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

F-CIR-003

CIRCULAR N.º 018 **13 JUN 2016**

PARA: Subsecretario, Directoras Poblacional, Territorial, de Gestión Corporativa, de Análisis y Diseño Estratégico, Jefes de Oficina Asesora de Comunicaciones, Control Interno, Asesora Jurídica y Asuntos Disciplinarios

DE: Secretaria Distrital de Integración Social

ASUNTO: Actualización del Manual del Sistema Integrado de Gestión SIG

Las nuevas directrices del SIG que a partir de la fecha deben ser conocidas e implementadas por sus equipos de trabajo, en aquellas acciones que indiquen a su dependencia como responsable, son las siguientes:

a. Procedimiento del Proceso de Direccionamiento Estratégico:

	Aprobó
1. PCD-SG-PE-556 Gestión de cartera (procedimiento actualizado; antiguo nombre: cobro persuasivo)	Directora de Análisis y Diseño Estratégico en condición de Líder del Proceso de Direccionamiento Estratégico mediante memorando INT-30400 del 12 de abril de 2016

b. Proceso de Direccionamiento de los Servicios Sociales:

	Aprobó
2. DS-PRO-22 Direccionamiento de los Servicios Sociales (proceso recaracterizado)	Subsecretario en condición de Líder del Proceso de Direccionamiento de los Servicios Sociales, mediante memorando INT-31313 del 18 de abril de 2016

018 13 JUN 2016

c. Procedimiento del Proceso de Direccionamiento de los Servicios Sociales:

	Aprobó
3. PCD-EV-TP-212 Trámite de requerimientos de la ciudadanía en la SDIS (procedimiento actualizado)	Subsecretario en condición de Líder del Proceso de Direccionamiento de los Servicios Sociales, mediante memorando INT-31575 del 19 de abril de 2016

Estas directrices fueron aprobadas por los líderes de proceso, y se encontraron conformes en su metodología por la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, dando cumplimiento al decreto distrital 607 de 2007 en sus artículos 4 (literal L) y 14 (literales c y e).

Así mismo se informa que los siguientes documentos deben dejarse de aplicar, y retirarse de todos los puestos de trabajo de sus dependencias, por haber sido declarados obsoletos por las instancias competentes:

d. Procedimiento del Proceso de Prestación de los Servicios Sociales:

	Derogó
4. PCD-PS-CO-561 Seguimiento y control al cumplimiento de criterios del servicio social	Directora Territorial en condición de Líder del Proceso de Prestación de los Servicios Sociales mediante memorando INT-33775 del 29 de abril de 2016

Los documentos expedidos mediante la presente circular harán parte del manual del SIG y deben tenerse en cuenta en los ejercicios de inducción y reinducción ordenados por el instructivo I-TH-PR-006 del Proceso de Gestión de Talento Humano, dado que podrían ser aplicables al puesto de trabajo de las personas vinculadas a sus dependencias.

María Consuelo Araújo Castro
Secretaria Distrital de Integración Social

Elaboró: **SANDRA LEÓN/Coordinadora SIG DADE**
Revisó: **ALEXANDRA RIVERA/Subdirectora de Diseño, Evaluación y Sistematización**
Aprobó: **LILIANA PULIDO VILLAMIL/Directora de Análisis y Diseño Estratégico**

Anexo: Lo enunciado

La versión de este documento puede estar desactualizada, consulte la versión oficial vigente en el módulo SIG de la Intranet

1. Objetivo del Procedimiento

Sanear las finanzas de la entidad mediante la identificación, recuperación o depuración de los dineros que son cobrados, asignados o enajenados de forma indebida y/o sin el cumplimiento de los requisitos dispuestos por la SDIS, para la entrega de beneficios, con el fin de minimizar la remisión a Jurisdicción Coactiva para el reembolso de los recursos del Distrito Capital según sea el caso.

2. Glosario

ACTA DE LIQUIDACIÓN: Instrumento para establecer los montos cobrados, asignados o enajenados de forma indebida y/o sin el cumplimiento de los requisitos dispuestos por la SDIS.

ACTA DE NOTIFICACIÓN: Documento por medio del cual a la persona interesada, se le pone en conocimiento la decisión de la administración contenida en un acto administrativo.

ACUDIENTE Y DEUDOR SOLIDARIO: Persona mayor de edad, responsable de suministrar información sobre la persona mayor ante la Secretaria Distrital de Integración Social; y en el evento de incurrir en cobros indebidos está obligada legalmente a realizar la devolución de los dineros cobrados de forma indebida, ya que el acudiente decidió libremente comprometerse al pago de dicha obligación.

ACUERDO DE PAGO: Se entiende por acuerdo de pago, la convención entre las partes cuya finalidad es conceder una facilidad de pago al deudor, permitiéndole que cancele la totalidad de la deuda dentro del plazo previamente establecido..

AREA Y/O DEPENDENCIA DEL NIVEL CENTRAL: Dirección o subdirección misional distinta a las Subdirecciones Locales para la Integración Social SLIS, que debe adelantar la gestión de cartera en coordinación con las SLIS, dada la competencia de dicha área frente al beneficio relacionado con los dineros que son cobrados, asignados o enajenados de forma indebida y/o sin el cumplimiento de los requisitos dispuestos por la SDIS (ejemplos de estas áreas: Subdirección para la Vejez, Subdirección para la Gestión Integral Local).

018 13 JUN 2016

CADUCIDAD: Modo de extinción de un derecho o acción por el transcurso del tiempo concedido para su ejercicio.

CARTERA: Valores monetarios que han sido asignados a los participantes de los diversos beneficios y estos los han cobrado o enajenado de forma indebida y/o sin el cumplimiento de los requisitos dispuestos por la SDIS y por tanto le adeudan a la entidad.

COBRO PERSUASIVO: Es la actuación administrativa mediante la cual la entidad de derecho público acreedora invita al deudor a pagar voluntariamente sus obligaciones, previamente al inicio del proceso de cobro por jurisdicción coactiva, con el fin de evitar el trámite administrativo y judicial, los costos que conlleva esta acción, y en general solucionar el conflicto de una manera consensuada y beneficiosa para las partes.

COBRO INDEBIDO: Acción por la cual persona que no tiene la calidad de beneficiario y sin derecho, recibe, reclama o toma para si los beneficios del mismo.

COMITÉ TECNICO DE SOSTENIBILIDAD DEL SISTEMA CONTABLE: Instancia conformada por la resolución interna 223 de 2013..

CONSTANCIA DE EJECUTORIA: Documento por medio del cual, quien profiere el acto administrativo deja en firme dicho acto.

CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE COBRO PERSUASIVO: Documento por medio del cual, quien adelanta la gestión de cartera, da por finalizado el mismo.

CUIDADOR: Persona que haciendo uso de su habilidades, destrezas, tiempo y talento, facilita el acceso de la persona cuidada a las capacidades básicas humanas (vida, salud física, integridad física, sentidos, imaginación, juego, entre otras) y promueve su participación en los diferentes entornos en los que se desenvuelve, posibilitando la toma de decisiones y las elecciones según sus habilidades. Los cuidadores o cuidadoras no necesariamente deben tener lazos de consanguinidad con la persona cuidada.

DEPURACION CONTABLE: Los responsables de las áreas y/o dependencias generadoras de hechos económicos, financieros, sociales y ambientales que afecten la información contable, se reúnen periódicamente con los funcionarios a su cargo, con el objeto de analizar, evaluar y establecer las acciones administrativas y contables tendientes a garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.

018 13 JUN 2016

El proceso de depuración contable se aplica a la totalidad de los rubros contables del balance de la entidad, incluidas las cuentas de orden deudoras y acreedoras. Las partidas objeto de depuración extraordinaria se retiran de los estados contables y de ser necesario para efectos de seguimiento y control y cuando así se disponga por parte del Comité Técnico de Sostenibilidad del Sistema Contable CTSSC (de aquí en adelante), dichas partidas se reclasifican en cuentas de orden, en donde no permanecen por más de cinco (5) años contados a partir de su reclasificación.

DEUDOR: Titular de la obligación.

HECHO PUNIBLE: Es el que está tipificado por la ley como un delito, un crimen, una falta o una contravención y tiene fijada una pena para quien incurra en él.

JURISDICCION COACTIVA: La jurisdicción coactiva es la función asignada a un organismo o a un funcionario administrativo determinado para que, sin que tenga que recurrir a la autoridad judicial, haga exigible por vía ejecutiva las deudas fiscales expresas, claras y exigibles a favor de la entidad pública con jurisdicción.

NOTIFICACION POR AVISO: Manera subsidiaria de notificación del acto administrativo. "Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino".[1]

PRESCRIPCION: La prescripción es una institución jurídica de regulación legal, en virtud de la cual, se adquieren o se extinguen derechos, por haberse agotado un término de tiempo fijado por la ley.

REINTEGRO DEL BONO CANJEABLE: Se entenderá por reintegro del Bono Canjeable por Alimentos, la devolución en dinero del valor del o los Bonos Canjeables por Alimentos cobrados de forma indebida y sin el lleno de los requisitos señalados.

[1] Artículo 69 Código Contencioso Administrativo.

RESOLUCIÓN DE INCUMPLIMIENTO: Acto administrativo por medio del cual se decreta el incumplimiento del acuerdo de devolución.

SANEAMIENTO CONTABLE: Es adelantar las gestiones administrativas necesarias para depurar la información contable, de manera que en los estados financieros se revele en forma fidedigna la realidad económica, financiera y patrimonial de las entidades públicas. Para el efecto, deberá establecerse la existencia real de bienes, derechos y obligaciones, que afectan el patrimonio público depurando y castigando los valores que presentan un estado de cobranza o pago incierto, para proceder, si fuera el caso a su eliminación o incorporación de conforme a la normatividad vigente.

TITULO EJECUTIVO: Acto administrativo que se encuentre en firme y debidamente ejecutoriado, que contiene una obligación clara, expresa y actualmente exigible, a favor de la Secretaria Distrital de Integración Social.

3. Condiciones generales

Todas las comunicaciones, oficios, citaciones para notificación, se les deberá realizar seguimiento al envío de la correspondencia y solicitar el soporte de recibido en caso de no contar con el soporte de entrega se solicita al responsable de correspondencia en el nivel central.

Es indispensable que el formato F-SG-021 para el cálculo de la relación costo-beneficio se encuentre actualizado, socializado y funcionando, como requisito para la operación de este procedimiento.

Es insumo indispensable para este procedimiento, el acta de compromiso correspondiente al procedimiento PCD-PS-PS-560 de prestación del servicio social, la cual es distinta al de compromiso de acuerdo de pago de la actividad 36.

018 13 JUN 2016

Las Áreas y/o Dependencias del Nivel Central deben tener los servicios de un contador que apoye las actividades contables de este procedimiento.

Para aquellas revisiones jurídicas que estén a cargo de dependencias distintas a la OAJ, esta oficina puede proveer el abogado para ello cuando la dependencia no cuente con uno.

Son referencia jurídica del procedimiento las normas siguientes:

- Ley 1066 de 2006 "Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública".
- Estatuto Tributario Nacional.
- Decreto Distrital 397 de 2011, "Por el cual se establece el reglamento interno del recaudo de cartera en el Distrito Capital".
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Resolución Interna No. 1142 de julio 30 de 2012 "Por medio de la cual se delega la función de adelantar el cobro persuasivo de la Secretaria Distrital de Integración Social a los Subdirectores Locales para la Integración Social"
- Código Civil Colombiano, articulo 1617. Indemnización por mora en Obligaciones de Dinero.
- Resolución 0223 del 28 de febrero de 2013 "Por la cual se modifica la Resolución 1494 del 22 de diciembre de 2008 y actualiza en su estructura el Comité Técnico de Sostenibilidad del Sistema Contable CTSSC de la Secretaría Distrital de Integración Social.
- Circular 000019 de 19 de octubre de 2012, en la cual se establece las Directrices sobre el procedimiento de cobro coactivo, parámetros y requisitos de procedibilidad del cobro y solicitud del cobro de las acreencias a favor de las entidades de la administración central y del sector de localidades del Distrito Capital. Esta Circular la firma el Tesorero Distrital.
- Circular 003 de 14 de enero de 2015, en la cual establece "Deber Legal de Adelantar Gestión de Cartera", firmada por Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, Secretario Distrital de Hacienda y Contador General de Bogotá D.C
- Resolución 1142 de 30 de julio de 2012, en la que establece "Por medio de la cual se delega la función para adelantar el cobro persuasivo de la Secretaría Distrital de Integración Social a los Subdirectores (as) Locales para la Integración Social".
- Resolución 935 de 2015

018 13 JUN 2016

El procedimiento puede originarse por hallazgos contemplados en el Procedimiento de Acciones de Mejora PCD-EV-MC-216, incluyendo aquellos detectados por las Subdirecciones Locales, dependencias responsables, y por otro medio que se tenga conocimiento.

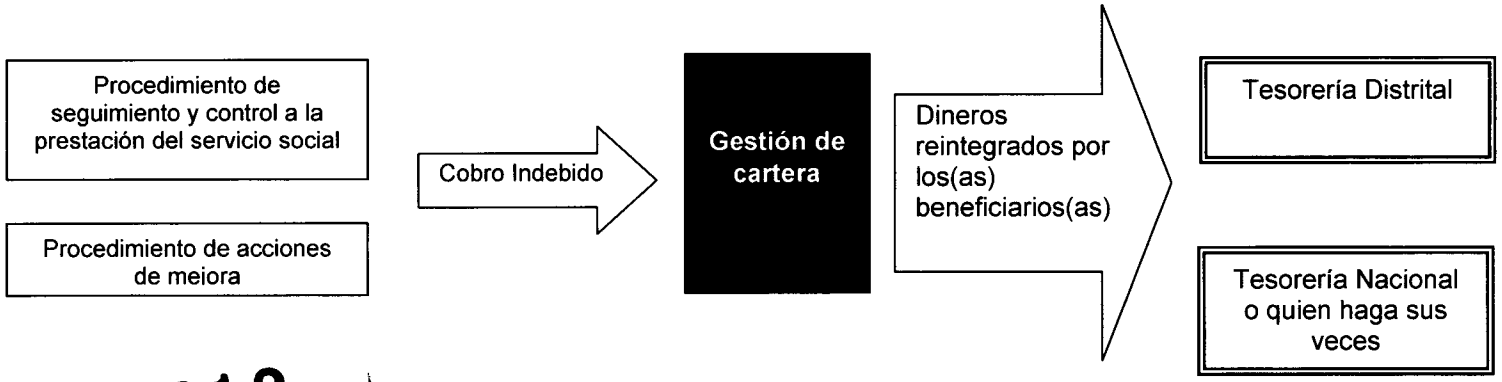
En caso de que alguna dependencia involucrada en este procedimiento detecte que un servidor público se encuentra inmerso en una posible falta disciplinaria, dicha dependencia pondrá esta situación en conocimiento de la Oficina de Asuntos Disciplinarios para lo de su competencia.

En caso de que algún área y/o dependencia involucrada en este procedimiento detecte que un beneficiario se encuentra inmerso en un posible hecho punible, dicha dependencia pondrá esta situación en conocimiento de la Oficina Asesora Jurídica para lo de su competencia.

En el evento que la gestión de cartera pertenezca a un apoyo económico de tipo C para persona mayor, este se debe remitir a la Alcaldía Local correspondiente, por no ser competencia de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Todos los activos de información de este procedimiento (registros y evidencias) constituyen el expediente del mismo y deben manejarse de acuerdo con las directrices vigentes de gestión documental y archivo expedidas por la entidad.

4. Relación con otros procedimientos o procesos



F-EP-4

018 13 JUN 2016

5. Flujograma del Procedimiento:

		Activo de información
Subdirección Local para la Integración Social (responsable asignado)		
Etapa 1: Determinación del Debido Cobrar		
INICIO 1. Identifique la existencia de casos que presuntamente realizaron cobros de forma indebida de beneficios		
2. Identifique si se incurrió en cobros de forma indebida de beneficios		
PUNTO DE CONTROL 3. Realice la gestión respectiva para obtener los documentos en físico donde se verifique a partir de qué fecha inició el cobro indebido		3. Copia de documento soporte (ver aclaración en el capítulo 6 del procedimiento)
4. Identifique al obligado		

018 13 JUN 2016

PUNTO DE CONTROL 5. Elabore acta de liquidación con los movimientos del beneficio y soporte que determine la causal de egreso		5. Formato de acta de liquidación firmada por el Subdirector Local y responsable asignado para el procedimiento
6. Diligencie **cada mes** el valor estimado en el acta de liquidación y demás datos que exige el Registro Contable		6. Registros Contables
	Área y/o Dependencia del Nivel Central (contador)	
	7. Consolide la información de los casos de acuerdo al beneficio	7. Oficio radicado a la Subdirección Administrativa y Financiera (contabilidad) con información de casos consolidados y soportes anexos
	Subdirección Administrativa y Financiera (contabilidad)	
	7a. Efectúe los registros contables tanto **de causación como de cancelación**	7a. Registros contables
	7b. Revise los libros de ingresos generados por el área de Tesorería de la Subdirección Administrativa y Financiera e identifique pagos realizados	7b. Registros contables

018 13 JUN 2016

	7c. Realice la conciliación de los saldos contables	7c. Conciliaciones
	PUNTO DE CONTROL 7d. Envíe las inconsistencias encontradas en la conciliación	7d. Memorando radicado al Área y/o Dependencia del Nivel Central
	Área y/o Dependencia del Nivel Central (contador)	
	7e. Aclare las inconsistencias encontradas en reunión con la Subdirección Administrativa y Financiera (contabilidad)	7e. Acta de reunión
8. Verifique en bases de datos sobre el obligado ¿Se puede adelantar el cobro persuasivo? Sí: pase a actividad actividad 31-32 No: pase a actividad 9		
9. Realice el alistamiento del caso para el CTSSC		9. Documentación para el CTSSC
10. Remita el expediente al Área y/o Dependencia del Nivel Central		10.1. Memorando con expediente anexo 10.2. Memorando con pantallazo

018 13 JUN 2016

	Área y/o Dependencia del Nivel Central (responsable asignado)	
	11. Revise la documentación remitida por la Subdirección local ¿Hay inconsistencias? Sí: repita actividad 10 No: pase a actividad 11A	
	11A. Remita los casos a la OAJ con el fin de que emita el concepto pertinente	11A. Memorando a la OAJ con documentación anexa
	Oficina Asesora Jurídica OAJ	
	12. Conceptúe	12. Concepto al Área y/o Dependencia del Nivel Central por cualquiera de los medios insittucionales
	Área y/o Dependencia del Nivel Central (responsable asignado)	
	13-14. Verifique que la OAJ remita concepto de todos y cada uno de los casos frente al listado enviado	

Depuración en CTSSC y saneamiento por el Señor Secretario de la SDIS, por concepto de la OAJ		
	15. Identifique en el concepto de OAJ los casos que recomienda depurar en CTSSC	
	16. Remita a la Subdirección Administrativa y Financiera (contabilidad) el listado consolidado de los casos que se encuentran con concepto favorable para depurar ante el CTSSC	16. Memorando a la Subdirección Administrativa y Financiera (contabilidad)
	Subdirección Administrativa y Financiera (contabilidad)	
	16A. Determine si existen inconsistencias ¿Existen inconsistencias? Sí: pase a la actividad 17 No: pase a la actividad 18	
	17. Solicite al Área y/o Dependencia del Nivel Central para subsanar dichas inconsistencias	17. Memorando
	Área y/o Dependencia del Nivel Central	
	17A. Solicite a la subdirección local correspondiente el acta de liquidación original y recibos de pago si existen	

018 13 JUN 2016

	18. Solicite a la Subdirección Administrativa y Financiera (contabilidad) convocatoria del CTSSC	
	19. Revise y organice cada uno de los expedientes que se deben presentar al CTSSC	
	20. Presente los casos ya conceptuados por la Oficina Asesora Jurídica al CTSSC	20. Cuadro consolidado
	CTSSC	
	21. Evalúe y recomiende depuración	21. Acta
	Área y/o Dependencia del Nivel Central (responsable asignado)	
	22-24. Organice los casos que fueron recomendados por el CTSSC para depuración	22-24. Memorando radicado a la Subdirección Local con documentación insumo para la resolución
25-26. Remita la **resolución de depuración contable y saneamiento** ó la **resolución de saneamiento de cartera** a la OAJ para la revisión, ajustes y aprobación		25-26. Proyecto de Resolución

018 " 13 JUN 2016

27. Recoja las firmas respectivas y remita copia a las áreas contenidas en la misma		27.1. Resolución firmada por el Secretario Distrital 27.2. Memorando remisorio de copias de la resolución
Cuando las resoluciones ordenan las siguientes actuaciones administrativas:		
Remisión a Oficina de Asuntos Disciplinarios OAD		
Subdirección Local para la Integración Social (responsable asignado)		
28. Envíe copia del expediente completo a la OAD, con copia al Área y/o Dependencia del Nivel Central		28. Memorando remisorio del expediente
Depuración de casos por el CTSSC		
29. Dé cumplimiento a la Resolución de depuración contable, registrando el acto administrativo en el reporte contable		29. Reporte contable
30. Registre que casos fueron depurados y envíe copia a la Subdirección Administrativa y Financiera (contabilidad)		30.i. Registro de seguimiento 30.ii. Correo electrónico con información de seguimiento anexa

018 13 JUN 2016

	Subdirección Administrativa y Financiera (contabilidad)	
	30.1. efectúe los registros correspondientes en los Estados Financieros de la entidad	30.1. Estados financieros
Etapa 2: Etapa Persuasiva del Cobro de Cartera		
Notificación		
31-32. Elabore la Resolución por medio del cual se crea el Titulo Ejecutivo		31-32. Resolución
33. Diligencie el formato F-SG-PE-006 de Citación para Notificación Personal y envíela a la dirección de notificación		33. Oficio remisorio del formato diligenciado
34. Obtenga la constancia de recibido en el domicilio del deudor		34. Constancia de recibido o formato F-SG-PE-011 de fijación notificación por aviso diligenciado
34a. Notifique de forma personal (Si el deudor comparece dentro del término señalado)		34a. formato F-SG-PE-009 de acta de notificación personal diligenciado
PUNTO DE CONTROL 34b. Diligencie el formato F-SG-PE-010 de Notificación por Aviso (Si el deudor NO comparece dentro del término señalado)		34b.1. formato de Notificación por Aviso diligenciado 34b.2. publicación en página web 34b.3. publicación en cartelera de la SLIS

	Deudor	
	35. Interponga (si lo considera) recurso de reposición	35. Recurso de reposición
Subdirector local		
35a. Resuelva el recurso (Si el deudor interpone el recurso de reposición **dentro** de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación) repitiendo las actividades de notificación anteriores		35a. Resolución
35b. Dé respuesta al recurso (Si el deudor interpone el recurso de reposición **después** de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación)		35b. Oficio de respuesta
Subdirección Local para la Integración Social (responsable asignado)		
35c. Diligencie el formato F-SG-PE-012 de Constancia de Ejecutoria (Si el deudor **no** interpone recurso, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación ò resuelto el respectivo recurso en contra del deudor)		35c. formato de Constancia de Ejecutoria diligenciado

Otorgamiento de Facilidades de Pago		
36. Suscriba acta de compromiso de acuerdo de pago (Si el deudor asiste a la diligencia de notificación personal, **y está de acuerdo** con lo señalado en la resolución)		36. Acta de compromiso de acuerdo de pago
	Deudor	
	37. Reclame el formato "Para reintegro de conceptos varios" y allegue el original de los recibos de consignación	37. original de los recibos de consignación
38. Efectúe seguimiento mensual a lo pactado		
39. Diligencie el formato F-SG-PE-004 de la Resolución de Incumplimiento (Si el deudor incumple el acuerdo o no paga oportunamente dos (2) cuotas seguidas)		39. Formato Resolución de Incumplimiento diligenciado
40. Realice las actuaciones establecidas (Si el deudor asiste a la diligencia de notificación personal, y **no se llega a un acuerdo** respecto a la devolución de los dineros)		**40.1. acta de visita** 40.2. formato F-PS-171 ficha de seguimiento servicio diligenciado 40.3. formato F-SG-PE-14 de "Comunicación recordando Obligación" diligenciado

018 13 JUN 2016

Finalizaciòn etapa cobro persuasivo		
1. Diligencie el formato F-SG-PE-016 de la Constancia de Finalización (Si con las gestiones adelantadas se ha logrado la recuperación de los recursos) FIN		1. Formato de Constancia de Finalización con expediente escaneado
2. Diligencie el formato F-SG-PE-016 de la Constancia de Finalización y remita al Área y/o Dependencia del Nivel Central (si finaliza el cobro persuasivo y no se logra la recuperación del dinero indebidamente cobrado, pero se analiza que el caso debe ser remitido a cobro coactivo)		2. Memorando con constancia de finalización anexa y copia del expediente anexa
	Área y/o Dependencia del Nivel Central	
	2.1. Revise y envíe a la OAJ	2.1. Memorando con constancia de finalización anexa y copia del expediente anexa
	OAJ	
	2.2. verifique el cumplimiento de cobro persuasivo y remita a la Oficina de Ejecuciones Fiscales para dar inicio al cobro coactivo (si se ha surtido todo el procedimiento)	2.2. Oficio

	3. argumente la presentación del caso al CTSSC (si no se ha surtido todo el procedimiento)	3. Constancia de Cierre
4. Remita el expediente al área y/o dependencia del nivel central (Una vez notificada la Resolución Incumplimiento)		4. Memorando
	Área y/o Dependencia del Nivel Central	
	4.1. Verifique cumplimiento de todas las actuaciones	
	4.2. Devuelva a la Subdirección Local (en caso de encontrar inconsistencias)	
4.3. Subsane las inconsistencias		
5. Remita nuevamente el expediente al Área y/o Dependencia del Nivel Central		
	5.1. Remita el expediente a la OAJ	
	OAJ	
	5.2. verifique el cumplimiento de cobro persuasivo y remita a la Oficina de Ejecuciones Fiscales para dar inicio al cobro coactivo FIN	

018 13 JUN 2016

6. Aclaraciones

Etapa 1: Determinación del Debido Cobrar

Esta etapa comprende la identificación y verificación de las acreencias pendientes de pago a favor de la SDIS, la exigibilidad de las mismas, la ocurrencia o existencia de hechos que dieron lugar a la interrupción o suspensión de la prescripción y la validación de los títulos ejecutivos correspondientes. Esta etapa no podrá superar el término de 6 meses.

El responsable asignado para el procedimiento identifica la existencia de casos que presuntamente realizaron cobros de forma indebida en beneficios.

2. El responsable asignado para el procedimiento identifica si se incurrió en cobros de forma indebida de beneficios, mediante verificación de los soportes donde se constate que el titular o un tercero del beneficio incumplió con alguno de los criterios que lo llevaron a ser participante del mismo.

3. Realiza la gestión respectiva para obtener los documentos en físico donde se verifique a partir de qué fecha inició el cobro indebido para lo cual puede orientarse con el siguiente cuadro:

Documentos Soportes para verificar si hubo cobros indebidos

ASPECTOS A VERIFICAR	SOPORTE
Fallecimiento	Registro Civil de Defunción (documento que certifica legalmente el fallecimiento del ciudadano(a)). Provisionalmente información de inhumados de la SDS o del Ministerio de Salud.

018 13 JUN 2016

Pensión	Resolución de pensión o certificación expedida por el Fondo de Pensiones o la entidad que haga sus veces con la fecha de ingreso a nómina.
Comprobación de actividades ilícitas.	Sentencia ejecutoriada. Certificación del Centro Penitenciario donde conste la reclusión de la persona.
Cumplimiento de criterios de egreso vigentes	Documento que soporte la fecha del cumplimiento del criterio de egreso.
Beneficios retirados indebidamente	Reporte histórico de beneficio suministrado por el operador o tirilla de compra. Reporte histórico de movimientos del beneficio, generados por el operador del nivel distrital o nacional.
Soportes SIRBE	Fechas de ingreso, fecha de egreso, relación de beneficios.
Simultaneidad	Acta de compromiso
Histórico de fechas de ingreso y egreso del participante	Acta de compromiso
Histórico de movimientos del beneficio	Se debe revisar los retiros posteriores a la fecha y hora en que cumplió con el criterio de egreso.

4. El responsable asignado para el procedimiento identifica al obligado mediante la verificación del acta de compromiso del participante.

   En caso de determinar que el acta de compromiso se encuentra sin la firma del participante o es ilegible el contenido de la misma, no se puede iniciar el proceso de cobro persuasivo. Así mismo, es pertinente realizar visita domiciliaria con el fin de verificar la ubicación del deudor.

018 13 JUN 2016

5. El responsable asignado para el procedimiento elabora acta de liquidación con los movimientos del beneficio y soporte que determine la causal de egreso, con el fin de estimar el valor total del cobro indebido, este documento debe ser firmado por el Subdirector Local y responsable asignado para el procedimiento.

6. El responsable asignado para el procedimiento diligencia **cada mes** el valor estimado en el acta de liquidación y demás datos que exige el Registro Contable y presentar en la fecha programada:

   - La copia del acta de liquidación a la Subdirección Administrativa y Financiera (contabilidad) para verificar que el valor sea coincidente en el acta de liquidación la cual se diligencia una sola vez y lo digitado en el Registro Contable.
   - En adelante solo se presentarán y se registraran en el Reporte Contable, los recibos de los pagos efectuados por el deudor en Tesorería Distrital.

7. El Área y/o Dependencia del Nivel Central mediante su contador, el día quinto hábil de cada mes, consolida la información de los casos de acuerdo al beneficio y remite a la Subdirección Administrativa y Financiera (contabilidad) mediante oficio con los soportes (actas de liquidación, Reporte Contable consolidado y los recibos de pago)

   a. La Subdirección Administrativa y Financiera (contabilidad), efectúa los registros contables tanto de causación como de cancelación de acuerdo con los soportes remitidos por el Área y/o Dependencia del Nivel Central.
   b. Mensualmente la Subdirección Administrativa y Financiera (contabilidad) revisa los libros de ingresos generados por el área de Tesorería de la Subdirección Administrativa y Financiera e identifica los pagos que se hubiesen efectuado con cargo a cada proceso y los registra contablemente
   c. Mensualmente se realiza la conciliación de los saldos contables frente al reporte contable consolidado remitido por el Área y/o Dependencia del Nivel Central.
   d. La Subdirección Administrativa y Financiera (contabilidad), envía por medio de memorando al Área y/o Dependencia del Nivel Central, las inconsistencias encontradas en la conciliación.
   e. La Subdirección Administrativa y Financiera (contabilidad) junto con el contador del Área y/o Dependencia del Nivel Central aclaran las inconsistencias encontradas, con el fin que cada instancia cierre el mes con los mismos valores, de lo anterior se deja constancia en el acta de reunión.

018 13 JUN 2016

8. El responsable asignado para el procedimiento, realiza verificación en bases de datos sobre el obligado. Dicha verificación se adelanta con el fin de determinar si el deudor cuenta con capacidad de pago, bienes muebles e inmuebles.

- Unidad de Catastro Distrital mediante consulta directa en la página
- Instituto Geográfico Agustín Codazzi mediante oficio
- Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos de Bogotá (Zona norte, centro y sur) mediante oficio
- Secretaria de Movilidad de Bogotá y Transito de Cundinamarca. mediante oficio
- Cámara de Comercio mediante oficio
- Superintendencia Financiera mediante oficio
- Fosyga mediante consulta directa en la página
- Cajas de Compensación Familiar mediante oficio

En caso de encontrar que el deudor no cuenta con bienes muebles o inmuebles o recursos para respaldar la deuda o cualquiera de las causales relacionadas a continuación se debe continuar con el proceso de cobro persuasivo. (Sigue actividad No. 31-32)

- Fallecimiento
- Imposibilidad de identificar al deudor
- Imposibilidad de ubicar al deudor
- No poseer bienes
- Costo – beneficio
- Alta o altísima vulnerabilidad
- **Caducidad de la acción**
- Prescripción

9. El responsable asignado para el procedimiento, realiza el alistamiento del caso para el CTSSC mediante:
   - Elaboración del acta de cierre, donde se informan las acciones realizadas que soportan la decisión de presentar el caso al CTSSC.
   - Gestión de firma del Subdirector/a Local en el acta de cierre.

018 13 JUN 2016

- Elaboración de la ficha técnica donde se registre toda la información del caso y los criterios que cumple para ser presentado al CTSSC.
- Organización del expediente de manera cronológica
- Foliación de cada uno de los documentos
- Escaneo del expediente

10. El responsable asignado para el procedimiento remite el expediente al Área y/o Dependencia de Nivel Central según corresponda para revisión documental.

11. El responsable asignado para el procedimiento en el nivel central revisa la documentación remitida por la Subdirección local y en caso de encontrar inconsistencias devuelve a la respectiva Subdirección para que sea subsanado, de lo contrario se remitirá a la Oficina Asesora Jurídica (en adelante) OAJ.

Una vez subsanados y revisados los casos frente al cumplimiento para ser depurado de manera contable o por saneamiento de cartera, el contador del Área y/o Dependencia del Nivel Central verificará si los casos se encuentran registrados en el reporte contable o no, y envía el resultado al responsable del Área y/o Dependencia del Nivel Central para que elabore el memorando remitiendo por separado los casos que se encuentran en el reporte contable y los que no están registrados en dicho reporte a la OAJ, con el fin de que emita el concepto pertinente a efecto de ser presentados ante el CTSSC de esta Entidad

12. La OAJ conceptúa respecto a cada uno de los casos mediante memorando dirigido al Área y/o Dependencia del Nivel Central.

13. El responsable asignado del nivel central verifica que la OAJ remita todos y cada uno de los casos frente al listado enviado. De tal manera que se organizan los casos de acuerdo a la recomendación de la OAJ, con respecto a: casos que se deben remitir a cobro coactivo, casos que se depuran por CTSSC, casos que deben ser subsanados y luego presentarlos al CTSSC, casos que deben ser cerrados por la Subdirección Local, ya que no se pudo estimar el valor del cobro indebido y casos que se deben remitir a la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

018 13 JUN 2016

Remisión a Oficina de Ejecuciones Fiscales para Cobro Coactivo por recomendación de la OAJ

14. En el evento en que la OAJ conceptúe que no se deben depurar los casos y recomiende remitir algunos de estos a la Oficina de Ejecuciones Fiscales para iniciar el proceso de cobro coactivo, la Subdirección Local respectiva deberá encargarse de adelantar las actuaciones recomendadas por la OAJ. (sigue actividad número 2 de la FINALIZACION ETAPA COBRO PERSUASIVO.

Depuración en CTSSC y saneamiento por el Señor Secretario de la SDIS, por concepto de la OAJ

15. Identificar en el concepto de OAJ los casos que recomienda depurar en CTSSC

16. Remitir a la Subdirección Administrativa y Financiera (contabilidad) el listado consolidado de los casos que se encuentran con concepto favorable para depurar ante el CTSSC, para que este revise y certifique la existencia y el valor de cada uno de los casos en los estados financieros de la entidad.

NOTA: Para la depuración y saneamiento de la cartera que se encuentren en el reporte contable se deben adelantar las actividades descritas en los numerales del 17 al 22. Para el saneamiento de la cartera que no se encuentren en el reporte contable se deben adelantar la actividad descrita en el numeral 23. Las subsiguientes actividades, es decir de la 24 en adelante se aplica para cualquiera de los casos.

Cuando se encuentran en el Reporte Contable

17. Si la Subdirección Administrativa y Financiera (contabilidad) encuentra inconsistencias en el Reporte Contable solicita al Área y/o Dependencia del Nivel Central para subsanar dichas inconsistencias y ésta a su vez, solicita a la subdirección local correspondiente el acta de liquidación original y recibos de pago si existen, con el fin de soportar las diferencias detectadas

18. El responsable asignado del nivel central solicita a la Subdirección Administrativa y Financiera (contabilidad) convocatoria del CTSSC.

19. El responsable asignado del nivel central revisa y organiza cada uno de los expedientes que se deben presentar al CTSSC, es decir únicamente los casos certificados por la Subdirección Administrativa y Financiera (contabilidad).

20. El Área y/o Dependencia del Nivel Central, presenta los casos ya conceptuados por la Oficina Asesora Jurídica al CTSSC mediante un cuadro consolidado y acompañado por los expedientes originales.

21. El CTSSC basándose en lo conceptuado por la Oficina Asesora Jurídica frente a la depuración de los casos presentados, evalúa y recomienda al Secretario la depuración de los mismos. Esta recomendación debe quedar en la correspondiente acta del CTSSC.

22. Una vez finalizado el CTSSC el responsable asignado del nivel central organiza los casos que fueron recomendados por el CTSSC para depuración y solicita copia del acta del Comité, la cual es elaborada por la Subdirección Administrativa y Financiera (contabilidad).

23. Una vez finalizado el CTSSC, se le entregan los expedientes con recomendación de depuración por Comité a la Subdirección Administrativa y Financiera, para escanear las fichas técnicas de cada uno de los casos.

Cuando no se encuentran en el Reporte Contable

24. El Área y/o Dependencia del Nivel Central entrega a la Subdirección Local, los siguientes documentos: la solicitud del concepto a la OAJ; el concepto emitido por la OAJ, para que la SLIS proyecte la **resolución de saneamiento de cartera** para la firma del Secretario Distrital.

018 13 JUN 2016

Para cualquiera de los dos casos

25. La Subdirección Local remite la **resolución de depuración contable y saneamiento** ó la **resolución de saneamiento de cartera** a la OAJ para la revisión.

26. La OAJ revisa las resoluciones, y las aprueba mediante su firma.

27. La Subdirección Local, recoge las firmas respectivas y una vez firmada por el Secretario se remite copia de dichas resoluciones a las áreas contenidas en la misma mediante memorando.

Cuando las resoluciones ordenan las siguientes actuaciones administrativas:

Remisión a Oficina de Asuntos Disciplinarios

28. Las Subdirecciones locales a las cuales la resolución les ordena remitir los casos a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, deben realizar la gestión respectiva, enviando copia del expediente completo mediante memorando, con copia al Área y/o Dependencia del Nivel Central.

Depuración de casos por el CTSSC

29. La Subdirección Local se encarga de dar cumplimiento a la Resolución de depuración contable, registrando el acto administrativo en el reporte contable.

30. El responsable asignado registra que casos fueron depurados, número de resolución y fecha y se le envía copia a la Subdirección Administrativa y Financiera (contabilidad) para que efectúe los registros correspondientes en los Estados Financieros de la entidad.

018 13 JUN 2016

31. -32. El responsable asignado en cada localidad, en todos los casos debe tomar copia de las resoluciones y archivarlas en cada uno de los expedientes

Etapa 2: Etapa Persuasiva del Cobro de Cartera

Este consiste en adelantar a los deudores una gestión persuasiva que contendrá como mínimo las siguientes acciones y no debe superar los cuatro (4) meses contados a partir de la ejecutoria del respectivo título:

Notificación

32. Una vez identificado el deudor y demostrado que posee bienes y amerita el inicio de la etapa persuasiva de cobro, el responsable asignado elabora la Resolución por medio del cual se crea el Titulo Ejecutivo, teniendo en cuenta el valor estipulado en el Acta de Liquidación y gestiona la firma del Subdirector (a) Local.

33. El responsable asignado, para efectos de notificar al deudor la Resolución por medio de la cual se crea el Título Ejecutivo, deberá diligenciar el formato de Citación para Notificación Personal y enviarla a la dirección de notificación conocida por la entidad; en caso de existir varias direcciones se deberá enviar una citación a cada una de ellas.

34. Una vez surtido el envío de la citación para la Notificación personal, se deberá obtener por parte de la empresa de mensajería la constancia de recibido en el domicilio del deudor. En los casos en que la citación para notificación personal no pueda ser entregada por la empresa de mensajería, ésta se publicará en un lugar visible de acceso al público por un término de cinco (5) días hábiles, para lo cual se deberá diligenciar el formato de constancia de fijación notificación por aviso. Si la notificación fue efectivamente recibida en el domicilio del deudor, contará con el término de cinco (05) días hábiles siguientes, a partir de la fecha de recibido.

018 13 JUN 2016

a. Si el deudor comparece dentro del término señalado, se le notificará de forma personal la Resolución por medio del cual se crea el Titulo Ejecutivo y en la diligencia de notificación se le entregará al deudor, copia íntegra, auténtica y gratuita de dicha resolución, y se deberá diligenciar el formato de acta de notificación personal.

b. Si el deudor NO comparece dentro del término señalado, y no pudiere hacerse la notificación personal, el responsable asignado, deberá diligenciar el formato de Notificación por Aviso, el cual se remitirá a la dirección o direcciones, que figuren en el expediente, acompañado de copia íntegra de la Resolución por medio del cual se crea el Titulo Ejecutivo.

En caso de haberse verificado la dirección de notificación y la empresa de mensajería entrega constancia de haber entregado el Aviso, se considerará surtida la notificación al finalizar el día siguiente al de la entrega del Aviso.

Cuando el Aviso no se haya entregado por que se desconoce la información sobre el destinatario, se deberá diligenciar el formato de Notificación por aviso, y se deberá publicar junto con la copia íntegra de la Resolución por medio del cual se crea el Titulo Ejecutivo, en la cartelera de la Subdirección Local por el término de cinco (5) días hábiles, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso y en todo caso se publicará en la página web de la entidad. En el expediente se archivará constancia del envío, publicación del aviso y de la fecha de fijación y desfijación del aviso.

35. Una vez surtida la Notificación, el deudor podrá interponer dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación, el Recurso de Reposición contra la Resolución por medio del cual se crea el Titulo Ejecutivo.

a. Si el deudor interpone el recurso de reposición **dentro** de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación, el Subdirector local tendrá un término máximo de (dos meses) contados a partir del día siguiente de recibido el recurso, para resolver el mismo.

b. Si el deudor interpone el recurso de reposición **después** de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación, el Subdirector local deberá dar respuesta señalando que el recurso no procede en razón a la presentación extemporánea.

c. Si el deudor **no** interpone recurso, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación ò resuelto el respectivo recurso en contra del deudor, el responsable asignado deberá diligenciar el formato de Constancia de Ejecutoria,

018 13 JUN 2016

quedando con ello en firme la Resolución por medio del cual se crea el Titulo Ejecutivo y ésta adquiere la calidad de título ejecutivo.

2.1 Otorgamiento de Facilidades de Pago:

36. Si el deudor asiste a la diligencia de notificación personal, **y está de acuerdo** con lo señalado en la resolución, y manifiesta su intención de pago, el responsable asignado, suscribirá el acta de compromiso de acuerdo de pago; la cual debe llevar de forma expresa el valor a devolver en letras y números, el número de cuotas que no puede superar 24 meses, el valor de cada una de ellas y la fecha en que se realizará cada pago.

NOTA: El valor de la primera cuota no puede ser inferior al 10% del total a pagar.

37. Mensualmente el deudor deberá reclamar el formato "Para Reintegro de Conceptos Varios" en la Subdirección Local y una vez realice el pago en la Tesorería Distrital, deberá allegar al responsable asignado, el original de los recibos de consignación, los cuales deberán ser archivados dentro del expediente en orden cronológico.

38. El responsable asignado deberá efectuar seguimiento mensual a lo pactado en el acta de compromiso de acuerdo de pago, para garantizar el cumplimiento del mismo y controlar los saldos a reportar mensualmente en el informe contable.

39. Si el deudor incumple el acuerdo o no paga oportunamente dos (2) cuotas seguidas, el responsable asignado, diligencia el formato de la Resolución de Incumplimiento, para lo cual deberá realizarse el trámite de notificación personal descrito anteriormente en los numerales 31-32 al 35 de este procedimiento.

40. Si el deudor asiste a la diligencia de notificación personal, y **no se llega a un acuerdo** respecto a la devolución de los dineros, el responsable asignado, durante los cuatro (04) meses siguientes a la ejecutoria de la Resolución por medio del cual se crea el Titulo Ejecutivo, deberá realizar las siguientes actuaciones:

- 1 Visita domiciliaria al lugar de notificación del deudor, dejando constancia en el acta de visita

- 4 Llamadas Telefónicas, dejando constancia en el formato de ficha F-PS-171 de seguimiento servicio social desarrollo de capacidades y potencialidades con apoyo económico
- 2 requerimientos escritos, de acuerdo con el formato de "Comunicación recordando la Obligación"

Las constancias de la totalidad de las actuaciones antes señaladas, deberán archivarse en orden cronológico dentro del expediente del cada deudor.

FINALIZACIÒN ETAPA COBRO PERSUASIVO

1. Si con las gestiones adelantadas se ha logrado la recuperación de la totalidad de los recursos, el responsable asignado, deberá diligenciar el formato de la Constancia de Finalización, escanear la totalidad de los documentos que conforman el expediente y realizar al trámite de transferencia Documental al archivo central de acuerdo a las directrices que para tal fin estén vigentes en la entidad.

2. En el evento que finaliza el cobro persuasivo y no se logra la recuperación del dinero indebidamente cobrado, pero se determina que el caso debe ser remitido a cobro coactivo, se elabora la constancia de finalización, se toma copia de todo el expediente, se folea cada uno de los documentos en la parte superior derecha, se remite al Área y/o Dependencia del Nivel Central, ésta revisa y envía a la OAJ para que verifique el cumplimiento de cobro persuasivo y remita a la Oficina de Ejecuciones Fiscales para dar inicio al cobro coactivo.

3. Sin embargo, si no se ha surtido todo el procedimiento, se argumenta la presentación del caso al CTSSC.

018 13 JUN 2016

7. Posibles productos o servicios no conformes				
ACTIVIDAD	**PRODUCTO O SERVICIO**	**CRITERIO DE ACEPTACIÓN**	**TRATAMIENTO**	**REGISTRO**
3. Realice la gestión respectiva para obtener los documentos en físico donde se verifique a partir de qué fecha inició el cobro indebido	**Copia de documento soporte**	**Completitud La gestión debe incluir todos los aspectos y soportes indicados en la aclaración de la actividad**	**Repetir la actividad cumpliendo el criterio de aceptación**	**Formato F-IM-PRO para medir (autoevaluar) la implementación del procedimiento**
5. Elabore acta de liquidación con los movimientos del beneficio y soporte que determine la causal de egreso	**Formato de acta de liquidación firmada por el Subdirector Local y responsable asignado para el procedimiento**	**Formato El acta de liquidación debe suscribirse conforme al formato establecido**	**Repetir la actividad cumpliendo el criterio de aceptación**	**Formato F-IM-PRO para medir (autoevaluar) la implementación del procedimiento**
7d. Envíe las inconsistencias encontradas en la conciliación	**Memorando radicado al Área y/o Dependencia del Nivel Central**	**Casos con registro contable El memorando debe hacer explícitos los casos que tienen registro contable**	**Repetir la actividad cumpliendo el criterio de aceptación**	**Formato F-IM-PRO para medir (autoevaluar) la implementación del procedimiento**

018 13 JUN 2016

34b. Diligencie el formato F-SG-PE-010 de Notificación por Aviso (Si el deudor NO comparece dentro del término señalado)	formato de Notificación por Aviso diligenciado publicación en página web publicación en cartelera de la SLIS	**Medios** La notificación por aviso debe registrarse en los tres medios establecidos: formato de notificación, página web y cartelera	Preventivo: la OAJ enviará recordatorios periódicos a las SLIS sobre los medios de notificación	Formato F-IM-PRO para medir (autoevaluar) la implementación del procedimiento

	ELABORO	REVISO			APROBO			
NOMBRE								
CARGO	Profesionales Oficina Asesora Jurídica/Profesionales Subdirección para la Vejez Contadora SDIS	Subdirector(a) Administrativa y Financiera	Subdirector(a) para la Vejez	Subdirector(a) para la Gestión Integral Local	Director(a) Territorial (E)	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Director de Análisis y Diseño Estratégico (Líder del Proceso de Direccionamiento Estratégico)	Directora Poblacional

018 13 JUN 2016

Líder(esa) del proceso:	**Tipo de proceso:**
Subsecretaria(o)	Direccionamiento ■ Misional □ Administrativo □ Seguimiento y Control □

A. PLANEAR

1. Objetivo del proceso: Liderar y orientar la definición, caracterización, estandarización y desarrollo de los servicios de la Secretaría, asegurando su accesibilidad, oportunidad, continuidad, disponibilidad y adaptabilidad; de forma transectorial, para contribuir con la realización de los derechos e inclusión de los ciudadanos y ciudadanas, en el marco de las políticas públicas sociales.

2. Alcance del proceso: El proceso inicia con la definición del portafolio de servicios y de las líneas orientadoras y directrices para el desarrollo de los servicios teniendo en cuenta la transversalidad de los enfoques de derechos y diferencial, las líneas de política pública social y un diagnóstico (situacional de los territorios),para continuar con la asistencia técnica y metodológica para la caracterización y estandarización de los servicios.

3. Normatividad: Ver Normograma en el módulo SIG de la Intranet

018 13 JUN 2016

4. Etapas del proceso

I. Definición de las líneas orientadoras y directrices para el diseño y desarrollo de los servicios

Responsable de coordinar la etapa: Subsecretaría Distrital de Integración Social.

PROVEEDORES	INSUMOS	PRODUCTOS	DESTINATARIOS
Secretaría Distrital de Planeación	Plan de Desarrollo, económico, social, ambiental y de obras Públicas para Bogotá D.C	PORTAFOLIO DE SERVICIOS LINEAS ORIENTADORAS Y DIRECTRICES PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS.	Dependencias misionales de la Secretaría Distrital de Integración Social. Proceso Direccionamiento de los Servicios Sociales. Proceso Prestación de los Servicios Sociales
Proceso de Direccionamiento Político	Líneas orientadoras para la adopción de la Política Sectorial institucional		
Proceso de Direccionamiento Estratégico	Plan Estratégico de la Entidad		
Proceso de Construcción e Implementación de Política Social	Planes de Acción de las Políticas Públicas Sociales		
Proceso de Gestión del Conocimiento	Diagnóstico (situacional de los territorios).		

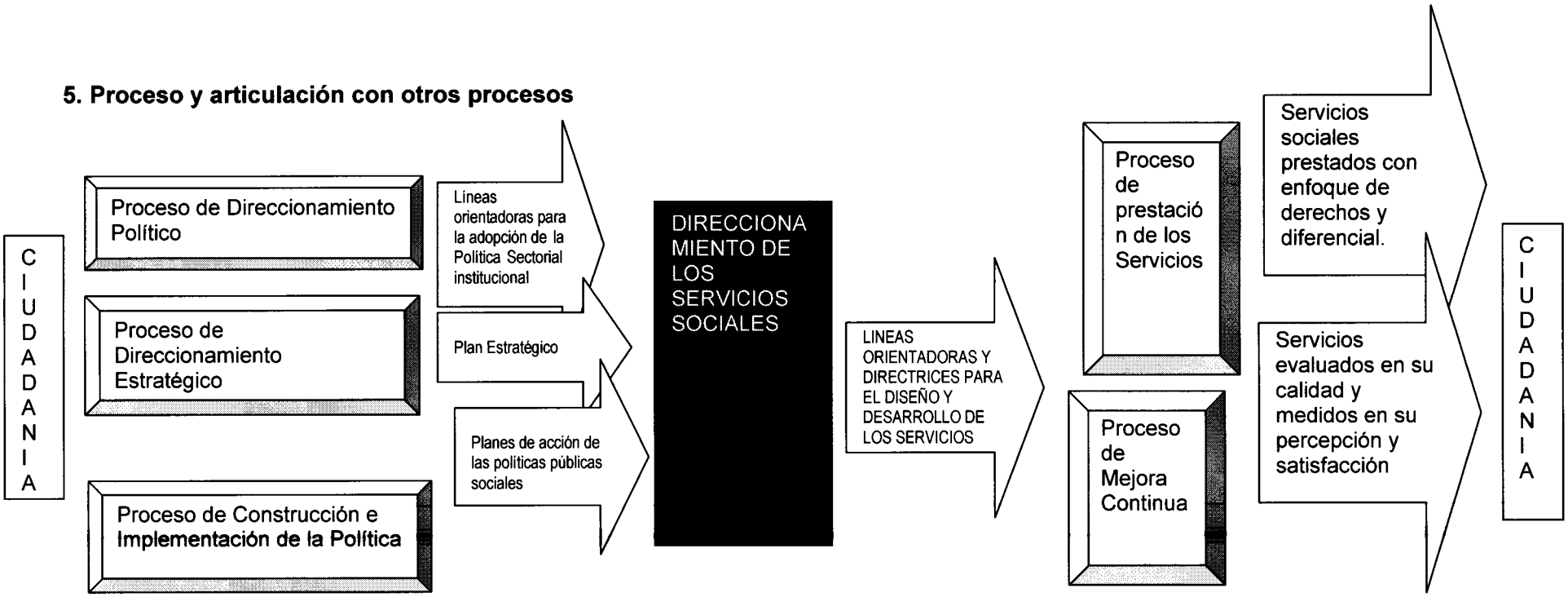
018 13 JUN 2016

II. Asistencia Técnica para la estandarización y caracterización de los servicios.
Responsable : Subsecretaría en Coordinación con Dirección Poblacional , Dirección Territorial , Subdirección de Diseño, Sistematización y Evaluación.

PROVEEDORES	INSUMOS	PRODUCTOS	DESTINATARIOS
Subsecretaría	Líneas orientadoras y directrices para el diseño y desarrollo de los servicios	Matriz de Servicios Caracterizados – Documento técnico de Requisitos y estándares de calidad del Servicio	Dependencias y Equipos Técnicos Misionales y de Apoyo Administrativo de la Secretaría de Integración Social.
	Línea técnica para la Caracterización y planificación operacional de los Servicios		
	Portafolio de Servicios		
Subdirección de Diseño, Sistematización y Evaluación	Metodología para la formulación de Requisitos y estándares de calidad del Servicio		Proceso de Prestación de los servicios sociales
Subdirecciones Técnicas Poblacionales y Territoriales	Ficha Técnica del Estado de los Servicios		
Proceso de Prestación de los Servicios Sociales	Modelos de Atención de los Servicios		
Proceso de Direccionamiento Estratégico	Documento F-SG-02 Criterios para los Servicios de la Secretaría		
Subsecretaría – SIAC	Necesidades y Expectativas de la Ciudadanía y los , las participantes		

018 13 JUN 2016

5. Proceso y articulación con otros procesos



018 13 JUN 2016

6. Identificación de riesgos del proceso: Ver riesgos del proceso en el módulo SIG de la Intranet

7. Principal producto: LINEAS ORIENTADORAS Y DIRECTRICES PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS

B. HACER

8. Procedimientos y documentos asociados: Ver procedimientos y documentos asociados al proceso en el módulo SIG de la Intranet	**9. Activos de información:** Ver activos de información en los procedimientos del proceso ubicados en el módulo SIG de la Intranet

C. VERIFICAR

10. Seguimiento y medición de la gestión del proceso: Ver indicadores del proceso en el módulo SIG de la Intranet

D. ACTUAR

11. Acciones de mejora: Ver acciones de mejora del proceso en el módulo SIG de la Intranet

	ELABORO	APROBO		
NOMBRE	Luz Marina Rozo	María Antonia Velasco Guerrero	Julián Moreno Parra	Richard Ernesto Romero Raad
CARGO	Asesora Subsecretaría	Directora Territorial	Director Poblacional	Subsecretario

018 13 JUN 2016

La versión de este documento puede estar desactualizada, consulte la versión oficial vigente en la intranet – Sistema Integrado de Gestión

1. Objetivo del procedimiento

Atender los requerimientos formulados por la ciudadanía, que se relacionen con el cumplimiento de la misión y objetivos de las dependencias de la Secretaría Distrital de Integración Social, con el fin de dar cumplimiento a los principios, procedimientos y términos dispuestos legalmente, a través de los canales de interacción definidos por la entidad y el Distrito.

2. Glosario

ALERTAS TEMPRANAS.- Hace referencia a las comunicaciones a través de las cuales el SIAC informa a las dependencias parametrizadas; con el propósito de realizar el trámite oportuno de los mismos.

AMABILIDAD.- Atención de manera respetuosa, gentil y sincera, otorgando a la persona atendida toda la importancia que se merece.

ATRIBUTOS DE CALIDAD EN LA RESPUESTA.- Son características que permiten garantizar respuestas oportunas, claras, cálidas y coherentes a los requerimientos de la ciudadanía con el propósito de satisfacer sus expectativas y necesidades.

BUZÓN DE SUGERENCIAS.- Medio de recolección de las opiniones ciudadanas.

CALIDAD EN LA RESPUESTA.- cumplimiento a los cuatro atributos para dar respuesta: Oportunidad, Claridad, Calidez, Coherencia

SEDE: Es la ubicación geográfica de un predio, el cual se caracteriza por contar, como mínimo, con dirección, Identificación predial y propietario; en la cual se pueden prestar diferentes servicios sociales y por tanto contar con diferentes unidades operativas o administrativas, las cuales estarán asociadas a un centro de costos (fuente: procedimiento PCD-AO-CU-610 de creación o modificación de unidades operativas).

CIUDADANO/A.- Toda persona que forma parte de una comunidad, la condición de miembro de dicha comunidad se conoce como ciudadanía, y conlleva una serie de deberes y una serie de derechos que cada ciudadano debe respetar y hacer que se cumplan como un ciudadano.

CONFIABILIDAD.- Atención que permita a los ciudadanos y ciudadanas confiar en la exactitud de la información suministrada

CONSULTA.- Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones

CONTRADICCIÓN.- Oportunidad de controvertir, a través de los medios legales, las decisiones que tomen las autoridades frente a una petición.

DEFENSOR - DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA.- El Defensor(a) de la Ciudadanía es una figura creada por el Gobierno Distrital, que se adopta en la Secretaría de Integración Social (SDIS) por medio de la resolución 1881 del 30 noviembre 2015. A través de ella se busca la efectiva protección de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas que hacen uso de los servicios prestados por esta entidad. Dicha protección se traduce en la solución que el Defensor o la Defensora realice de las controversias (no judiciales) que puedan originarse entre los ciudadanos, ciudadanas y la SDIS por la prestación de un determinado servicio.

DEPENDENCIAS PARAMETRIZADAS SDIS- SDQS.- se entiende por estas las áreas de la SDIS que han sido debidamente parametrizadas en el SDQS como Usuarios, tales como: Direcciones, Subdirecciones centrales y locales, oficinas, despacho,

018 13 JUN 2016

subsecretaría, comisarías

DERECHO DE PETICIÓN.- Es el derecho que toda persona tiene para presentar solicitudes respetuosas de interés general o particular, ante las autoridades públicas o ante particulares que cumplen una función pública y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa

DIGNIDAD.- Atención respetuosa y equitativa a todos los ciudadanos(as).

DOCUMENTO.- Información y su medio de soporte. Ej: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma. El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, muestra patrón o una combinación de estos. (Fuente: NTCGP 1000:2009 citada en el procedimiento PCD-BS-CD-533 de control de documentos y registros, del proceso de direccionamiento estratégico)

EFECTIVIDAD.- Respuesta satisfactoria a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos-as, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen la acción de los servidores-as públicos.

ESTADO DE LA PETICIÓN.- Condición y/o situación en la que se encuentra la petición y a través de la cual se determina el cierre o continuidad del proceso de seguimiento.

ESTADO DE REQUERIMIENTOS EN EL SDQS – SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-

- **Por Tramitar :** hace referencia a los requerimientos que se encuentran en el SDQS y a la fecha están pendientes

por respuesta, dentro de los términos legales

- **Por cierre:** hace referencia a aquellos requerimientos que están pendientes de "cierre definitivo de respuesta" en el Sistema
- **Por clasificar:** hace referencia a aquellos requerimientos que están en estado "solicitudes de Clasificación", es decir, que no han sido asignados para su trámite
- **Vencido**: hace referencia a aquellos requerimientos cuya fecha para dar respuesta fue superada

FELICITACIÒN.- Reconocimiento positivo que presenta la ciudadanía frente a las actuaciones y procesos cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de la misión de la SDIS.

GESTIÓN.- Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad. ." (Fuente: NTCGP 1000:2009)

INFORME.- Documento en el que se presentan las acciones y resultados de la gestión, durante un período determinado.

LENGUAJE INCLUYENTE.- Conforme al Acuerdo 381 de 2009 del Concejo de Bogotá, Artículo 3. "entiéndase por lenguaje incluyente, el uso de expresiones lingüísticas que incluyan tanto al género femenino como al masculino, cuando se requiera hacer referencia a ambos y no el uso exclusivo del género masculino".

OPORTUNIDAD.- Agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos.

PUBLICIDAD.- Comunicación masiva por medios eficaces, adecuados y precisos con los que se dan a conocer las decisiones ó respuestas, producto de las peticiones.

QUEJA: Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

RECEPCIÓN.- Acción a través de la cual se reciben las peticiones.

RECLAMO: Manifestación presentada por ciudadanas y ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

018 13 JUN 2016

REGISTRO.- Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. (Fuente: NTCGP 1000:2009)

RESPONSABILIDAD.- Derecho natural otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

RESPUESTA.- Contestación o manifestación por la cual la entidad busca informar a la ciudadanía las acciones o decisiones frente a su requerimiento.

SEGUIMIENTO.- Actividad que se realiza con el fin de garantizar que la petición sea respondida dentro del término legal y resuelta en forma definitiva.

SERVICIO A LA CIUDADANÍA:.- Conjunto de actividades que se llevan a cabo al interior de la SDIS con el objetivo de conocer, responder y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, facilitando que cumpla con sus deberes y le sea reconocido el Derecho a ***la Información, Comunicación y Conocimiento.***

SIAC.- Conforme a la Resolución 1881 del 30 noviembre 2015, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC-, en el marco del Sistema Integrado de Gestión, es un sistema de interacción ciudadana donde la comunicación es directa, confiable, amable, digna y efectiva entre la ciudadanía y la Secretaría de Integración Social, su fin es orientar acciones a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía, articulada con respuestas oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias sobre los servicios sociales

SILENCIO ADMINISTRATIVO.- Mecanismo legal para evitar que la falta de respuesta de la administración impida al peticionario-a defender sus derechos e intereses. Puede ser positivo o negativo.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

SOLICITUD DE COPIA: Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

SUGERENCIA: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

USUARIO SDQS.- Servidora ó servidor público responsable operar el SDQS en las dependencias parametrizadas, los cuales se encuentran autorizados a través del oficio de designación del SDQS, por parte del Jefe de dependencia, y cuentan con Usuario y Clave debidamente asignados.

3. Condiciones generales

La SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL debe velar por el cumplimiento de lo preceptuado legalmente en el Decreto 019 de 2012 en sus Artículos 12 y 13. ARTÍCULO 12. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra. ARTÍCULO 13. ATENCIÓN ESPECIAL A INFANTES, MUJERES GESTANTES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

El servicio que se ofrece en la SDIS debe ser prestado de manera óptima con los estándares de atención establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía aprobada mediante Decreto 197 de mayo 22 de 2014**,** garantizando un servicio Confiable, Amable, Digno y Efectivo en la SDIS.

a. Un ciudadano ó ciudadana reporta ante cualquier Dependencia de la SDIS un requerimiento por cualquiera de los canales disponibles para ello:

- **En forma personal:** Nivel Central: Carrera 7 No. 32-12 Torre Sur, Oficina SIAC Piso 6; Nivel Local: Subdirecciones Locales para la Integración Social o cualquier otra Sede.

018 13 JUN 2016

- **Telefónicamente ó fax:** 3 27 97 97 Ext. 1100 - 1101 -1136
  - Línea gratuita 01 8000 127 007
  - Línea 195 Centro de Contacto Distrital
  - Línea Denuncias por corrupción 3 27 97 97 ext. 1146
- **Por escrito:** Carrera 7 No. 32 – 12 Edificio San Martín Local 103, Punto de radicación de correspondencia
  - Buzones de Sugerencias
- **Virtual:** Pagina Web: www.integracionsocial.gov.co
  - defensordelaciudadania@sdis.gov.co
  - integracion@sdis.gov.co
  - www.bogota.gov.co/sdqs

b. Los requerimientos serán respondidos conforme al término legal establecido, contado a partir del día hábil siguiente de recibido en la entidad, Así:

- Petición de interés general o particular, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias: **15 días hábiles**
- Solicitud de información: **10 días hábiles**
- Consulta: **30 días hábiles**
- Requerimientos entre entidades: **10 días hábiles**
- Solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes: **10 días hábiles**

c. El cargue de los requerimientos ciudadanos, en la SDIS se realizarán así:

- Los requerimientos se deben ingresar al SDQS, a más tardar el día siguiente de su recepción en la Entidad.

- El cargue de la respuesta a los requerimientos en el SDQS debe realizarse dentro de los términos legales.

d. El trámite de los requerimientos recibidos a través de los buzones de sugerencias ubicados en cada Subdirección Local para la Integración Social u otra Sede, se realizará conforme al Lineamiento de Apertura De Buzones De Sugerencias De La Secretaría Distrital De Integraciónn Social L-DS-SDQS-01.

e. Todo requerimiento que se reciba en la SDIS proveniente de organismos de **Control Político** Nacionales y Distritales debe tramitarse conforme a lo establecido en el procedimiento de ATENCION A PETICIONES DEL CONCEJO DE BOGOTA Y EL CONGRESO DE LA REPUBLICA

f. Diariamente las dependencias de la SDIS parametrizadas en el SDQS deberán acceder y revisar el sistema distrital de quejas y soluciones

g. Los ciudadanos o ciudadanas que no deseen identificarse podrán presentar sus requerimientos los cuales serán tramitados conforme a lo estipulado en la Ley.

h. Todas las respuestas a los requerimientos de los ciudadanos y ciudadanas deberán ser firmadas por el jefe de la dependencia una vez se adelante la validación y verificación de la misma, garantizando los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez.

i. Cada una de las **Dependencias parametrizadas** en el SDQS ingresarán al Sistema la respuesta dentro de los términos establecidos legalmente, registrando en observaciones el número de radicado y fecha de entrega de la respuesta.

j. La no competencia de la Dependencia ante la que se plantea la petición, no la exonera del deber de responder notificando la respuesta al interesado y remitiéndola al competente.

k. Todo requerimiento que se reciba por medio escrito, deberá tener una respuesta por MEDIO ESCRITO

l. Desde el SIAC Central, una vez a la semana, se remiten las ALERTAS TEMPRANAS a través de las cuales se informa a las dependencias parametrizadas los requerimientos que se encuentran en trámite; con el propósito de realizar el trámite oportuno

018 13 JUN 2016

de los mismos.

m. Desde el SIAC Central se remite a las dependencias los soportes o documentos físicos adjuntos a los requerimientos recibidos; con el fin que éstos reposen en las dependencias competentes.

n. Toda respuesta a un requerimiento ANÓNIMO deberá fijarse en un lugar visible a la Ciudadanía, por el término de cinco (5) días hábiles (Ley 1437 de 2011), certificando dicha publicación mediante INFORME SECRETARIAL ó EDICTO. Cuando se trate de respuesta a requerimientos ANONIMOS en el nivel central, se debe gestionar ante el SIAC NIVEL CENTRAL, la revisión, firma del Informe Secretarial por parte del Defensor –a de la Ciudadanía y publicación, conforme al formato establecido para tal fin.

o. De manera trimestral el SIAC, reportará a la Oficina de Asuntos Disciplinarios y a la Oficina de Control Interno, los requerimientos y Dependencias con respuesta fuera de los términos legales establecidos, quienes actuaran conforme a su competencia.

p. Cuando no sea posible la notificación de la respuesta al ciudadano-a por los medios informados por él mismo, se informará mediante aviso sobre las actuaciones, publicándolo en cartelera informativa de fácil acceso a la ciudadanía y en la página Web de la SDIS, por el término de cinco (5) días hábiles.

q. Conforme a la Resolución 1149 de 1 de agosto de 2012, las quejas y denuncias por actos de corrupción realizados por servidores/as y/o colaboradores de la Secretaría Distrital de Integración Social, serán remitidos al Defensor(a) de la ciudadanía de la SDIS.

r. Una vez se da respuesta parcial, el plazo en que se dará una respuesta de fondo o definitiva no podrá exceder del doble del inicialmente previsto y se deberá informar la fecha de dicha respuesta.

s. Son referencia jurídica del procedimiento las siguientes normas:

CONSTITUCIÓN POLÌTICA DE COLOMBIA: DERECHOS FUNDAMENTALES, ART. 23: *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.*

LEY 1437 de 2011 PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

LEY 1474 DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA: Capitulo VI Políticas Institucionales y Pedagógicas Numeral b, sistema de quejas y reclamos. ***Artículo 76.*** *Oficina de Quejas, Sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión institucional*

DECRETO 19 DEL 10 DE ENERO DE 2012, PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*

DECRETO 371 DE 2010 DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para prevención de la corrupción en la entidades y organismos del Distrito Capital"*

CIRCULAR 2 DE 17 DE ENERO DE 2012 DE LA VEEDURÍA DISTRITAL: Cumplimiento de Leyes 1437 y 1474, en materia de atención de quejas y reclamos.

CIRCULAR 3 DE 17 DE ENERO DE 2012 DE LA VEEDURÍA DISTRITAL: Planes Institucionales y Auditorias Externas Decreto 371.

CIRCULAR 12 DE FEBRERO 27 DE 2007, DE LA SECRETARÍA GENERAL: Operación del sistema distrital de quejas y soluciones

DIRECTIVA 2 DE 2005 DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ: La Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano creada mediante Decreto No.069 del 20 de marzo de 2003, durante sesión plenaria desarrollada el día jueves 18 de septiembre de 2003 aprobó recomendar la implementación de la Política de Servicio al ciudadano.

DIRECTIVA 2 DE 2005 DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ: Institucionalmente, la responsabilidad principal por el servicio al ciudadano recae en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, que cuenta con la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, dependencia encargada de llevar a cabo las políticas en este campo. Sin embargo, dado el carácter transversal del plan, se ha consolidado un estilo de trabajo que articula y coordina las acciones de múltiples entidades por medio del comité y como una de las estrategias del Objetivo de Gestión Pública Humana, Sostenible y Eficaz del Plan de Desarrollo "Bogotá Sin Indiferencia, Un Compromiso Social contra la Pobreza y la Exclusión".

LEY 1755 DE 30 DE JUNIO DE 2015: Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

DECRETO 607 DE 2007 DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL: *"Por el cual se determina el objeto, la estructura Organizacional y Funciones de la Secretaria Distrital de Integración Social,* ***Artículo 9°. Subsecretaria Distrital de Integración Social.*** *Son*

018 13 JUN 2016

funciones de la Subsecretaría de Integración Social de la Secretaría Distrital de Integración Social, las siguientes: ***g)*** *Estructurar el área de defensa de la ciudadanía y fortalecer el control social en procura de una mejor prestación de los servicios sociales, así como las estrategias para dar respuesta pertinente y oportuna a sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias."*

CIRCULAR 33 DE JULIO 18 DE 2008, DE LA SECRETARÍA GENERAL: Procedimiento para presentar quejas, reclamos y sugerencias a través del Sistema Distrital De Quejas Y Soluciones.

CIRCULAR 34 DE JULIO 18 DE 2008, DE LA SECRETARÍA GENERAL: Administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

CIRCULAR 18 DE MAYO 8 DE 2009 DE LA SECRETARÍA GENERAL: Informe mensual de quejas y reclamos.

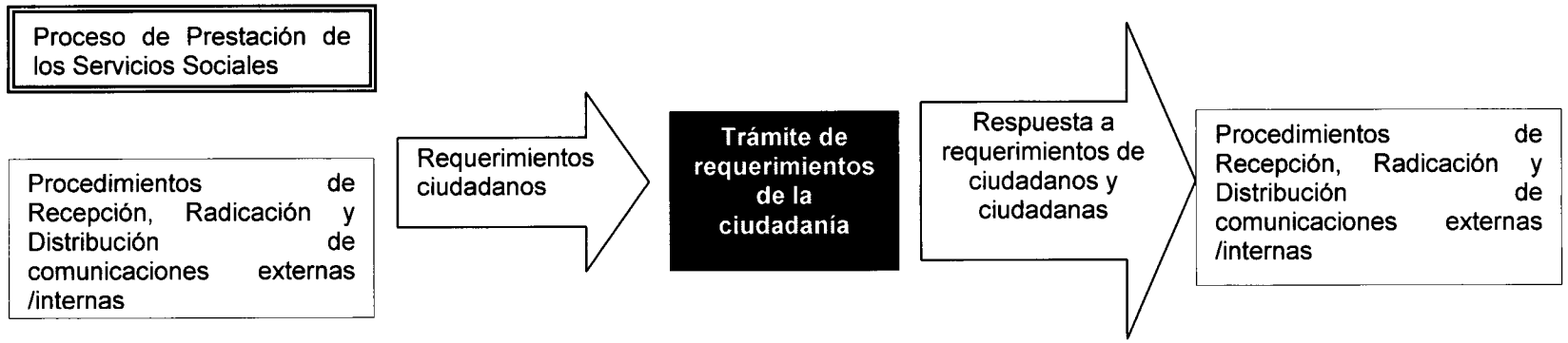
DECRETO 392 DE OCTUBRE 05 2015 Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones

DRECTIVA 015 DE 09 OCTUBRE 2015, Directrices relacionadas con atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción

RESOLUCIÓN 1881 del 30 noviembre 2015, DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL: Por medio de la cual se reforma el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, se acogen sus lineamientos y se adopta la figura de la Defensoría de la Ciudadanía en la SDIS

018 13 JUN 2016

4. Relación con otros procedimientos y procesos



018 13 JUN 2016

5. Diagrama de flujo del procedimiento

1. ETAPA INICIAL DEL TRÁMITE (primer flujograma)

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SERVIDOR (A)	ACTIVO DE INFORMACIÓN
1	INICIO Presente el requerimiento ante la Secretaría Distrital de Integración Social por cualquiera de sus modalidades verbalmente, por escrito o por los diferente medios idóneos dispuestos por la entidad	Ciudadana o ciudadano	No requiere	Si es por escrito documento que contenga nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, documento de identidad, dirección de correspondencia, agregando si lo desea número fax y dirección electrónica, objeto claro del requerimiento (los datos personales son opcionales, el requerimiento puede ser anónimo)
2	Verifique si la información del requerimiento esta completa. ¿La petición esta completa? Si, continuar paso 5 No, continuar paso 3	Dependencia parametrizada	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	
3	Requiera al peticionario dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación completar el contenido del escrito, en el término máximo de un mes.	Dependencia parametrizada	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Comunicado de solicitud Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SERVIDOR (A)	ACTIVO DE INFORMACIÓN
	¿El peticionario completa el requerimiento? Si, continuar paso 5 No, continuar paso 4			
4	Elaboré acto administrativo motivado y notifique al ciudadano que se ha decretado el desistimiento y el archivo del expediente. FIN	Dependencia parametrizada	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Formato de Acto administrativo motivado F-DS-TP-003 diligenciado. Comunicado de solicitud Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
5	Analice el requerimiento y determine la competencia del trámite ¿Es competencia de otra entidad? Sí, continuar paso 6 No, continuar paso 7	Dependencia parametrizada	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
6	PUNTO DE CONTROL Remita el requerimiento del ciudadano-a a la entidad competente, informando al ciudadano-a sobre el traslado, todo en términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 FIN	Dependencia parametrizada	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

018 13 JUN 2016

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SERVIDOR (A)	ACTIVO DE INFORMACIÓN
7	Remita a la dependencia de la SDIS competente del trámite de respuesta	Dependencia parametrizada	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
8-9	Si el requerimiento es presentado en forma presencial o telefónica establezca contacto con el servidor-público competente con el fin de determinar una solución inmediata al ciudadano-a.	Dependencia parametrizada	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
10	Asigne al servidor responsable de atenderlo si no es posible solucionar de forma inmediata el requerimiento.	Dependencia competente para dar respuesta	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
11	Informe al ciudadano-a el estado del trámite de su requerimiento (continúa la actividad 1 de la etapa de trámite)	Dependencia parametrizada	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Comunicado al ciudadano-a

2. ETAPA DE TRÁMITE (segundo flujograma)

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	SERVIDOR (A)	ACTIVO DE INFORMACIÓN
1	(viene de la actividad 11 de la etapa inicial del trámite) Asigne los requerimientos a los servidores/as responsables de atenderlos.	Dependencia competente para dar respuesta	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	SERVIDOR (A)	ACTIVO DE INFORMACIÓN
2	Asigné el requerimiento a una profesional SIAC si se identifica una situación crítica en el asunto del requerimiento a fin de garantizar respuesta oportuna y de fondo.	Subsecretaría – SIAC	Profesionales SIAC	Formato de seguimiento y acompañamiento a Dependencias diligenciado.
3	PUNTO DE CONTROL Proyecte respuesta garantizando los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez.	Dependencia competente para dar respuesta	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Respuestas preliminares a los-as ciudadanos-as
4	Remita al ciudadano –a la respuesta a su petición, a la dirección que reportó para notificaciones ó al correo electrónico que el peticionario-a suministre para que se le notifique por medios electrónicos. Esta respuesta debe ser remitida dentro de los términos legales y registrada en el SDQS.	Dependencia competente para dar respuesta	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Respuesta definitiva enviada Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
5	Remita respuesta parcial al ciudadano-a cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se dará una respuesta definitiva.	Dependencia competente para dar respuesta	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Respuesta parcial enviada Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.
6	Efectué seguimiento a la respuesta emitida con el fin de determinar si el peticionario-a ha recibido la misma. ¿Fue notificado el peticionario/a? No, continuar paso 7 Sí, continuar paso 8	Dependencia competente para dar respuesta	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	

018 13 JUN 2016

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	SERVIDOR (A)	ACTIVO DE INFORMACIÓN
7	Publique un aviso, con copia íntegra de la respuesta en la página web de la entidad y en un lugar de acceso al público de la entidad por el término de cinco (5) días, cuando se desconozca la información o datos sobre el destinatario, o cuando la respuesta sea devuelta por la Oficina de correspondencia de la SDIS porque la dirección es incorrecta, no existe, destinatario desconocido, no hay quien la reciba, cambio de domicilio, entre otros.	Dependencia competente para dar respuesta	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Aviso y respuesta integral publicada en la página web
8-9	Escanee la respuesta y sus anexos e ingrésela en el requerimiento respectivo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Dependencia competente para dar respuesta	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Respuestas y anexos escaneados y cargados al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.
10	Elaboré constancia de publicación respuesta requerimiento anónimo con la copia de la respuesta a la petición formuladas por personas no determinadas (anónimas) publíquela durante cinco días como mínimo en cartelera ubicada en un lugar visible y de acceso a la ciudadanía.	Dependencia competente para dar respuesta	Servidor (a) o contratista asignado	Constancia publicación respuesta a requerimiento anónimo

018 13 JUN 2016

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	SERVIDOR (A)	ACTIVO DE INFORMACIÓN
	SUBPROCESO Archive copia de respuesta a petición y documentos anexos según Lineamiento L-BS-003 para la Organización de Archivos Institucionales (continúa la actividad 1 de la etapa de seguimiento al trámite)			

3. ETAPA DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE (tercer flujograma)

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	SERVIDOR (A)	ACTIVO DE INFORMACIÓN
1	(viene de la actividad 10 de la etapa de trámite) Consulte diariamente el SDQS y verifique el estado de los requerimientos. Es decir próximos a vencer o sin respuesta definitiva.	Subsecretaría – SIAC	Servidor (a) o contratista asignado	Reportes del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
2	Envíe una vez a la semana por correo electrónico, a los jefes de las dependencias parametrizadas y sus designados alertas sobre el estado de los requerimientos.	Subsecretaría – SIAC	Servidor (a) o contratista asignado	Correo electrónico
3	Realice seguimiento telefónico y presencial a las dependencias que presente requerimientos próximos a vencer o fuera de términos.	Subsecretaría – SIAC	Servidor (a) o contratista asignado	Formato de seguimiento y acompañamiento a dependencias diligenciado

018 13 JUN 2016

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	SERVIDOR (A)	ACTIVO DE INFORMACIÓN
4	Remita comunicación escrita a las dependencias con requerimientos fuera de términos. A fin de obtener respuesta inmediata.	Subsecretaría – SIAC	Servidor (a) o contratista asignado	Comunicación interna firmada por el Defensor a la Ciudadania y radicada
5	Reporte Trimestralmente a la Oficina de Asuntos Disciplinarios y a la Oficina de Control Interno los requerimientos y dependencias con respuestas fuera de términos legales establecidos.	Subsecretaría – SIAC	Servidor (a) o contratista asignado	Memorando remisorio del informe, firmado, radicado y enviado. Informe requerimientos fuera de términos
6	Verifique el cumplimiento de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidez en las respuestas.	Subsecretaría – SIAC	Servidor (a) o contratista asignado	Actas de visita e informe trimestral
	SUBPROCESO Archive copia de los documentos generados y los antecedentes recibidos según Lineamiento L-BS-003 para la Organización de Archivos Institucionales . **FIN**	Subsecretaría – SIAC	Servidor (a) o contratista asignado	

6. Aclaraciones

018 13 JUN 2016

El procedimiento no requiere aclaraciones a sus actividades.

7. Posibles productos o servicios no conformes

ACTIVIDAD	PRODUCTO O SERVICIO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	TRATAMIENTO	REGISTRO
6. – **Etapa inicial del trámite**. Remita el requerimiento del ciudadano-a a la entidad competente	SDQS actualizado	Traslado conforme al artículo 21 de la Ley 1437 de 2011	Preventivo: El equipo SIAC de la Subsecretaría debe capacitar a las dependencia parametrizadas con la frecuencia requerida, en la aplicación del artículo 21 de la Ley 1437/11	Formato para medir la implementación del Procedimiento F-IM-PRO (Las dependencias parametrizadas diligenciarán únicamente el acápite "calidad del procedimiento")
3 **etapa de trámite:** Proyecte respuesta garantizando los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez.	Respuestas preliminares a los-as ciudadanos-as	Cumplimiento de los cuatro atributos (oportunidad, coherencia, claridad y calidez) **Coherencia**: el contenido de la respuesta debe ser concordante con el asunto del requerimiento **Oportunidad**: Agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos **Claridad**: la respuesta debe proyectarse en lenguaje sencillo y claro para el ciudadano – ciudadana De referirse normatividad, debe indicarse a que hace referencia **Calidez**: el contenido de la respuesta debe redactarse en términos cordiales	El responsable de proyectar respuesta Revisa, modifica y proyecta la respuesta con base en el criterio de aceptación En caso de incumplir el criterio de oportunidad, se informará a la Oficina de Asuntos Disciplinarios	Formato para medir la implementación del Procedimiento F-IM-PRO (Las dependencias parametrizadas diligenciarán únicamente el acápite "calidad del procedimiento")

1 **etapa de seguimiento**: Consulte diariamente el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS y verifique el estado de los requerimientos. Es decir próximos a vencer o sin respuesta definitiva	Reportes del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.	Todos los requerimientos ingresados en el SDQS deberá contar como mínimo con una alerta temprana	PREVENTIVO: El equipo SIAC de la Subsecretaría debe capacitarse en el envío semanal por correo electrónico, a los jefes de las dependencias competentes y sus designados alertas sobre el estado de los requerimientos.	Formato para medir la implementación del Procedimiento F-IM-PRO (Las dependencias competentes diligenciarán únicamente el acápite "calidad del procedimiento"

	ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE	Clemente Garay Gómez	Claudia Jasbleidi Mojica Cardona	Richard Romero Raad
CARGO	Profesional SIAC Subsecretaría	Coordinadora SIAC	Subsecretario

018 13 JUN 2016