Lugar	Plataforma Virtual Teams
Fecha	16/01/2025 – 10:00 a.m. – 11:40 a.m.
Tema	Cualificación registro de información sistema de información misional SIRBE / Gestión Documental (actualización de formatos) / Canales de Interacción (Buzón de Sugerencias) / Formato solicitud de anulaciones, eliminaciones, y cambios del sistema de información misional FOR-SMT-023
Desarrollo	El día 16 de Enero de 2025, se realiza cualificación al talento humano de los Centros de Cuidado Transitorio Día – Noche en los siguientes temas: 1. Registro de información sistema de información misional SIRBE Web 2. Gestión Documental (actualización de formatos) 3. Canales de Interacción (Buzón de Sugerencias) 4. Formato solicitud de anulaciones, eliminaciones, y cambios del sistema de información misional FOR-SMT-023 **1. Ejercicio práctico registro de variables en el sistema de información misional SIRBE Web** Desde el equipo técnico de la Subdirección para la Vejez se realiza cualificación al talento humano de los cinco Centros de Cuidado Transitorio Día – Noche del servicio, respecto al registro de información de los beneficios en el aplicativo SIRBE, haciendo énfasis en las siguientes variables: • La variable “Rol Ocupacional” la cual no puede ser diligenciada con la opción de respuesta (No Aplica) ya que solo aplica para beneficiarios de la SDIS menores de 14 años. • La variable “Calidad del Afiliado” que hace referencia a la afiliación en salud no debe incluirse la opción de respuesta No Aplica, si corresponde al régimen Subsidiado la calidad del afiliado debe ser “Beneficiario o Dependiente” • Desde el área técnica se aclara que en el campo “Descripción de la Problemática se debe registrar información que cumpla con lo establecido en el instructivo de diligenciamiento de la ficha SIRBE y el Protocolo Formulación de la descripción del problema y concepto profesional PTC-PSS-035, se deben incluir aspectos como: Estado actual de salud, Nivel de escolaridad, entre otros. • Desde el área técnica se aclara que en el campo “Concepto técnico” se debe registrar información que cumpla con lo establecido en el instructivo de diligenciamiento de la ficha SIRBE y el Protocolo Formulación de la descripción del problema y concepto profesional PTC-PSS-035, debe contener aspectos generales como: Estado de vulnerabilidad o fragilidad, si el beneficiario cumple criterios para el ingreso, beneficios y el impacto que la persona mayor recibirá al acceder al servicio **2. Orientaciones Gestión Documental Subdirección para la Vejez** Desde el Sistema de Gestión Documental de la Subdirección para la Vejez se brindaron las siguientes orientaciones y se aclararon dudas por parte de Cindy Agudelo y Yolanda Sierra:

- **Formato hoja de control Cod: FOR-GD-013 / Versión 3 del 31/12/2024:**

Se debe implementar para beneficiarios nuevos que ingresen al servicio a partir del 01/01/2025, para los beneficiarios antiguos se debe manejar la versión anterior hasta la finalización del convenio.

- Los nombres y códigos de los siguientes campos que se deben diligenciar en algunos de los formatos actualizados serán enviados por parte del Sistema de Gestión Documental de la Subdirección para la Vejez:

- Unidad Administrativa
- Oficina Productora
- Serie Documental
- Subserie documental

- **Formato Rótulo para carpeta FOR-GD-014:**

Este rótulo deberá ser implementando en las carpetas una vez ya no se cuente con stock en las unidades operativas, es decir al momento de adquirir nuevamente estos insumos deben contener la actualización del rótulo en las carpetas y cajas.

- **Formato Único de Inventario Documental - FUID - FOR-GD-017:**

Las unidades operativas deberán tener toda la información de las Historias Sociales registradas en esta nueva versión.

- **Formato Acta de cierre del expediente de historias sociales FOR-GD-015:**

En este formato se deberá diligenciar el nombre del servicio **"Servicio Cuidado Transitorio Día – Noche**" de acuerdo con lo establecido en el portafolio de servicios - Versión 12, de la Secretaría Distrital de Integración Social.

3. 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

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	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 XXXXXXXXXXX

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	
				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: EBM	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: EMB	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: 123456**2024**	

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

- 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.
- 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.
- Se deberá adjuntar la evidencia fotográfica de los participantes en la apertura del buzón de sugerencias.
- 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.
- 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.
- 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 a la tipología de la siguiente manera, por ejemplo: 1. Queja – 2. Queja – 1 Felicitación – 1. Petición 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.

4. 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.

- 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).
- Se orienta y se aclara que la información registrada debe ser la misma registrada en el aplicativo SIRBE.
- Se orienta y se aclara como se debe redactar la justificación del caso y también las observaciones
- 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 11:40 a.m. se finaliza con la asistencia técnica programada, se fijan compromisos 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

	Talento Humano	Contratistas	Centros de Cuidado Transitorio Día - Noche
	Cindy Marcela Agudelo Prato	Contratista	Subdirección para la Vejez
	Yolanda Magdalena Sierra Herrera	Profesional universitario 219 09	Subdirección para la Vejez
Compromisos	Actividad	Responsable	Fecha límite
	Envío de información correspondiente a nombres y códigos para el diligenciamiento de formatos actualizados (Formato Hoja de Control FOR-GD-013 - Formato Único de Inventario Documental - FUID FOR-GD-017)	Equipo Gestión Documental Subdirección para la Vejez	17/01/2025
Elaboró	Ervin Benavides M. – Contratista – Subdirección para la Vejez		

Título de la reunión	Cualificación registro de información sistema de información misional SIRBE / Gestión Documental (actualización de formatos) / Canales de Interacción (Buzón de Sugerencias) / Formato solicitud de anulaciones, eliminaciones, y cambios del sistema de información misional FOR-SMT-023
Participantes que asistieron	36
Hora de inicio	1/16/25, 9:54:37 AM
Hora de finalización	1/16/25, 12:19:45 PM
Duración de la reunión	2 h 25 min 7 s
Tiempo medio de asistencia	1 h 7 min 46 s

2. Participantes

Nombre	Primera entrada	Última salida	Duración de la reunión	Correo electrónico	Rol
Ervin Benavides Melo	1/16/25, 9:54:40 AM	1/16/25, 11:38:54 AM	1 h 44 min 13 s	ebenavidesm@sdis.gov.co	Organizador
marce acosta	1/16/25, 9:56:38 AM	1/16/25, 12:19:45 PM	2 h 23 min 6 s		Moderador
YISEL MARTINEZ VILLA KENNEDY (No compro	1/16/25, 9:57:08 AM	1/16/25, 11:37:54 AM	1 h 40 min 45 s		Moderador
William Orlando Fernandez Garzon	1/16/25, 9:57:49 AM	1/16/25, 11:21:32 AM	1 h 23 min 42 s		Moderador
jhon murcia	1/16/25, 9:58:41 AM	1/16/25, 11:37:08 AM	1 h 38 min 26 s		Moderador
Cindy Marcela Agudelo Prato	1/16/25, 10:00:59 AM	1/16/25, 11:02:07 AM	1 h 1 min 7 s	cagudelo@sdis.gov.co	Moderador
Lina Bermudez (No comprobado)	1/16/25, 10:01:08 AM	1/16/25, 11:02:01 AM	1 h 53 s		Moderador
liseth robayo	1/16/25, 10:01:10 AM	1/16/25, 11:37:24 AM	1 h 36 min 14 s		Moderador
Paula Castillo	1/16/25, 10:01:11 AM	1/16/25, 11:08:40 AM	1 h 7 min 29 s		Moderador
Sthefania Bolivar Montoya	1/16/25, 10:01:51 AM	1/16/25, 11:17:10 AM	1 h 15 min 18 s	sthefania.bolivarm@konradl	Moderador
Arturo Herrera	1/16/25, 10:02:26 AM	1/16/25, 11:15:25 AM	1 h 12 min 59 s		Moderador
Jonatan Vargas cct Villa Kennedy (No compro	1/16/25, 10:02:29 AM	1/16/25, 11:37:17 AM	1 h 34 min 48 s		Moderador
rafael (No comprobado)	1/16/25, 10:02:31 AM	1/16/25, 10:48:01 AM	45 min 29 s		Moderador
Julie (No comprobado)	1/16/25, 10:02:33 AM	1/16/25, 11:28:46 AM	1 h 26 min 12 s		Moderador
Diana Ximena Pineda Sanchez	1/16/25, 10:04:03 AM	1/16/25, 11:37:05 AM	1 h 33 min 1 s		Moderador
Pilar Sierra	1/16/25, 10:04:05 AM	1/16/25, 11:37:46 AM	1 h 33 min 41 s		Moderador
Samper Mendoza (No comprobado)	1/16/25, 10:04:06 AM	1/16/25, 11:42:11 AM	1 h 38 min 4 s		Moderador
nataly canizales (No comprobado)	1/16/25, 10:04:17 AM	1/16/25, 11:38:30 AM	1 h 34 min 13 s		Moderador
Julian Enrrique Ariza Gonzalez	1/16/25, 10:06:03 AM	1/16/25, 11:02:37 AM	56 min 33 s	jarizag@sdis.gov.co	Moderador
Diana Vivas Coca	1/16/25, 10:07:24 AM	1/16/25, 11:37:35 AM	1 h 18 min 15 s		Moderador
Leidy Macías cct Samper Mendoza (No comp	1/16/25, 10:08:06 AM	1/16/25, 10:52:57 AM	44 min 50 s		Moderador
Lucy Holguín (No comprobado)	1/16/25, 10:08:35 AM	1/16/25, 11:37:30 AM	1 h 28 min 55 s		Moderador
Maira Diaz	1/16/25, 10:12:26 AM	1/16/25, 11:11:03 AM	40 min 10 s		Moderador
Daniela (No comprobado)	1/16/25, 10:13:28 AM	1/16/25, 10:48:21 AM	34 min 52 s		Moderador
Yeison Goissepe Gomez Aldana	1/16/25, 10:16:22 AM	1/16/25, 11:02:59 AM	20 min 45 s	ygomeza@sdis.gov.co	Moderador
Yolanda Magdalena Sierra Herrera	1/16/25, 10:19:12 AM	1/16/25, 11:02:06 AM	42 min 54 s	ysierrah@sdis.gov.co	Moderador
Felipe (No comprobado)	1/16/25, 10:20:42 AM	1/16/25, 11:17:25 AM	56 min 42 s		Moderador
Alejandro Castellanos (No comprobado)	1/16/25, 10:20:56 AM	1/16/25, 10:23:21 AM	2 min 24 s		Moderador
Rodrigo Chaparro	1/16/25, 10:20:57 AM	1/16/25, 11:39:35 AM	1 h 18 min 38 s		Moderador
Sandra (No comprobado)	1/16/25, 10:24:29 AM	1/16/25, 11:09:13 AM	44 min 43 s		Moderador
Alejandro Castellanos (No comprobado)	1/16/25, 10:24:33 AM	1/16/25, 11:35:32 AM	1 h 10 min 58 s		Moderador
Alexander Prada	1/16/25, 10:28:55 AM	1/16/25, 11:43:10 AM	1 h 14 min 15 s		Moderador
Nubia Jimenez Jojoa	1/16/25, 10:39:49 AM	1/16/25, 11:37:17 AM	57 min 28 s		Moderador
JUAN SEBASTIÁN GALEANO GRANADOS	1/16/25, 10:47:03 AM	1/16/25, 10:54:11 AM	7 min 8 s		Moderador
Julian Molano	1/16/25, 10:50:27 AM	1/16/25, 11:29:08 AM	38 min 41 s		Moderador
Yeiny Martinez	1/16/25, 10:58:00 AM	1/16/25, 11:29:47 AM	31 min 46 s		Moderador