Lugar	Plataforma Virtual Teams
Fecha	20/02/2025 – 10:00 a.m. – 11:00 a.m.
Tema	1. Socialización Canales de Interacción (Buzón de Sugerencias) / Protocolo de digitación sistema de información misional SIRBE (PTC-PSS-030) / Manual de perfiles para recolectores y digitadores SIRBE (MNL-PSS-006)
Desarrollo	El día 20 de Febrero de 2025, se realiza socialización y cualificación al talento humano de los cinco Centros de Cuidado Transitorio Día – Noche, por parte del equipo técnico en los siguientes temas: 2. Canales de Interacción (Buzón de Sugerencias) R-SMT-023 3. Socialización protocolo de digitación sistema de información misional SIRBE (PTC-PSS-030) 4. Socialización manual de perfiles para recolectores y digitadores SIRBE (MNL-PSS-006) **1. 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.



ATENCIÓN POR MEDIO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

1. Verificar la disponibilidad de formatos "yo opino" en los buzones de sugerencias.

2. 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.

3. Diligenciar en su totalidad el Formato Apertura buzón de sugerencias (FOR-ATC-009).

4. Entregar las peticiones encontradas en el buzón de sugerencias al (la) designado(a) de la operación del SDQS para que realice el cargue y trámite correspondiente.

5. Las unidades operativas deben entregar semanalmente el Formato Apertura de buzón de sugerencias (FOR-ATC-009) completamente diligenciado.

6. Cumplir con lo establecido en el Procedimiento Trámite de requerimientos de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social (PCD-ATC-003).

Ejemplo de diligenciamiento formato apertura de Buzón de sugerencias FOR-ATC-009

	PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA FORMATO APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS	Código: FOR-ATC-009 Versión: 1 Fecha: Memo I2023039730 – 21/12/2023 Página: 1 de 3

NOMBRE DE LA SUBDIRECCIÓN LOCAL PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL: NO APLICA

NOMBRE DE LA UNIDAD OPERATIVA DONDE SE ENCUENTRA UBICADO EL BUZÓN: Centro Cuidado Transitorio XXXXXXXXXX

FECHA DE APERTURA D	M	A	No. ESCRITOS ENCONTRADOS	APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS		CARGUE EN EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS	OBSERVACIONES
16	01	2025	0	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA: PEPITO PERÉZ	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA: PP	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS	EN LA APERTURA NO SE ENCUENTRAN ESCRITOS
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA: ERVIN BENAVIDES M	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA ____ RECLAMO ____ FELICITACIÓN ___ SUGERENCIA ___ PETICION ____ OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): NOMBRE DE LA PM	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A): PM	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS	
16	01	2025	4	NOMBRE RESPONSABLE DE LA APERTURA: PEPITO PERÉZ	FIRMA RESPONSABLE DE LA APERTURA: PP	NOMBRE Y FIRMA DEL DESIGNADO(A) SDQS: JENNYFER MURILLO	EN LA APERTURA SE EVIDENCIAN 3 QUEJAS, 1 FELICITACIÓN
				NOMBRE DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA: ERVIN BENAVIDES M	FIRMA DEL (LA) SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) QUE ACOMPAÑA LA APERTURA	TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO QUEJA X RECLAMO ____ FELICITACIÓN ___ SUGERENCIA ___ PETICION X OTRO ____	
				NOMBRE DEL (LA) CIUDADANO(A): NOMBRE DE LA PM	FIRMA DEL (LA) CIUDADANO(A): PM	NÚMERO DE REQUERIMIENTO EN EL SDQS: 1234562024	

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

- Desde el área técnica de la Subdirección para la Vejez, se hará acompañamiento en la apertura del buzón e sugerencias por medio de la plataforma Teams, esta apertura se realizará una vez por semana durante la ejecución del contrato
- Posterior a la apertura del buzón, cada unidad operativa deberá diligenciar el formato ayuda de memoria FOR-GD-040, donde se especifiquen los aspectos más relevantes durante la apertura del buzón de sugerencias y donde se informe que el acompañamiento por parte del área técnica se hizo de manera virtual y los asistentes que participaron.
- Se deberá adjuntar la evidencia fotográfica de los participantes en la apertura del buzón de sugerencias.
- 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.
- El área técnica enviara a cada uno de los centros de Cuidado Transitorio Día/Noche, la asistencia que arroja la plataforma teams, la cual soporta la no firma por parte del funcionario de la Secretaría Distrital de Integración Social en el formato apertura buzón de sugerencias FOR-ATC-009
- Todos los documentos anteriormente nombrados deberán ser enviados en un solo PDF
- De acuerdo con la cantidad de documentos encontrados se deberán clasificar y enviar en archivos separados y nombrados de acuerdo con la tipología, por ejemplo: 1. Queja: + (Nombre de la persona mayor) – 2. Queja: + (Nombre de la persona mayor) – 1 Felicitación: + (Nombre de la persona mayor) – 1. Petición: + (Nombre de la persona mayor) etc.
- 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.

2. **Socialización protocolo de digitación sistema de información SIRBE**

✓ Objetivo:

Definir los requerimientos y responsabilidades generales y específicas para desempeñar los perfiles de recolector, digitador y/o verificador de la información misional en la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS).

✓ Generalidades:

Deberes de los funcionarios o contratistas que asumen los roles de recolectores, digitadores o verificadores:

- Conocer y aplicar el procedimiento Recolección, digitación y verificación de información misional (PCD-PSS-022), los documentos asociados al mismo y empoderarse para adquirir el conocimiento del proyecto en cumplimiento de las actividades acorde al rol que le sea asignado.

- Dar cumplimiento a las dimensiones o atributos de la calidad del dato, establecidas en el documento mencionado en el punto anterior, haciendo énfasis en la “Dimensión o atributo de actualización”, al ser necesario que se garantice desde cada uno de los roles la oportunidad de la información, otorgando celeridad en las actividades de recolección, digitación y verificación en los subsistemas de información misional de la entidad a fin de cumplir con la misionalidad y no

retrasar la ejecución en la prestación de los servicios sociales de la SDIS.

✓ Prohibiciones:

- Sustituir, cambiar, eliminar, adulterar o similares los datos de los solicitantes / beneficiarios en los documentos, formatos, fichas, instrumentos de recolección, verificación de la información y subsistemas de información de la entidad sin aplicar las condiciones que se estipulan en el procedimiento Recolección, digitación y verificación de la información misional (PCD-PSS-022).

- Incumplir la confidencialidad de la información o compartir fuera del ámbito laboral (en cumplimiento de sus responsabilidades) la información de los solicitantes / beneficiarios por cualquier medio, circunstancia o motivo.

- Incumplir el lineamiento Política tratamiento de datos personales (LIN-TI-003).

- Compartir las claves personales de acceso a los subsistemas de información misional y/o aplicativo de la entidad para realizar cualquier actuación, ajuste o modificación de los datos o información que en ellos reposa.

✓ Recolector de la información misional:

En concordancia con el procedimiento Recolección, digitación y verificación de la información misional (PCD-PSS-022), el “Recolector” se define como el funcionario o contratista de la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS) que ejecuta la actividad de recolección de la información en los instrumentos de recolección de información primaria – Ficha SIRBE y/o en el subsistema de información misional.

✓ Perfil del Rol:

Los requisitos mínimos para los funcionarios o contratistas de la SDIS que se desempeñen como recolectores de información misional son:

- Título de formación profesional en cualquier disciplina académica.
- Tarjeta o matrícula profesional en los casos reglamentados por Ley.
- Sin experiencia.
- Conocimiento y manejo de sistemas operativos (Windows).
- Manejo de herramientas ofimáticas (Office, Word, Excel).

✓ Requerimientos generales del rol:

- Conocer y aplicar adecuadamente los instrumentos de recolección de información vigentes a los solicitantes / beneficiarios, siguiendo las indicaciones de los procesos de entrenamiento, cualificación e instrucciones de diligenciamiento de los documentos establecidos.

- Conocer y aplicar los conceptos y lineamientos establecidos en el protocolo Formulación de la descripción del problema y concepto profesional (PTC-PSS-035) en las fichas SIRBE variables específicas de los proyectos que lo tengan establecido.

- Garantizar la coherencia, exactitud, integridad y relevancia de la información recolectada a los

solicitantes / beneficiarios en los instrumentos de recolección establecidos por el Sistema de Gestión de la SDIS, con el objetivo de aportar datos de calidad al subsistema misional de información de la entidad.

✓ Digitador:

En concordancia con el procedimiento Recolección, digitación y verificación de la información misional (PCD-PSS-022), el "Digitador" se define como el funcionario o contratista de la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS) que ejecuta la actividad de ingresar los datos en el subsistema de información misional de la entidad, los cuales pueden provenir de instrumentos de recolección de información en físico o que puede implicar las actividades de recolección de información directamente del solicitante o beneficiario.

✓ Perfil del rol :

Los requisitos mínimos para los funcionarios o contratistas de la SDIS que se desempeñen como digitadores de información misional son:

- Título de técnico.
- Un año de experiencia relacionada en digitación o sistemas de información.
- Conocimiento y manejo de sistemas operativos (Windows).
- Manejo de herramientas ofimáticas (Office, Word, Excel).

✓ Requerimientos generales del rol:

- Conocer y comprender los instrumentos de recolección de información vigentes y las instrucciones de diligenciamiento.
- Verificar que su perfil de usuario en el Sistema SIRBE se encuentre acorde al proyecto, programa, servicio, modalidad o estrategia en el cual desarrollara sus actividades en concordancia con el procedimiento Creación, modificación y/o desactivación de usuarios y asignación de perfiles (PCD-SMT-007).
- Seguir las instrucciones que se encuentran establecidas en el protocolo Digitación para el sistema de información misional (PTC-PSS-030).
- Verificar la coherencia, completitud, integridad y relevancia de la información recolectada a los solicitantes / beneficiarios en los instrumentos de recolección establecidos por el Sistema de Gestión de la SDIS, con el objetivo de aportar datos de calidad al subsistema misional de información de la entidad.

✓ Responsabilidades del rol:

- Recibir los instrumentos de recolección de información en formato físico por parte del referente o responsable del servicio, modalidad o estrategia y verificar el cumplimiento de las condiciones de un documento que se encuentra en el Sistema de Gestión de la entidad (formato actualizado en su versión y acorde al servicio, modalidad o estrategia; completamente diligenciado; sin enmendaduras, tachones; con letra legible y diligenciado con tinta de color negro; que no tenga

varias respuestas seleccionadas; con los soportes totalmente legibles y que se encuentre en buen estado).

- Realizar la transcripción de los datos de forma exacta y completa acorde a los instrumentos de recolección de la información que le sean suministrados y que deben quedar registrados en el subsistema de información misional de la entidad en cumplimiento de la dimensión o atributos de exactitud y completitud.

- Realizar el ingreso de los datos de forma oportuna en el subsistema de información misional de la entidad en cumplimiento de la dimensión o atributos de actualización.

- Realizar la digitación de las subsanaciones y/o correcciones que se requieran siguiendo las actividades establecidas en el procedimiento Recolección, digitación y verificación de la información misional (PCD-PSS-022).

- Diligenciar el formato Testigo documental (FOR-GD-018) y archivarlo en la historia social de solicitante / beneficiario correspondiente.

- Realizar la verificación de las alertas de información que se presentan en el Subsistema de información misional de la entidad como resultado de la validación de la información digitada con relación al solicitante / beneficiario, realizando las actividades y/o ajustes que correspondan en cumplimiento del procedimiento Recolección, digitación y verificación de la información misional (PCD-PSS-022).

- Reportar la falta de información, inconsistencias, errores, incongruencias y demás aspectos que considere pertinentes desde la ejecución de sus responsabilidades al referente o responsable del servicio, modalidad o estrategia, teniendo presente la dimensión o atributo de coherencia, completitud e integridad.

3. **Manual De perfiles para recolectores y digitadores SIRBE (MNL-PSS-006)**

✓ Objetivo:

Describir las actividades a seguir para registrar la información de los participantes de los Servicios Sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social -SDIS, en el Sistema de Información Misional, de acuerdo con los datos consignados en Instrumentos de recolección de información primaria- fichas SIRBE.

✓ Marco Conceptual:

Criterios de priorización: son los parámetros adicionales a los criterios de focalización, que permiten fijar un orden de ingreso a los servicios, cuando la demanda ciudadana, supera la oferta institucional. La aplicación de criterios de Priorización se da por medio de la ponderación de los mismos.

Criterios de egreso: son los parámetros mediante los cuales la Secretaría Distrital de Integración Social determinan la salida de atención en la modalidad de los Servicios sociales a los ciudadanos. (En este estado el ciudadano da por finalizada la atención y se encuentra en estado Atendido, para una nueva atención en la modalidad debe surtir el proceso de identificación).

Restricción por simultaneidad: se entiende por restricción la situación en la cual una persona que participa en un servicio social de la entidad no puede acceder a otro, en razón a la imposibilidad física de estar en los dos servicios sociales a la vez, o porque exista una norma que así lo expresa o porque en los dos servicios recibe el mismo tipo de beneficio o atención.

Inconsistencias: errores en el diligenciamiento de los instrumentos de recolección de información primaria -Fichas SIRBE, o en el registro de información en el Sistema de Información Misional

Simultaneidad: restricción de un participante en el ingreso a uno o más proyectos o servicios sociales por alguno de los siguientes motivos: Ser participante de un servicio, por normatividad o por recibir el mismo tipo de servicio.

Variable: es un campo o espacio que permite almacenar o tomar diferentes valores.

Variable básica: son las variables con información general que determinan las características de una persona participante en los servicios sociales de la entidad.

Variables de Ubicación Geográfica: son las variables que permiten obtener la ubicación del sitio de residencia de los participantes de los servicios sociales de la SDIS y sus núcleos familiares.

Variable específica: son las variables propias de un servicio social de la entidad; estos contienen la información que habla del estado actual o condiciones de una persona.

Variable transversal: variables que permiten focalizar a los participantes de un servicio social y que dan cuenta del enfoque diferencial:

- Discapacidad
- Tipo de discapacidad
- Tipo de familia
- Grupo étnico
- Grupo indígena
- Víctima del conflicto armado
- Motivo Víctima del conflicto armado
- Género
- Orientación sexual

Siendo las 11:00 a.m. se finaliza con la asistencia técnica programada y se adjunta planilla de asistencia plataforma teams.

Asistentes	Nombre	Cargo/Rol	Dependencia
	Ervin Benavides Melo	Contratista	Subdirección para la Vejez
	Yeison Gómez Aldana	Contratista	Subdirección para la Vejez
	Nathalia María Ruiz Guerrero	Contratista	Subdirección para la Vejez
	José Guillermo Acevedo Rincón	Contratista	Subdirección para la Vejez
	Ana María Ovalle Arévalo	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	**1.Socialización Canales de Interacción (Buzón de Sugerencias) / Protocolo de digitación sistema de información misional SIRBE (PTC-PSS-030) / Manual de perfiles para recolectores y digitadores SIRBE (MNL-PSS-006)**

Participantes que asistieron	**25**
Hora de inicio	**2/20/25, 9:58:13 AM**
Hora de finalización	**2/20/25, 10:56:35 AM**
Duración de la reunión	**58 min 22s**
Tiempo medio de asistencia	**44 min 44s**

2. Participantes

Nombre	Primera entrada	Última salida	Duración de la reunión	Correo electrónico	Rol
Ervin Benavides Melo	2/20/25, 9:58:20 AM	2/20/25, 10:56:35 AM	58 min 14s	ebenavidesm@sdis.gov.co	Organizador
Yeison Gómez Aldana	2/20/25, 9:59:23 AM	2/20/25, 10:56:35 AM	57 min 11s	ygomeza@sdis.gov.co	Moderador
Centro Transitorio Quiroga	2/20/25, 9:59:23 AM	2/20/25, 10:56:35 AM	57 min 11s		Moderador
Samper Mendoza (No comprobado)	2/20/25, 10:00:14 AM	2/20/25, 10:55:55 AM	55 min 40s		Moderador
William Orlando Fernandez Garzon	2/20/25, 10:00:15 AM	2/20/25, 10:55:59 AM	49 min 51s		Moderador
liseth robayo	2/20/25, 10:00:31 AM	2/20/25, 10:56:06 AM	55 min 34s		Moderador
YISEL MARTINEZ VILLA KENNEDY (No cor	2/20/25, 10:00:38 AM	2/20/25, 10:56:35 AM	55 min 56s		Moderador
Juan (No comprobado)	2/20/25, 10:01:31 AM	2/20/25, 10:25:44 AM	24 min 12s		Moderador
miguel matamoros	2/20/25, 10:01:31 AM	2/20/25, 10:56:06 AM	54 min 35s		Moderador
Sthefania Bolivar Montoya	2/20/25, 10:01:32 AM	2/20/25, 10:56:35 AM	55 min 2s	sthefania.bolivarm@konradlorer	Moderador
Villa Kennedy (No comprobado)	2/20/25, 10:01:35 AM	2/20/25, 10:07:41 AM	6 min 5s		Moderador
Julian Molano	2/20/25, 10:02:08 AM	2/20/25, 10:56:09 AM	54 min 1s		Moderador
Jonatan Vargas Villa Kennedy (No compr	2/20/25, 10:03:16 AM	2/20/25, 10:43:50 AM	40 min 34s		Moderador
Nathalia Maria Ruiz Guerrero	2/20/25, 10:05:04 AM	2/20/25, 10:56:35 AM	51 min 30s	nruizg@sdis.gov.co	Moderador
manuel fernando orjuela zona	2/20/25, 10:05:07 AM	2/20/25, 10:56:10 AM	51 min 3s		Moderador
Yeiny Martinez	2/20/25, 10:05:26 AM	2/20/25, 10:55:36 AM	50 min 10s		Moderador
Sandra (No comprobado)	2/20/25, 10:05:43 AM	2/20/25, 10:47:40 AM	41 min 56s		Moderador
Ana Maria Ovalle Arevalo	2/20/25, 10:06:04 AM	2/20/25, 10:55:55 AM	49 min 50s	aovalle@sdis.gov.co	Moderador
Jose Guillermo Acevedo Rincon	2/20/25, 10:06:13 AM	2/20/25, 10:56:04 AM	49 min 50s	jacevedor@sdis.gov.co	Moderador
Diana Ximena Pineda Sanchez	2/20/25, 10:07:05 AM	2/20/25, 10:55:59 AM	48 min 54s		Moderador
Nubia Jimenez Jojoa	2/20/25, 10:07:53 AM	2/20/25, 10:56:35 AM	48 min 42s		Moderador
Diana Vivas Coca	2/20/25, 10:11:45 AM	2/20/25, 10:56:26 AM	44 min 41s		Moderador
Francy Urquijo (No comprobado)	2/20/25, 10:13:42 AM	2/20/25, 10:56:35 AM	42 min 52s		Moderador
Marcela Acosta (No comprobado)	2/20/25, 10:14:43 AM	2/20/25, 10:24:02 AM	9 min 19s		Moderador
luz Medina (No comprobado)	2/20/25, 10:18:08 AM	2/20/25, 10:55:54 AM	37 min 45s		Moderador
Olga ospino (No comprobado)	2/20/25, 10:31:49 AM	2/20/25, 10:56:35 AM	24 min 45s		Moderador