ACTA N°053

FECHA: Bogotá, agosto 20 de 2024

HORA: 10:00 a.m. – 10:45 a.m.

LUGAR: Plataforma Virtual Microsoft Teams

TEMA: Asistencia técnica Buzón de Sugerencias al talento humano de los centros de cuidado transitorio día – noche.

Asistentes: Planilla de asistencia

ORDEN DEL DÌA:

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

DESARROLLO:

El día 20 de agosto a las 10:00 a.m. se inicia la jornada de asistencia técnica virtual en la socialización del 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. **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: • Puntos de radicación: o Sede Principal de la SDIS: Carrera 7 No. 32 – 12 Edificio San Martín, Local 103 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: • Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía Punto SIAC: o Sede Principal de la SDIS: Carrera 7 No. 32 – 12 Edificio San Martín, Local 101 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: • 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 • 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: • Línea de atención ciudadana (601) 3808330 o Opción 1: información de los servicios sociales de la SDIS o Opción 2: PQRS o Opción 3: presuntos hechos de corrupción. o Opción 4: Comunicarse con una subdirección local o Opción 5: Habitabilidad en calle

CANAL	MEDIO
	○ Opción 6. Ingreso Mínimo Garantizado IMG • Línea gratuita de atención ciudadana 01 8000 127 007 • Línea 195 Centro de Contacto Distrital
VIRTUAL	Página web • SDIS Página web de la SDIS: www.integracionsocial.gov.co • 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: 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: • SDIS: integracion@sdis.gov.co • Aplicativo Contáctanos http://aplicativos.sdis.gov.co/contactenos/ • Defensor del ciudadano: defensordelaciudadania@sdis.gov.co Dispuestos para la radicación de notificaciones judiciales y entes de control: • Para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@sdis.gov.co • Para organismos de control: buzonsinproc@sdis.gov.co
	Agentamiento virtual de citas: • Videollamada: https://outlook.office365.com/owa/calendar/SecretaraDistritaldeIntegracinSocial@sdis.gov.co/bookings/s/elJT0dSR3kSRKS681CHaGg2 • Atención presencial, acudiendo al punto seleccionado: https://outlook.office365.com/owa/calendar/AGENDAMIENTOPESENCIALSLIS@sdis.gov.co/bookings/

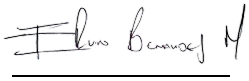
ATENCIÓN POR MEDIO DEL BUZON DE SUGERENCIAS
ACTIVIDAD
Verificar la disponibilidad de formatos "yo opino" en los buzones de sugerencias. (Tamaño Carta)
Realizar obligatoriamente una vez por semana la apertura del buzón en presencia de un servidor público o contratista y un ciudadano/a que actúa como testigo.
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 FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA	Código: FOR-GD-023 Versión: 2 Fecha: Memo I2024018963 - 12/07/2024 Página: 1 de 1

1. Tema:Cualificación diligenciamiento formatos FOR-PSS-521 y 522 / Subsanación variables aplicativo SIRBE

2. Lugar o Localidad o Sede : Plataforma Virual Teams

3. Fecha y hora: 20/08/2024 - 10:00 a.m. a 10:45 a.m.

4. Nombre responsable:

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	Sonia Martinez	C.C.	1072189706	CTRA Cundinamarca	Aux Enfermeria	Contratista	Soniamartinez178@gmail.com	3206507791	Sonia Martinez
2	Yeiny Martínez	C.C.	52707635	CTRA Cundinamarca	Coordinadora	Contratista	Ctcundinamarca8224@hotmail.com	3156978058	Yeiny Martínez
3	Marcela Acosta Pulido	C.C.	1033708735	CTRA VIlla Kennedy	Coordinadora	Contratista	Fudesoltransitorio@gmail.com	3107558099	Marcela Acosta
4	BRENDA YISEL MARTINEZ DAZA	C.C.	1031130142	CTRA VIlla Kennedy	GESTION DOCUMENTAL	Contratista	yisel2836@gmail.com	3105008182	BRENDA YISEL MARTINEZ DAZA
5	Nathaly Prieto Muñoz	C.C.	1023912870	CTRA Cundinamarca	Artista	Contratista	natashaprimu1991@gmail.com	3053096346	Nathaly Prieto Muñoz
6	Laura Burgos	C.C.	1010242962	CTRA Cundinamarca	Trabajador social	Contratista	burgosslaura@gmail.com	3133254820	Laura Burgos
7	Norma Quiroga	C.C.	52968298	CTRA Quiroga	Edu. Física	Contratista	noquilo@hotmail.com	3105443085	Norma Quiroga
8	Julian Gonzalez	C.C.	1019094065	CTRA Quiroga	Facilitador	Contratista	Cuidadotransitorioquiroga@gmail.com	3108222815	Julian G
9	Julie Pauline hospital	C.C.	52971517	CTRA Quiroga	Faclitadora	Contratista	ctquiroga8226@hotmail.com	3125676944	Julie H.
10	Liseth Robayo Farieta	C.C.	1010169686	CTRA Quiroga	Gestor Documental	Contratista	Ctquiroga8226@hotmai.com	320 3310540	Liseth Robayo Farieta
11	Gina Vannesa Manrique Cruz	C.C.	1018471426	CTRA Quiroga	Terapeuta ocupacional	Contratista	Vannemanriquecruz1994@gmail.com	3125220039	Vane Manrique
12	Rodrigo Chaparro Bonilla	C.C.	88213092	CTRA Cundinamarca	Psicólogo	Contratista	rodrigojchaparrob@gmail.com	3053037443	Rodrigo Chaparro
13	Rafael Rodriguez Grimaldi	C.C.	79571113	CTRA Samper Mendoza	Psicólogo	Contratista	Rgptrabajo@gmail.com	3223495223	Rafael R Grimaldi
14	Luisa Camila García Rojas	C.C.	109695754	CTRA Quiroga	Coordinadora	Contratista	Luisagarciar96@gmail.com	3102745660	Camila García
15	Cristian Castillo	C.C.	1013625841	CTRA Quiroga	Psicólogo	Contratista	Ctquiroga8226@hotmail.com	3506794674	Cristian Castillo
16	Ervin Benavides M	C.C.	80852119	Subdirección para la vejez	nte tecnico Sirbe y Calidad d	Contratista	ebenavidesm@sdis.gov.co	3214943163	Ervin B
17	Yeison Goissepe Gómez Aldana	C.C.	1075251178	Subdirección para la vejez	Lider de Servicio	Contratista	ygomeza@sdis.gov.ci	3134078165	Yeison Gómez
18									
19									
20									

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.