Distrital de Integración Social se permite precisar que la formulación de la nueva Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez de Bogotá se encuentra en fase diagnóstica, de conformidad con la Guía para la formulación e implementación de políticas públicas del Distrito Capital, posterior a la culminación de la fase preparatoria.

Estado del proceso y avances concretos:

Durante la fase preparatoria, adelantada entre abril y octubre de 2025, se desarrollaron los principales insumos técnicos y metodológicos del proceso, entre ellos: la revisión normativa y de antecedentes de política pública, el análisis de la implementación de la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez 2010–2025, la definición del alcance de la nueva política, el mapeo de actores institucionales y sociales, el diseño metodológico del proceso participativo y la propuesta de estructuración preliminar del problema público a abordar en la formulación de la nueva política.

Actualmente, en la fase diagnóstica (noviembre de 2025 a mayo de 2026), se han consolidado avances orientados a la construcción del diagnóstico participativo de la nueva política pública, mediante el desarrollo de espacios de participación ciudadana con personas mayores, organizaciones sociales, consejos y actores institucionales. Estos avances incluyen la realización de talleres de co-creación, mesas de diálogo

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>FORMATO RESPUESTA A PROPOSICIONES</p>	Código: FOR-ATC-002
		Versión: 0
		Fecha: Memo I2019013337 - 25/02/2019
		Página: 10 de 11

territoriales y poblacionales, encuentros intergeneracionales y ejercicios de consulta digital de alcance distrital, así como la sistematización y análisis de información cualitativa y cuantitativa.

Los insumos generados permiten identificar y priorizar problemáticas, brechas y desigualdades territoriales y poblacionales, y constituyen un fundamento técnico decisorio para la siguiente fase de formulación, en la cual se definirán los objetivos, líneas estratégicas, alternativas de intervención y mecanismos de implementación de la nueva política pública.

Cronograma para la adopción:

El cronograma definido para la formulación y adopción de la nueva política pública es el siguiente:

- Fase preparatoria finalizada: abril a octubre de 2025.
- Fase diagnóstica en curso: noviembre de 2025 a mayo de 2026.
- Fase de formulación: junio a octubre de 2026.
- Radicación para adopción: octubre a noviembre de 2026 ante la Secretaría Técnica del CONPES D.C., conforme al procedimiento distrital vigente.

Entidades Responsables:

Por parte de la Secretaría Distrital de Integración Social, se lidera técnica y administrativamente la formulación de la nueva Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez, en su calidad de entidad rectora de la política, de conformidad con el marco normativo distrital vigente. Este proceso se desarrolla bajo los lineamientos, orientaciones metodológicas y seguimiento de la Secretaría Distrital de Planeación, en su rol de ente rector del sistema distrital de políticas públicas y Secretaría Técnica del CONPES D.C.

La formulación de la nueva política pública se adelanta de manera intersectorial y corresponsable, con la participación de las entidades del sector central, descentralizado y local del Distrito Capital, en el marco de sus competencias misionales, a través de las instancias de articulación y coordinación definidas, entre ellas el Comité Operativo de Envejecimiento y Vejez – COEV.


En este sentido, si bien la Secretaría Distrital de Integración Social ejerce el liderazgo del proceso, la garantía de una formulación oportuna y de una posterior implementación efectiva de la política pública corresponde de manera compartida a las entidades distritales competentes, conforme a los principios de concurrencia, complementariedad, corresponsabilidad y sostenibilidad institucional

Cordialmente,


ROBERTO ANGULO SALAZAR
 Secretario de Despacho
 Secretaría Distrital de Integración Social

Aprobó:	Lina María Sánchez Romero – Subsecretaria de Gestión Institucional Juliana Sánchez Calderón – Subsecretaría Técnica Natalia Martínez Pardo – Directora Poblacional María Cristina Tobón Camacho – Subdirectora para la Vejez
Revisó:	Juan Camilo Narváez - Despacho Juan Manuel Patiño – Contratista Subsecretaría de Gestión Institucional

CONCEJO DE BOGOTÁ 30-01-2026 03:26:04
 2026ER1889 O 1 Fol:1 Anex:0
 ORIGEN: SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL/ROBERTO ANGULO SALAZAR
 DESTINO: COMISION 2° PERM. GOBIERNO/GARZON FANDIÑO DAVID A
 ASUNTO: RESPUESTA PROPOSICIONES 069 DE 2026
 OBS:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <hr/> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>FORMATO RESPUESTA A PROPOSICIONES</p>	Código: FOR-ATC-002
		Versión: 0
		Fecha: Memo I2019013337 - 25/02/2019
		Página: 11 de 11

	<p>María José Crespo López – Asesora Subsecretaría Técnica</p> <p>Mariana Pérez Hencker – Direccional Poblacional</p> <p>Hussein Aguas González - Contratista Subdirección para la Vejez</p> <p>Oscar Fernando Ríos Parra - Contratista Subdirección para la Vejez</p> <p>Juan Luis de la Hoz Pacheco - Subdirección para la Vejez</p>
Proyectó:	<p>Laura Andrea Medrano Suesca – Contratista Subsecretaría Técnica</p> <p>Stephanie Lascarro Gómez - Contratista Subdirección para la Vejez</p> <p>Maritza Ramírez Martínez - Contratista Subdirección para la Vejez</p> <p>Miguel Medina - Contratista Subdirección para la Vejez</p> <p>Diana Milena Monsalve - Contratista Subdirección para la Vejez</p> <p>Jehan Alfí Cabrales - Contratista Subdirección para la Vejez</p>