Lugar	Plataforma Virtual Teams
Fecha	16/12/2024 – 10:00 a.m. – 11:00 a.m.
Tema	Cualificación Formato solicitud de anulaciones, eliminaciones, y cambios del sistema de información misional FOR-SMT-023 y Canales de Interacción (Buzón de Sugerencias)
Desarrollo	El día 16 de Diciembre de 2024, se realiza cualificación al talento humano de los Centros de Cuidado Transitorio Día – Noche correspondiente al Formato solicitud de anulaciones, eliminaciones, y cambios del sistema de información misional FOR-SMT-023 y Canales de Interacción (Buzón de Sugerencias). **Canales de Interacción (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 inicien 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 inicien 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/

Nuevas orientaciones para la apertura del buzón de sugerencias en cada uno de los Centros de Cuidado Transitorio Día – Noche

1. Se debe realizar una video llamada por parte de las unidades operativas, todos los viernes durante la ejecución del contrato al referente técnico de la Subdirección para la Vejez Ervin Benavides Melo, quien hará el acompañamiento a la apertura del Buzón de sugerencias.
2. Posterior a la apertura del buzón, cada unidad operativa deberá realizar el formato ayuda de memoria FOR-GD-040, donde se diligencie el desarrollo de la actividad con la información de cada una de las personas que participaron.
3. Se deberá adjuntar la evidencia fotográfica de los participantes en la apertura del buzón de sugerencias.
4. Adjuntar formato planilla de asistencia FOR-GD-023, con la respectiva información y firma de las personas que participaron en la apertura, la dependencia siempre será el nombre de la unidad operativa.
5. Adjuntar formato apertura buzón de sugerencias FOR-ATC-009, debidamente diligenciado, donde se evidencie la cantidad de documentos encontrados, nombres y firmas de los participantes y observaciones donde se especifique lo encontrado.
6. Todos los documentos anteriormente nombrados deberán ser enviados en un solo PDF
7. De acuerdo a la cantidad de documentos encontrados se deberán clasificar y enviar en archivos separados y nombrados de acuerdo a la tipología de la siguiente manera, por ejemplo: 1. Queja – 2. Queja – 1 Felicitación – 1. Petición etc.
8. Por último, estos documentos deben ser remitidos al correo electrónico del referente técnico Ervin Benavides Melo (ebenavidesm@sdis.gov.co) de la Subdirección para la Vejez, quien será el encargado de continuar con el respectivo tramite.

	Formato solicitud de anulaciones, eliminaciones, y cambios del sistema de información misional FOR-SMT-023 Se brinda orientación frente al diligenciamiento del formato de solicitud de anulaciones, eliminaciones y cambios del sistema de información misional FOR-SMT-023. 1. Se orienta y se explica las diferencias de cada uno de los tipos de solicitud que se pueden realizar, (Eliminación actuación – Anulación actuación/beneficio – Cambio de Fecha – Cambio CDS / Unidad Operativa). 2. Se orienta y se aclara que la información registrada debe ser la misma registrada en el aplicativo SIRBE. 3. Se orienta y se aclara como se debe redactar la justificación del caso y también las observaciones 4. El formato debe ser enviado por correo electrónico al referente técnico Ervin Benavides Melo de la Subdirección para la Vejez, quien hará la respectiva verificación de la información y posteriormente la aprobación para que se pueda crear el caso por la plataforma Aranda Web. Siendo las 11:00 a.m. se finaliza con la socialización y cualificación programada.

Asistentes	Nombre	Cargo/Rol	Dependencia
	Ervin Benavides Melo	Contratista	Subdirección para la Vejez
	Yeison Gómez Aldana	Contratista	Subdirección para la Vejez
	Talento Humano	Contratistas	Centros de Cuidado Transitorio Día - Noche

Compromisos	Actividad	Responsable	Fecha límite
Elaboró	Ervin Benavides M. – Contratista – Subdirección para la Vejez		

1. Resumen

Título de la reunión	Cualificación formato FOR-SMT-023 Eliminación - Anulación actuaciones SIRBE - Buzón de sugerencias
Participantes que asistieron	**59**
Hora de inicio	**12/16/24, 9:45:21 AM**
Hora de finalización	**12/16/24, 11:07:01 AM**
Duración de la reunión	**1 h 21 min 39 s**
Tiempo medio de asistencia	**42 min 57 s**

2. Participantes

Nombre	Primera entrada	Última salida	Duración de la reunión	Correo electrónico	Id. de participante (UPN)	Rol
Ervin Benavides Melo	12/16/24, 9:45:24 AM	12/16/24, 11:07:01 AM	1 h 21 min 36 s	ebenavidesm@	ebenavidesm@	Organizador
Aux Enfermeria Sonia Martinez Cct Cund	12/16/24, 9:53:23 AM	12/16/24, 10:40:29 AM	47 min 6 s			Moderador
CCT cundinamarca (No comprobado)	12/16/24, 9:57:11 AM	12/16/24, 11:01:36 AM	1 h 4 min 24 s			Moderador
Javier Salamanca (No comprobado)	12/16/24, 9:58:31 AM	12/16/24, 11:03:51 AM	1 h 5 min 20 s			Moderador
JUAN SEBASTI?N GALEANO GRANADOS	12/16/24, 9:58:31 AM	12/16/24, 11:01:41 AM	1 h 3 min 9 s			Moderador
Nubia Jimenez Jojoa	12/16/24, 9:58:32 AM	12/16/24, 11:01:29 AM	1 h 2 min 56 s			Moderador
Sandra y (No comprobado)	12/16/24, 9:58:36 AM	12/16/24, 11:01:32 AM	1 h 2 min 56 s			Moderador
Cct Quiroga (No comprobado)	12/16/24, 9:58:51 AM	12/16/24, 11:01:47 AM	1 h 2 min 55 s			Moderador
Laura Burgos CCT Cundinamarca (No c	12/16/24, 9:59:04 AM	12/16/24, 10:38:35 AM	39 min 30 s			Moderador
Brayan Camilo Borraez Huertas	12/16/24, 9:59:40 AM	12/16/24, 11:07:01 AM	1 h 7 min 20 s			Moderador
Maira Diaz	12/16/24, 10:00:01 AM	12/16/24, 11:01:49 AM	1 h 1 min 48 s			Moderador
SAMPER MENDOZA (No comprobado)	12/16/24, 10:00:03 AM	12/16/24, 11:01:32 AM	1 h 1 min 28 s			Moderador
jonny (No comprobado)	12/16/24, 10:00:40 AM	12/16/24, 11:01:52 AM	1 h 1 min 11 s			Moderador
Nathaly ?? (No comprobado)	12/16/24, 10:00:43 AM	12/16/24, 10:51:02 AM	50 min 19 s			Moderador
Vanne Manrique	12/16/24, 10:00:43 AM	12/16/24, 10:37:30 AM	36 min 47 s			Moderador
William Orlando Fernandez Garzon	12/16/24, 10:00:45 AM	12/16/24, 11:01:39 AM	1 h 54 s			Moderador
YISEL MARTINEZ CCT VILLA KENNEDY (N	12/16/24, 10:01:05 AM	12/16/24, 11:07:01 AM	1 h 5 min 55 s			Moderador
VILLA KENNEDY (No comprobado)	12/16/24, 10:01:20 AM	12/16/24, 10:01:31 AM	11 s			Moderador
JULIAN ESTEBAN SALINAS DIAZ (Externo	12/16/24, 10:01:47 AM	12/16/24, 11:01:26 AM	59 min 39 s	jesalinasd134	jesalinasd134	Moderador
manuel fernando orjuela zona	12/16/24, 10:02:19 AM	12/16/24, 10:37:39 AM	35 min 19 s			Moderador
Paola TS (No comprobado)	12/16/24, 10:02:20 AM	12/16/24, 10:37:18 AM	34 min 58 s			Moderador
VILLA KENNEDY (No comprobado)	12/16/24, 10:02:27 AM	12/16/24, 10:03:25 AM	57 s			Moderador
Diana Ximena Pineda Sanchez	12/16/24, 10:02:49 AM	12/16/24, 11:01:34 AM	58 min 44 s			Moderador
EDINSON STEFFENS	12/16/24, 10:02:52 AM	12/16/24, 10:37:47 AM	34 min 55 s			Moderador
Liliana (No comprobado)	12/16/24, 10:03:07 AM	12/16/24, 10:04:24 AM	1 min 17 s			Moderador
Julie Cct Quiroga (No comprobado)	12/16/24, 10:03:08 AM	12/16/24, 11:02:03 AM	58 min 54 s			Moderador
Silvia TO Villa Kennedy (No comprobado	12/16/24, 10:03:11 AM	12/16/24, 11:02:08 AM	58 min 57 s			Moderador
Leidy Mac?as cct Samper Mendoza (No	12/16/24, 10:03:17 AM	12/16/24, 11:07:01 AM	1 h 3 min 44 s			Moderador
Julian Gonzalez	12/16/24, 10:03:39 AM	12/16/24, 11:01:58 AM	40 min 45 s			Moderador
Cct Villa Kennedy (No comprobado)	12/16/24, 10:04:18 AM	12/16/24, 10:05:03 AM	45 s			Moderador
DALIA CAJAMARCA	12/16/24, 10:04:21 AM	12/16/24, 10:38:16 AM	33 min 54 s			Moderador
Liliana (No comprobado)	12/16/24, 10:04:53 AM	12/16/24, 11:02:01 AM	57 min 8 s			Moderador
Arturo ?? (No comprobado)	12/16/24, 10:04:58 AM	12/16/24, 11:07:01 AM	1 h 2 min 2 s			Moderador
rafael (No comprobado)	12/16/24, 10:05:47 AM	12/16/24, 10:37:20 AM	31 min 32 s			Moderador
Sandra Esmeralda Gonz?lez Gonz?lez	12/16/24, 10:05:49 AM	12/16/24, 11:02:30 AM	56 min 40 s			Moderador
Cct Villa Kennedy (No comprobado)	12/16/24, 10:06:09 AM	12/16/24, 10:06:32 AM	22 s			Moderador
Miguel Ortiz (No comprobado)	12/16/24, 10:06:49 AM	12/16/24, 11:07:01 AM	1 h 12 s			Moderador
Villa Kennedy (No comprobado)	12/16/24, 10:07:59 AM	12/16/24, 10:11:35 AM	3 min 36 s			Moderador
liseth robayo	12/16/24, 10:08:46 AM	12/16/24, 11:01:39 AM	52 min 53 s			Moderador
Pilar Sierra	12/16/24, 10:09:17 AM	12/16/24, 11:02:13 AM	52 min 55 s			Moderador
Linda Karolina Torres	12/16/24, 10:09:27 AM	12/16/24, 11:07:01 AM	54 min 17 s			Moderador
miguel moreno (No comprobado)	12/16/24, 10:09:30 AM	12/16/24, 11:04:52 AM	55 min 22 s			Moderador
Julian Molano	12/16/24, 10:09:46 AM	12/16/24, 10:42:13 AM	32 min 27 s			Moderador
Yeison Goissepe Gomez Aldana	12/16/24, 10:09:47 AM	12/16/24, 10:43:31 AM	33 min 44 s	ygomeza@sdis	ygomeza@sdis	Moderador
Vanessa barrantes (No comprobado)	12/16/24, 10:10:55 AM	12/16/24, 11:07:01 AM	56 min 6 s			Moderador
Cct Villa Kennedy (No comprobado)	12/16/24, 10:12:30 AM	12/16/24, 10:51:07 AM	38 min 36 s			Moderador
Actorsanto (No comprobado)	12/16/24, 10:13:51 AM	12/16/24, 10:18:49 AM	4 min 58 s			Moderador
CCT VILLA KENNEDY (No comprobado)	12/16/24, 10:13:55 AM	12/16/24, 11:05:06 AM	51 min 10 s			Moderador
Luz Medina (No comprobado)	12/16/24, 10:13:58 AM	12/16/24, 10:14:38 AM	39 s			Moderador
NATALY CANIZALES (No comprobado)	12/16/24, 10:14:00 AM	12/16/24, 11:07:01 AM	53 min			Moderador
Rodrigo Chaparro	12/16/24, 10:14:05 AM	12/16/24, 10:32:03 AM	17 min 58 s			Moderador
Yasulis Rambal (No comprobado)	12/16/24, 10:14:05 AM	12/16/24, 11:07:01 AM	52 min 55 s			Moderador
Dayanni Rojas (No comprobado)	12/16/24, 10:14:11 AM	12/16/24, 10:39:57 AM	25 min 45 s			Moderador
Diana Vivas Coca	12/16/24, 10:15:52 AM	12/16/24, 11:01:41 AM	45 min 49 s			Moderador
Rocio Rodr?guez Villa Kennedy (No com	12/16/24, 10:15:57 AM	12/16/24, 11:01:42 AM	45 min 44 s			Moderador
luz Medina (No comprobado)	12/16/24, 10:16:03 AM	12/16/24, 11:02:09 AM	46 min 5 s			Moderador
Sthefania Bolivar Montoya	12/16/24, 10:18:26 AM	12/16/24, 10:20:16 AM	1 min 50 s	sthefania.boliv	sthefania.boliv	Moderador
Camilo Steven Lopez Ceron	12/16/24, 10:20:05 AM	12/16/24, 10:34:04 AM	13 min 58 s			Moderador
Alexander Prada	12/16/24, 10:28:39 AM	12/16/24, 10:56:14 AM	27 min 34 s			Moderador