Lugar	Plataforma Virtual Teams
Fecha	04/02/2025 – 11:00 a.m. – 12:20 p.m.
Tema	Socialización formulario forms control salidas beneficiarios del servicio / Cualificación Formato solicitud de anulaciones, eliminaciones, y cambios del sistema de información misional FOR-SMT-023 / Canales de Interacción (Buzón de Sugerencias)
Desarrollo	El día 04 de Febrero de 2025, se realiza socialización y cualificación al talento humano de los cinco Centros de Cuidado Transitorio Día – Noche en los siguientes temas: 1. Socialización formulario Forms – Control salidas beneficiarios durante la prestación del servicio 2. Formato solicitud de anulaciones, eliminaciones, y cambios del sistema de información misional FOR-SMT-023 3. Canales de Interacción (Buzón de Sugerencias) R-SMT-023 **1. Socialización formulario Forms – Control salidas beneficiarios durante la prestación del servicio** Desde el equipo técnico y equipo de supervisión de la Subdirección para la Vejez se socializa al talento humano de los cinco Centros de Cuidado Transitorio Día/Noche lo siguiente: • El líder del equipo de supervisión Husseman Alberto del Castillo les manifiesta a los cinco Centros de Cuidado Transitorio Día/Noche que la intención de implementar el formulario forms para el control de salidas de los beneficiarios del servicio es identificar las personas mayores que son recurrentes en las salidas durante la prestación del servicio, una vez se analicen estos resultados se podrá abordar al beneficiario y si es necesario ofertarle los demás servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Integración Social como el servicio de comedores etc. • El referente técnico del servicio Ervin Benavides M, realiza la presentación del formulario forms el cual fue creado con preguntas básicas, las cuales deben realizarse a las personas mayores una vez decidan retirarse del servicio por diferentes motivos en cada una de las jornadas, y debe diligenciarse sin ninguna excepción así el beneficiario cuente son algún tipo de soporte. • Finalmente se indica que se debe empezar a implementar el formulario a partir del día de hoy martes 4 de febrero de 2025, con la intención de iniciar un pilotaje y hacer un análisis previo de los resultados. **2. Formato solicitud de anulaciones, eliminaciones, y cambios del sistema de información misional FOR-SMT-023** Teniendo en cuenta la recurrencia en el mal diligenciamiento del formato de solicitud de anulaciones, eliminaciones, y cambios del sistema de información misional FOR-SMT-023, se brinda nuevamente orientación frente al diligenciamiento en cada uno de los campos y la posterior radicación por la herramienta “Aranda Web” de la mesa de servicio de la Secretaría Distrital de Integración Social.

- 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.

Adicionalmente se hace énfasis en el registro oportuno y con calidad de la información y al correcto diligenciamiento de formatos establecidos para el servicio, el líder del equipo de supervisión Husseman Alberto del Castillo, les recuerda que el NO cumplimiento de estas obligaciones tiene como consecuencia los respectivos llamados de atención o requerimientos al asociado.

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

	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.

Siendo las 12:20 p.m. se finaliza con la asistencia técnica programada, se fijan compromisos y se adjunta planilla de asistencia plataforma teams.

	Nombre	Cargo/Rol	Dependencia
Asistentes	Ervin Benavides Melo	Contratista	Subdirección para la Vejez
	Hussman Alberto del Castillo	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
	Envío de enlace formulario forms – Control de Salidas de Beneficiarios a los cinco Centros de Cuidado Transitorio Día/Noche	Equipo Técnico – Ervin Benavides Melo – Subdirección para la Vejes SDIS	04/02/2025
	Implementación y diligenciamiento del formulario forms - Pilotaje	Cinco Centros Cuidado Transitorio Día/Noche	04/02/2025
Elaboró	Ervin Benavides M. – Contratista – Subdirección para la Vejez		

1. Resumen

Título de la reunión	**Socialización formulario salidas de beneficiarios durante la prestación del servicio - Asistencia técnica diligenciamiento formato FOR-SMT-023 - Solicitud de eliminación, anulación de actuaciones / Buzón de sugerencias**
Participantes que asistieron	**39**
Hora de inicio	**2/04/25, 10:49:28 AM**
Hora de finalización	**2/04/25, 12:11:22 PM**
Duración de la reunión	**1 h 21 min 54s**
Tiempo medio de asistencia	**51 min 13s**

2. Participantes

Nombre	**Primera entrada**	**Última salida**	**Duración de la reunión**	**Correo electrónico**	**Rol**
Ervin Benavides Melo	2/04/25, 10:52:59 AM	2/04/25, 12:11:22 PM	1 h 18 min 22s	ebenavidesm@	Organizador
Alberto C (No comprobado)	2/04/25, 10:53:06 AM	2/04/25, 12:10:04 PM	1 h 16 min 58s		Moderador
Julian Gonzalez	2/04/25, 10:54:45 AM	2/04/25, 11:53:48 AM	59 min 3s		Moderador
Julie Cct Quiroga (No comprobado)	2/04/25, 10:56:29 AM	2/04/25, 12:08:44 PM	1 h 10 min 36s		Moderador
Cristian Castillo	2/04/25, 10:57:08 AM	2/04/25, 12:11:22 PM	1 h 14 min 14s		Moderador
Nathaly Prieto Muñoz (No comprobado)	2/04/25, 10:57:10 AM	2/04/25, 12:08:45 PM	1 h 11 min 35s		Moderador
Hernando Ortiz Bohorquez	2/04/25, 10:57:22 AM	2/04/25, 11:33:04 AM	35 min 42s		Moderador
Nathalia Maria Ruiz Guerrero	2/04/25, 10:58:05 AM	2/04/25, 12:08:47 PM	1 h 10 min 41s	nruizg@sdis.g	Moderador
liseth robayo	2/04/25, 10:58:50 AM	2/04/25, 12:08:46 PM	1 h 9 min 56s		Moderador
CCT cundinamarca (No comprobado)	2/04/25, 10:58:54 AM	2/04/25, 12:08:45 PM	1 h 9 min 50s		Moderador
read.ai meeting notes (No comprobado)	2/04/25, 10:58:57 AM	2/04/25, 12:06:01 PM	1 h 7 min 4s		Moderador
manuel fernando orjuela zona	2/04/25, 10:59:53 AM	2/04/25, 12:08:39 PM	1 h 8 min 46s		Moderador
Jonny Pacheco (No comprobado)	2/04/25, 11:00:13 AM	2/04/25, 11:20:58 AM	20 min 45s		Moderador
Lucy Holguín (No comprobado)	2/04/25, 11:00:16 AM	2/04/25, 12:09:53 PM	1 h 9 min 36s		Moderador
marce acosta	2/04/25, 11:00:20 AM	2/04/25, 12:08:44 PM	1 h 8 min 23s		Moderador
YISEL MARTINEZ VILLA KENNEDY (No compro	2/04/25, 11:00:40 AM	2/04/25, 12:11:22 PM	1 h 10 min 42s		Moderador
Samper Mendoza (No comprobado)	2/04/25, 11:01:12 AM	2/04/25, 12:08:44 PM	1 h 7 min 31s		Moderador
Paula Castillo	2/04/25, 11:01:17 AM	2/04/25, 11:31:58 AM	30 min 41s		Moderador
Diana Ximena Pineda Sanchez	2/04/25, 11:02:20 AM	2/04/25, 12:08:50 PM	1 h 6 min 29s		Moderador
Pedro Ignacio Buitrago Fierro	2/04/25, 11:02:40 AM	2/04/25, 12:09:32 PM	1 h 6 min 52s		Moderador
Roció Rodriguez (No comprobado)	2/04/25, 11:02:49 AM	2/04/25, 11:05:58 AM	3 min 9s		Moderador
Leidy Macías cct Samper Mendoza (No comp	2/04/25, 11:02:53 AM	2/04/25, 12:11:22 PM	1 h 8 min 29s		Moderador
Maira Diaz	2/04/25, 11:02:56 AM	2/04/25, 12:08:43 PM	1 h 5 min 46s		Moderador
William Orlando Fernandez Garzon	2/04/25, 11:03:28 AM	2/04/25, 12:09:37 PM	1 h 6 min 8s		Moderador
Diana Rincon (No comprobado)	2/04/25, 11:03:30 AM	2/04/25, 11:05:18 AM	1 min 48s		Moderador
jhon murcia	2/04/25, 11:04:28 AM	2/04/25, 12:11:22 PM	1 h 6 min 53s		Moderador
Vanne Manrique	2/04/25, 11:04:32 AM	2/04/25, 11:45:21 AM	30 min 40s		Moderador
CCT Cundinamarca (No comprobado)	2/04/25, 11:05:16 AM	2/04/25, 11:08:16 AM	3 min		Moderador
Cardenas Avendaño William Enrique (Externo	2/04/25, 11:05:47 AM	2/04/25, 12:08:50 PM	1 h 3 min 2s	william.carder	Moderador
Faidy Yamile Garaycoa Diaz	2/04/25, 11:07:12 AM	2/04/25, 12:08:50 PM	1 h 1 min 37s	fgaraycoa@sd	Moderador
ana maria ovalle arevalo	2/04/25, 11:07:58 AM	2/04/25, 12:10:23 PM	1 h 2 min 25s		Moderador
cct Cundinamarca (No comprobado)	2/04/25, 11:08:00 AM	2/04/25, 12:08:46 PM	1 h 45s		Moderador
Juan (No comprobado)	2/04/25, 11:08:15 AM	2/04/25, 11:23:03 AM	14 min 47s		Moderador
stella garcia	2/04/25, 11:09:21 AM	2/04/25, 11:58:17 AM	48 min 56s		Moderador
rafael (No comprobado)	2/04/25, 11:11:48 AM	2/04/25, 11:41:57 AM	30 min 9s		Moderador
Laura Feo Castiblanco (No comprobado)	2/04/25, 11:11:49 AM	2/04/25, 11:55:36 AM	43 min 46s		Moderador
Lili (No comprobado)	2/04/25, 11:16:33 AM	2/04/25, 11:33:16 AM	16 min 43s		Moderador
Diana Vivas Coca	2/04/25, 11:24:56 AM	2/04/25, 11:35:36 AM	10 min 39s		Moderador
Alejandro Castellanos (No comprobado)	2/04/25, 11:30:02 AM	2/04/25, 11:34:52 AM	4 min 50s		Moderador