# ACTA N° 044

FECHA: Bogotá, Julio 22 de 2024

HORA: 09:00 a.m. – 10:00 a.m.

LUGAR: Plataforma Virtual Microsoft Teams

TEMA: Asistencia técnica formato cruce individual base de datos FOR-PSS-377 y Buzón de Sugerencias al talento humano de los centros de cuidado transitorio día – noche.

Asistentes: Planilla de asistencia

ORDEN DEL DÌA:

1. Socialización diligenciamiento formato FOR-PSS-377
2. Socialización Instructivo Canales de interacción para atención de la ciudadanía INS-ATC-001 (Buzón de Sugerencias)

DESARROLLO:

El día 22 de julio a las 9:00 a.m. se da inicio a la jornada de asistencia técnica virtual en la orientación de diligenciamiento del formato cruce individual de base de datos FOR-PSS-377 y Buzón de sugerencias, para la prestación del servicio cuidado transitorio Día - Noche, la asistencia técnica es liderada por el referente técnico Ervin Benavides de la Subdirección para la Vejez.

## 1. Orientación diligenciamiento instrumentos de recolección

Objetivo:

Orientar el diligenciamiento los diferentes formatos o instrumentos de recolección establecidos para el servicio Centro de Cuidado Transitorio Dia-Noche, garantizando la calidad y oportunidad en la realización de estas actividades teniendo en cuenta que es fundamental para tener los mejores insumos de información en los procesos de priorización y focalización de la población objetivo del servicio, también se brindó asistencia técnica sobre el paso a paso para la consulta y descarga de los formatos directamente del mapa de procesos de la Secretaría Distrital de Integración Social, lo anterior con el fin de velar por el uso de los formatos vigentes con los que cuenta el servicio

Se brindó orientación para el diligenciamiento del formato cruce individual de base de datos FOR-PSS-377 de acuerdo con el anexo técnico y lineamiento que nos indica lo siguiente:

Si la persona mayor ingresa por primera vez al servicio, se debe hacer la verificación en las siguientes bases de datos con el fin de corroborar la identidad de la persona que solicita la atención y si cumple con la población objetivo, los criterios de ingreso, priorización y no incurre en restricciones por simultaneidad y registrar la información en el Formato Cruce individual bases de datos (FOR-PSS-377), el cual se debe anexar a la historia social de la persona mayor, las fuentes de información a verificar son las siguientes :

- ✓ Base FOSYGA y RUAF para verificar afiliaciones al sistema de salud y si la persona percibe pensión. https://ruaf.sispro.gov.co/Filtro.aspx
- ✓ Comprobador de derechos, para verificar afiliación al sistema de salud y datos personales. https://appb.saludcapital.gov.co/comprobadordederechos/Consulta.asp
- ✓ Base de datos de personas fallecidas de la SDS, para verificar la identidad del participante y/o posible suplantación de identidad (Base de datos suministrada por la Secretaría Distrital de Salud y es verificada por el equipo técnico del servicio)
- ✓ Registraduría para verificar estado de trámite de cédula en caso de estar indocumentado. https://wsp.registraduria.gov.co/estado_docs/documento/consultar/
- ✓ Base de datos de antecedentes Judiciales de la Policía Nacional. https://antecedentes.policia.gov.co:7005/WebJudicial/
- ✓ Sistema de información de beneficiarios de la SDIS- SIRBE, para identificar si la persona incurre en las restricciones por simultaneidad establecidas en la ficha técnica del servicio o se encuentra suspendido del servicio cuidado transitorio por incumplimiento al pacto de convivencia (se consulta únicamente con usuario autorizado por la Secretaría Distrital de Integración Social).
- ✓ Esta verificación de bases de datos se debe realizar de manera periódica cada tres (3) meses con el fin de corroborar si la persona mayor, que asiste con regularidad al servicio, continúa cumpliendo con la población objetivo, los criterios de ingreso y priorización o si incurre en restricciones por simultaneidad. Se debe registrar la información en el Formato Cruce individual bases de datos (FOR-PSS-377)
- ✓ La verificación en el sistema de información de beneficiarios (SIRBE) de la SDIS, se debe realizar en cada ingreso de la persona mayor para identificar restricciones por simultaneidad y posible suspensión del servicio por incumplimiento al pacto de convivencia.

Finalmente se recuerdan las siguientes orientaciones:

- ✓ Los soportes generados en la consulta del cruce de base datos deben de incluirse en físico en la historia social de los participantes, siempre y cuando la persona mayor sea nueva en el servicio o al inicio de cada convenio
- ✓ La verificación periódica se debe realizar cada 3 meses y los soportes generados de esta consulta deben ser cargados en el drive que se habilitara por parte del área técnica

de la subdirección para la vejez

2. **Socialización Instructivo Canales de interacción para atención de la ciudadanía INS-ATC-001 (Buzón de Sugerencias)**

Objetivo:

- ✓ Dar a conocer a las dependencias de la Entidad los canales de interacción dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social, así como su forma de operación, para que se brinde la información requerida por la ciudadanía y se genere la respuesta a las peticiones realizadas.

Conceptos:

- ✓ **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS):** herramienta virtual por la cual se pueden interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar los intereses particulares o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa, según sea el caso.
- ✓ **Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC:** sistema de interacción entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de Integración Social, en el cual se desarrollan operaciones de trámites y servicios a través del acceso oportuno, eficaz, eficiente y cálido a los servicios que presta la Entidad, utilizando una comunicación directa, confiable, amable, digna y efectiva
- ✓ **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
- ✓ **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS):** herramienta virtual por la cual se pueden interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar los intereses particulares o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa, según sea el caso.
- ✓ **Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC:** sistema de interacción entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de Integración Social, en el cual se desarrollan operaciones de trámites y servicios a través del acceso oportuno, eficaz, eficiente y cálido a los servicios que presta la Entidad, utilizando una comunicación directa, confiable, amable, digna y efectiva
- ✓ **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

Tabla No. 1 Canales y Medios de Interacción

| CANAL | MEDIO |
|---|---|
| PRESENCIAL | Medio escrito:<br>• Puntos de radicación:<br>o Sede Principal de la SDIS: Carrera 7 No. 32 – 12 Edificio San Martín, Local 103<br>o Subdirecciones Locales para la Integración Social. Consultar directorio en página web: https://www.integracionsocial.gov.co/images/_docs/2022/documentos/Directorio_puntos_SIAC.pdf |
| | Medio Verbal:<br>• Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía Punto SIAC:<br>o Sede Principal de la SDIS: Carrera 7 No. 32 – 12 Edificio San Martín, Local 101<br>o Puntos SIAC Subdirecciones Locales para la Integración Social. Consultar directorio en página web: https://www.integracionsocial.gov.co/images/_docs/2022/documentos/Directorio_puntos_SIAC.pdf |
| | Buzón de sugerencias:<br>• Sede Principal de la SDIS: Carrera 7 No. 32 – 12 Edificio San Martín, Local 103Subdirecciones Locales para la Integración Social. Consultar directorio en página web: https://www.integracionsocial.gov.co/images/_docs/2022/documentos/Directorio_puntos_SIAC.pdf<br>• Unidades Operativas de la SDIS: Consulta del directorio en página web: Para acceder a la información de Unidades Operativas debe verificar en la parte inferior el enunciado: "Encuentre aquí: todas las unidades operativas que prestan los servicios". Y descargue el documento en formato Excel. https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/puntos-atencion |
| TELEFÓNICO | Cuenta con los medios:<br>• Línea de atención ciudadana (601) 3808330<br>o Opción 1: información de los servicios sociales de la SDIS<br>o Opción 2: PQRS<br>o Opción 3: presuntos hechos de corrupción.<br>o Opción 4: Comunicarse con una subdirección local<br>o Opción 5: Habitabilidad en calle |

| CANAL | MEDIO |
|---|---|
| | ○ Opción 6. Ingreso Mínimo Garantizado IMG<br>• Línea gratuita de atención ciudadana 01 8000 127 007<br>• Línea 195 Centro de Contacto Distrital |
| VIRTUAL | Página web<br>• SDIS Página web de la SDIS: www.integracionsocial.gov.co<br>• Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha: A través de la página web de la SDIS, en el enlace: https://bogota.gov.co/sdqs/ |
| | Correos electrónicos:<br>Dispuestos al servicio del ciudadano para recibir orientación de los servicios que presta la SDIS, presente PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias) o solicitar información de interés general:<br>• SDIS: integracion@sdis.gov.co<br>• Aplicativo Contáctanos http://aplicativos.sdis.gov.co/contactenos/<br>• Defensor del ciudadano: defensordelaciudadania@sdis.gov.co<br><br>Dispuestos para la radicación de notificaciones judiciales y entes de control:<br>• Para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@sdis.gov.co<br>• Para organismos de control: buzonsinproc@sdis.gov.co |
| | Agentamiento virtual de citas:<br>• Videollamada: https://outlook.office365.com/owa/calendar/SecretaraDistritaldeIntegracinSocial@sdis.gov.co/bookings/s/elJT0dSR3kSRKS681CHaGg2<br>• Atención presencial, acudiendo al punto seleccionado: https://outlook.office365.com/owa/calendar/AGENDAMIENTOPESENCIALSLIS@sdis.gov.co/bookings/ |

| ATENCIÓN POR MEDIO DEL BUZON DE SUGERENCIAS |
|---|
| **ACTIVIDAD** |
| Verificar la disponibilidad de formatos "yo opino" en los buzones de sugerencias. (Tamaño Carta) |
| Realizar obligatoriamente una vez por semana la apertura del buzón en presencia de un servidor público o contratista y un ciudadano/a que actúa como testigo. |
| Diligenciar en su totalidad el Formato Apertura buzón de sugerencias (FOR-ATC-009). |
| Las unidades operativas que dependan directamente de las Subdirecciones Técnicas deben entregar mensualmente al designado de operar el SDQS en estas Subdirecciones Técnicas, el Formato Apertura de buzón de sugerencias (FOR-ATC-009) completamente diligenciado. |
| Las unidades operativas (Centros Transitorios Dia – Noche) deberán clasificar el tipo de Queja, Reclamo o Solicitud, teniendo en cuenta que este directamente relacionado con la prestación del Servicio y que afecte directamente a la persona mayor beneficiaria del Servicio, esta actividad es importante realizarla antes del diligenciamiento del formato (FOR-ATC-009) con el fin de tener con exactitud la cantidad de solicitudes |

Finalmente, Los formatos (YO OPINO) deben ser escaneados y enviados por correo electrónico al equipo técnico de la Subdirección para la vejez, y previamente haber diligenciado el formato de apertura de Buzón (FOR-ATC-009) con el fin de realizar el respectivo trámite de radicación y a su vez brindar respuesta oportuna a las personas mayores solicitantes.

Compromisos:

| Compromisos | Responsables | Fecha de Ejecución |
|---|---|---|
| | | |

En constancia de lo anterior firman:

| Nombres y Apellidos | Cargo o Tipo de vinculación | Dependencia | Firma |
|---|---|---|---|
| Ervin Benavides M | Contratista | Sub. Vejez | |

Elaboró: Ervin Benavides – Referente técnico Sirbe y Calidad del dato – Subdirección para la Vejez

| ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL | PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL<br>FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA | Código: FOR-GD-023<br>Versión: 2<br>Fecha: Memo I2024018963 - 12/07/2024<br>Página: 1 de 1 |
|---|---|---|

1. Tema: Socialización actualización formato cruce individual base de datos FOR-PSS-377 y Buzón de sugerencias

2. Lugar o Localidad o Sede : Plataforma Virtual Teams

3. Fecha y Hora : 22/07/2024 9:00 a.m - 10:00 a.m.

4. Nombre responsable: Ervin Benavides M

5. Dependencia responsable:

| 6. Ítem | 7. Nombres y Apellidos | 8. Documento de identidad | | 9. Entidad / Dependencia | 10. Rol / Cargo | 11. Planta / Contratista | 12. Correo electrónico | 13. Teléfono y Ext. / Celular | 14. Firma |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 8.1 Tipo | 8.2 Número | | | | | | |
| 1 | HUGO ANDRES GUERRERO ORTIZ | C.C. | 52727599 | CTRA Samper Mendoza | Coordinadora | Contratista | ctsampermendoza8228@hotmail.com | 3222478154 | Ivon Campos |
| 2 | Cristian Castillo | C.C. | 1033708735 | CTRA Villa Kennedy | COORDINADORA | Contratista | CTVILLAKENNEDY8225@HOTMAIL.COM | 3107558099 | MARCELA ACOSTA |
| 3 | Jonatan Vargas Jimenez | C.C. | 1030671475 | CTRA Villa Kennedy | Educa ador físico | Contratista | robertruizortiz18@gmail.com | 3507667822 | Robert Ruiz |
| 4 | MARCELA ACOSTA | C.C. | 52791516 | CTRA Quiroga | Coordinadora | Contratista | ctquiroga8226@gmail.com | 3504701810 | Carolina Pabon |
| 5 | Pedro Ignacio Buitrago Fierro | C.C. | 1018471426 | CTRA Quiroga | Terapeuta ocupacional | Contratista | Vannemanriquecruz1994@gmail.com | 3125220039 | VaneM |
| 6 | Liseth Robayo Farieta | C.C. | 1019094065 | CTRA Quiroga | Facilitador | Contratista | Cuidadotransitorioquiroga@gmail.com | 3108222815 | Julian Gonzalez |
| 7 | Carolina Pabón | C.C. | 52968298 | CTRA Quiroga | Edu física | Contratista | noquilo@hotmail.com | 3105443085 | Norma Quiroga |
| 8 | Rodrigo Javier Chaparro Bonilla | C.C. | 1023000288 | CTRA Quiroga | Trabajadora Social | Contratista | Centrotransitorioquiroga@gmail.com | 3196737381 | Tania Forero |
| 9 | Yeiny Martínez Rincón | C.C. | 1030656085 | CTRA Cundinamarca | Psicóloga | Contratista | Sthefaniabolivar07@gmail.com | 3118621518 | Sthefania |
| 10 | Juan Sebastian Galeano Granados | C.C. | 39672081 | CTRA Villa Kennedy | terapeuta ocupacional | Contratista | silviadiazto@gamil.com | 3026076205 | Silvia Diaz |
| 11 | Norma Quiroga | C.C. | 1010169686 | CTRA Quiroga | Gestor Documental | Contratista | liseth86.co@hotmail.com | 3203310540 | LISETH ROBAYO |
| 12 | Leídy Johana Macías | C.C. | 1023894820 | CTRA Cundinamarca | Educador físico | Contratista | hugoandresguerrero@gmail.com | 3125195671 | Andrés Guerrero |
| 13 | Daniela Trujillo | C.C. | 1010242962 | CTRA Cundinamarca | trabajadora social | Contratista | burgosslaura@gmail.com | 3133254820 | laura burgos |
| 14 | William Fernandez | C.C. | 1018411291 | CTRA Quiroga | Facilitadora | Contratista | centrotransitorioquoroga@gmail.com | 3112161968 | Diana Vivas |
| 15 | Tania Jineth forero villalba | C.C. | 1013625841 | CTRA Quiroga | psicologo | Contratista | ctquiroga8226@hotmail.com | 3506794674 | Cristian Castillo |
| 16 | Shamanda Elizabeth Medina Cicua | C.C. | 52971517 | CTRA Quiroga | Facilitadora | Contratista | julie830123@gmail.com | 3125676944 | Julie H |
| 17 | Vannesa Manrique | C.C. | 79458300 | CTRA Quiroga | Psicólogo | Contratista | Ctquiroga8226@hotmail.com | 3214523008 | Pedro Buitrago |
| 18 | Yeison Goissepe Gómez Aldana | C.C. | 1075251178 | Subdirección para la vejez | Lider de Servicio | Contratista | ygomeza@sdis.gov.ci | 3134078165 | Yeison Gómez |
| 19 | Ervin Benavides | C.C. | 80852119 | Subdirección para la vejez | Referente Técnico | Contratista | ebenavidesm@sdis.gov.co | 3214943163 | Ervin B. |
| 20 | Ivon Andrea Campos Rey | C.C. | 52727599 | CTRA Samper Mendoza | Coordinadora | Contratista | ctcsampermendoza8228@hotmail.com | 3222478154 | Ivon Campos |

Tratamiento de datos personales:"En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, me fue informado que la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS, es la responsable del tratamiento de mis datos personales recolectados y podrá realizar operaciones sobre los mismos para las finalidades establecidas en su Política de tratamiento de datos personales, disponible en la página web de la entidad. Entiendo que tengo derecho a entregar o no datos sensibles, que son aquellos que afectan mi intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación.
Por lo anterior, autorizo expresamente a la Secretaría Distrital de Integración Social para tratar los datos personales que se recolectarán mediante este registro. Entiendo que para revocar o modificar esta autorización, así como para consultar los datos allí almacenados, debo dirigirme a la SDIS a través de sus canales de atención a la ciudadanía"

Toda actividad realizada de pausa saludable debe ser reportada al Proceso Gestión de Talento Humano – Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.