



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

F-CIR-004

CIRCULAR N° 026

22 AGO 2018

PARA: Subsecretaria, Directora Territorial, Directora Poblacional, Directora de Gestión Corporativa, Directora de Análisis y Diseño Estratégico, Director de Nutrición y Abastecimiento, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones, Jefe Oficina Asesora Jurídica, Jefe de Control Interno y Jefe Oficina de Asuntos Disciplinarios.

DE: Secretaria Distrital de Integración Social

ASUNTO: Actualización del Sistema Integrado de Gestión

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

a) Procedimiento del proceso Prestación de los servicios sociales:

	Aprobó
1. PCD-PSS-012 Procedimiento Atención de requerimientos en comisarías de familia, versión 0.	Directora Territorial en condición de líder del proceso Prestación de los servicios sociales, mediante memorando INT 31790 del 13/06/2018.

b) Procedimiento del proceso Mejora continua:

	Aprobó
2. PCD-MC-001 Procedimiento Formulación, medición y evaluación de indicadores de gestión, versión 5.	Directora de Análisis y Diseño Estratégico, en condición de líder del proceso Mejora continua, mediante memorando INT 44260 del 13/08/2018.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

026

22 AGO 2018

F-CIR-004

- c) Indicadores del proceso Prestación de los servicios sociales – proyecto de inversión 1092 Viviendo el territorio:

	Aprobó
3. Acompañamientos y/o seguimientos a personas en emergencia social. 4. Garantía del derecho a la información a través de la orientación e información sobre los servicios sociales de la SDIS. 5. Calidad de los datos en el levantamiento de información de la población afectada por emergencias de origen natural o antrópico. 6. Formación a servidores públicos de la SDIS, en gestión del riesgo para los turnos EIR. 7. Visitas a unidades operativas para generación de alertas por riesgo de emergencia natural o antrópica	Directora Territorial en condición de líder del proceso Prestación de los servicios sociales, mediante memorando INT 44895 del 15/08/2018.

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

- d) Indicador del proceso Prestación de los servicios sociales – proyecto de inversión 1113 Por una ciudad incluyente y sin barreras:

	Derogó
8. Personas con discapacidad que cumplen con los objetivos definidos en la línea de acción de desarrollo de habilidades y capacidades familiares en los servicios de atención del proyecto.	Directora Territorial en condición de líder del proceso Prestación de los servicios sociales, mediante memorando INT 44822 del 15/08/2018.

Las directrices expedidas 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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

026 122 AGO 2018

F-CIR-004

instructivo I-TH-PR-006 del proceso Gestión de Talento Humano, dado que podrían ser aplicables al puesto de trabajo de las personas vinculadas a sus dependencias.


Cristina Vélez Valencia
Secretaria Distrital de Integración Social

Aprobó: Liliana Pulido Villamil, Directora de Análisis y Diseño Estratégico *LP*

Revisó: Alexandra Cecilia Rivera Pardo, Subdirectora de Diseño, Evaluación y Sistematización *AR*

Elaboró: Andrea Gabriela Linares Basto, Contratista Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización *AL*
Dayany Ruth Morales Campos, Contratista Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización *DR*
Marcela Andrea García Guerrero, Contratista Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización *AG*
Tania Elena Esteban Ariza, Contratista Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización *TE*

Anexos: Dos (2) procedimientos, una (1) matriz de indicadores.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO MEJORA CONTINÚA</p> <p>PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN</p>	Código: PCD-MC-001
		Versión: 5
		Fecha:
		Página: 1 de 8

1. Objetivo

Establecer los lineamientos institucionales para la formulación, medición, evaluación y seguimiento de indicadores de gestión en la Entidad, para la toma de decisiones oportunas encaminadas al logro de los objetivos Institucionales.

2. Glosario


- **Batería de indicadores:** corresponde al consolidado de indicadores que se encuentra asociado a uno o varios procesos del Sistema Integrado de Gestión.
- **Factor crítico de éxito:** corresponde a la variable o aspecto clave de cuyo resultado depende el logro de los objetivos o metas. Es aquel que es necesario mantener bajo control para lograr el éxito de la gestión, el proceso o la labor que se pretende adelantar. Son factores considerados vitales y que, por tanto, requieren ser monitoreados a fin de garantizar un control íntegro y equilibrado.
- **Indicador:** es una representación (cuantitativa preferiblemente) establecida mediante la relación entre dos o más variables, a partir de la cual se registra, procesa y presenta información relevante con el fin de medir el avance o retroceso en el logro de un determinado objetivo en un periodo de tiempo determinado, ésta debe ser verificable objetivamente, la cual al ser comparada con algún nivel de referencia (denominada línea base) puede estar señalando una desviación sobre la cual se pueden implementar acciones correctivas o preventivas según el caso¹
- **Indicador de gestión:** mide procesos, acciones y operaciones adelantados dentro la etapa de implementación de una política, programa o proyecto².
- **Indicadores de eficacia:** se concentran en establecer el cumplimiento de los diferentes planes y programas de cualquier entidad, por lo que facilita la medición del grado en el que una meta ha sido cumplida teniendo en cuenta los plazos y las demás disposiciones estipuladas.³
- **Indicadores de eficiencia:** este tipo de indicadores pretenden medir la relación existente entre el avance en el logro de un determinado objetivo y los recursos empleados para la consecución de este⁴. Los recursos pueden estar asociados a recursos humanos, físicos, financieros, tecnológicos o de tiempo.
- **Indicadores de efectividad:** este tipo de indicador mide el impacto o los cambios positivos o negativos que se han producido en la población objetivo como resultado de la implementación de los planes, programas o proyectos de la entidad.

¹ DAFP Guía para la para la construcción y análisis de indicadores de gestión, Versión 3. Noviembre de 2015

² Ídem

³ Ídem

⁴ Ídem

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <hr/> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO MEJORA CONTINÚA</p> <p>PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN</p>	Código: PCD-MC-001
		Versión: 5
		Fecha:
		Página: 2 de 8

- **Índice:** un número de índice o índice mide cuanto ha cambiado una variable con el tiempo, calculamos un número índice encontrando el cociente del valor actual entre el valor base, luego multiplicamos el número resultante por 100, para expresar el índice como un porcentaje⁵.
- **Medición:** es un proceso básico que consiste en comparar un patrón elegido con otro objeto o fenómeno que tenga una magnitud física igual a éste para poder así calcular cuántas veces el patrón está contenido en esa magnitud en especial. Sin embargo, esta acción que parece tan simple de calcular se dificulta cuando lo que se desea medir y expresar numéricamente es un poco más intangible o incluso evanescente⁶.
- **Oportunidad:** información del desempeño del indicador debe estar actualizada y disponible en los tiempos estipulados para tal fin.
- **Rango de gestión:** son los valores máximos y mínimos en los cuales el resultado del indicador es considerado sobresaliente, satisfactorio o deficiente.
- **Validez:** reflejar y medir de forma precisa el objeto estudiado, con criterios uniformes.


3. Condiciones generales

3.1 Formulación de indicadores

- Para la formulación de indicadores de gestión deben considerarse, entre otras, las siguientes fuentes de información:
 - Plan de desarrollo vigente.
 - Los objetivos estratégicos de la Entidad.
 - Los objetivos y metas planteados en los acuerdos de gestión de los Directivos.
 - Los objetivos y metas de los proyectos de inversión de la entidad.
 - Los objetivos y metas de los subsistemas del Sistema Integrado de Gestión –SIG.
 - Las actividades definidas en el plan de acción institucional.
 - Los planes de trabajo y el objetivo del proceso asociado.
- Los indicadores de gestión que se enmarquen en el Plan Distrital de Desarrollo - PDD:
 - Tendrán la misma vigencia.
 - Deberán medirse hasta el momento en el que el proyecto se encuentre vigente.
 - Los nuevos indicadores deberán formularse en la construcción del Proyecto de inversión y su medición inicia una vez se oficialicen.
 - Iniciarán su medición a los 3 meses siguientes de aprobado el proyecto de inversión y registrado en el Banco de proyectos del Distrito.
- Los indicadores de gestión de los proyectos de inversión estarán asociados a los procesos institucionales, según corresponda.

⁵ Levin, Richard I. Rubin, David S (2004). Estadística para administración y economía. México: Pearson Educación.

⁶ (A. 2018,01. Concepto de Medición. Equipo de Redacción de Concepto. Obtenido 2018,07, de <https://concepto.de/medicion/>)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO MEJORA CONTINÚA	Código: PCD-MC-001
	PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN	Versión: 5
		Fecha:
		Página: 3 de 8

- La formulación de un nuevo indicador de gestión puede realizarse en cualquier mes de la vigencia.
- La formulación y seguimiento de los indicadores de gestión de los proyectos de inversión los debe realizar el gerente del proyecto en coordinación con el responsable de la recopilación de la información y medición del mismo, solicitando los ajustes correspondientes cuando así se requiera, al equipo del Sistema Integrado de Gestión.
- La formulación y seguimiento de los indicadores de gestión de los proyectos de inversión será realizada conjuntamente por el equipo de seguimiento a proyectos de inversión y el equipo del Sistema Integrado de Gestión de la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización. Para el caso de indicadores de gestión asociados únicamente a los procesos, la formulación y seguimiento será realizado por el Equipo SIG.

3.2 Seguimiento de indicadores


- El cálculo, la interpretación y análisis de tendencia de los indicadores de gestión se realizará de acuerdo con su periodicidad y el reporte se realizará conforme a la programación establecida por la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización, teniendo en consideración que se solicitará mensualmente un reporte cualitativo, con el fin de hacer seguimiento a la gestión desarrollada en función del cumplimiento de la meta.

	Periodicidad del indicador				
	Mensual	Bimestral	Trimestral	Semestral	Anual
Enero	X	Cualitativo	Cualitativo	Cualitativo	Cualitativo
Febrero	X	X	Cualitativo	Cualitativo	Cualitativo
Marzo	X	Cualitativo	X	Cualitativo	Cualitativo
Abril	X	X	Cualitativo	Cualitativo	Cualitativo
Mayo	X	Cualitativo	Cualitativo	Cualitativo	Cualitativo
Junio	X	X	X	X	Cualitativo
Julio	X	Cualitativo	Cualitativo	Cualitativo	Cualitativo
Agosto	X	X	Cualitativo	Cualitativo	Cualitativo
Septiembre	X	Cualitativo	X	Cualitativo	Cualitativo
Octubre	X	X	Cualitativo	Cualitativo	Cualitativo
Noviembre	X	Cualitativo	Cualitativo	Cualitativo	Cualitativo
Diciembre	X	X	X	Cualitativo	X

X = Información cuantitativa del avance en gestión del indicador.

Fuente: Equipo del Sistema Integrado de Gestión - Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización

- La interpretación y el análisis de tendencia debe plantear las decisiones que se toman a partir de los resultados obtenidos, las cuales pueden comprender desde mantener el curso de la gestión hasta modificaciones de los planes debido a las desviaciones de los resultados frente a lo planeado.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO MEJORA CONTINÚA</p> <p>PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN</p>	Código: PCD-MC-001
		Versión: 5
		Fecha:
		Página: 4 de 8

- Cuando el resultado del indicador se ubique en rango deficiente durante dos periodos consecutivos debe registrarse en el campo de interpretación y el análisis de tendencia, el análisis de causa raíz de la situación presentada, esta servirá de base para la formulación de las acciones de mejora de acuerdo con el *Procedimiento Acciones preventivas, correctivas, de mejora continua y correcciones* para subsanar la causa identificada.
- El resultado del indicador es considerado:
 - a) Sobresaliente: cuando el porcentaje de cumplimiento del indicador con respecto a la meta es \geq al 90% y se semaforiza en verde
 - b) Satisfactorio: cuando el porcentaje de cumplimiento del indicador con respecto a la meta se encuentra $> 70\%$ y $< 90\%$ y se semaforiza en naranja.
 - c) Deficiente: cuando el porcentaje de cumplimiento con respecto a la meta sea $\leq 70\%$ y se semaforiza en rojo.

3.3 Autoevaluación de indicadores

Anualmente los líderes de los procesos, los gerentes de proyectos, los jefes de dependencias con sus respectivos equipos de trabajo, y los referentes de los subsistemas, deben realizar la autoevaluación de sus indicadores mediante la aplicación del formato *Autoevaluación de indicadores de gestión* (FOR-MC-002) y basados en sus resultados determinar la necesidad de su modificación o continuidad.


3.4 Codificación de indicadores

- La codificación de los indicadores la realizará el Equipo del Sistema Integrado de Gestión - Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización de acuerdo con la siguiente estructura:

DE - SGC - 1198 - 001
 Proceso Subsistema Proyecto de inversión Consecutivo numérico

- a) Proceso: corresponde a las siglas del proceso institucional al cual pertenece el indicador de acuerdo con lo siguiente:

Procesos institucionales	Sigla
Direccionamiento Político	DP
Direccionamiento de los Servicios Sociales	DSS
Direccionamiento Estratégico	DE
Construcción e Implementación de Políticas Sociales	CPS
Análisis y Seguimiento de Políticas Sociales	APS
Prestación de los Servicios Sociales	PSS
Mantenimiento y Soporte de TIC	MS
Adquisiciones	AD

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO MEJORA CONTINÚA PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN	Código: PCD-MC-001
		Versión: 5
		Fecha:
		Página: 5 de 8

Procesos institucionales	Sigla
Gestión del Talento Humano	TH
Gestión de Bienes y Servicios	BS
Gestión Jurídica	GJ
Mejora Continua	MC
Gestión del Conocimiento	GC

- b) Subsistema: corresponde a las siglas del subsistema al cual pertenece el indicador de acuerdo con lo siguiente:


Subsistema	Sigla
Subsistema de Gestión de la Calidad	SGC
Subsistema de Responsabilidad Social	SRS
Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información	SGSI
Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo	SIGA
Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	SGSST
Subsistema de Gestión Ambiental	SGA
Subsistema de Control Interno	SCI

- c) Proyecto de inversión: corresponde al número de identificación del proyecto de inversión al cual pertenece el indicador, por ejemplo:
 1086 - Una ciudad para las familias
 1091 - Integración eficiente y transparente para todos

- d) Consecutivo:
- El consecutivo numérico incluirá tres dígitos iniciando en 001.
 - El consecutivo numérico se realizará para cada uno de los procesos institucionales. Es decir, cada proceso inicia su consecutivo en 001.

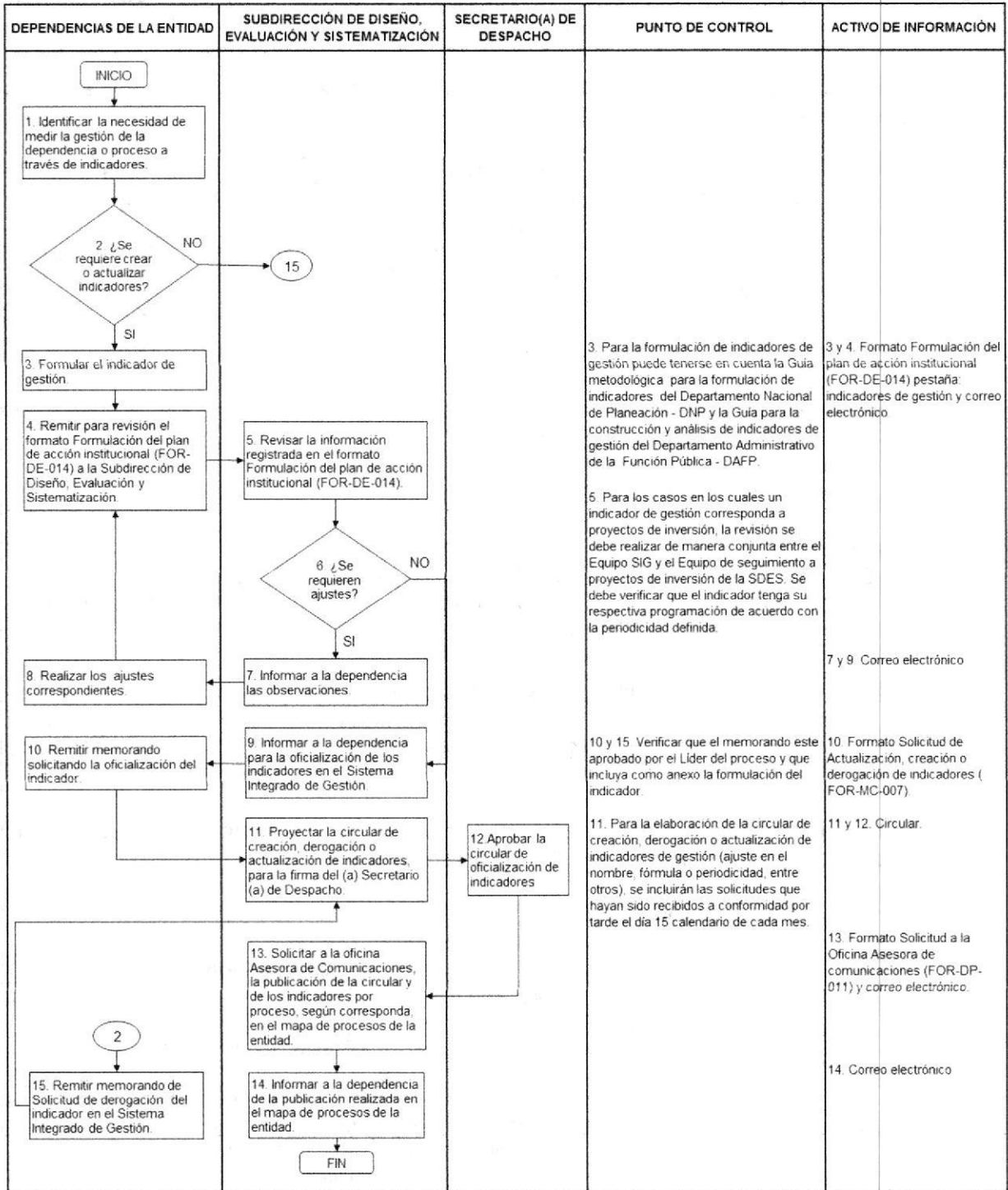
- Todos los indicadores incluirán al menos el campo de consecutivo numérico y de proceso.
- No en todos los indicadores de gestión se tendrán los campos de subsistema y proyecto de inversión puede estar uno de esos o ninguno.
- En los casos en los que el indicador no esté asociado a subsistema o proyecto de inversión se omitirá esa codificación sin incluir siglas adicionales.
- Ejemplos de codificación de indicadores:


Código	Descripción
DE-SGC-001	Indicador asociado al proceso Direccionamiento estratégico y al subsistema de gestión de la calidad
PSS-1098-004	Indicador asociado al proceso Prestación de los servicios sociales y al proyecto de inversión Bogotá te nutre.
TH-SGSST-1168-015	Indicador asociado al proceso Gestión de talento humano, al subsistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y al proyecto de inversión Gestión Institucional y fortalecimiento del talento humano.
DP-001	Indicador asociado al proceso Direccionamiento político.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO MEJORA CONTINÚA</p> <p>PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN</p>	<p>Código: PCD-MC-001</p>
		<p>Versión: 5</p>
		<p>Fecha:</p>
		<p>Página: 6 de 8</p>

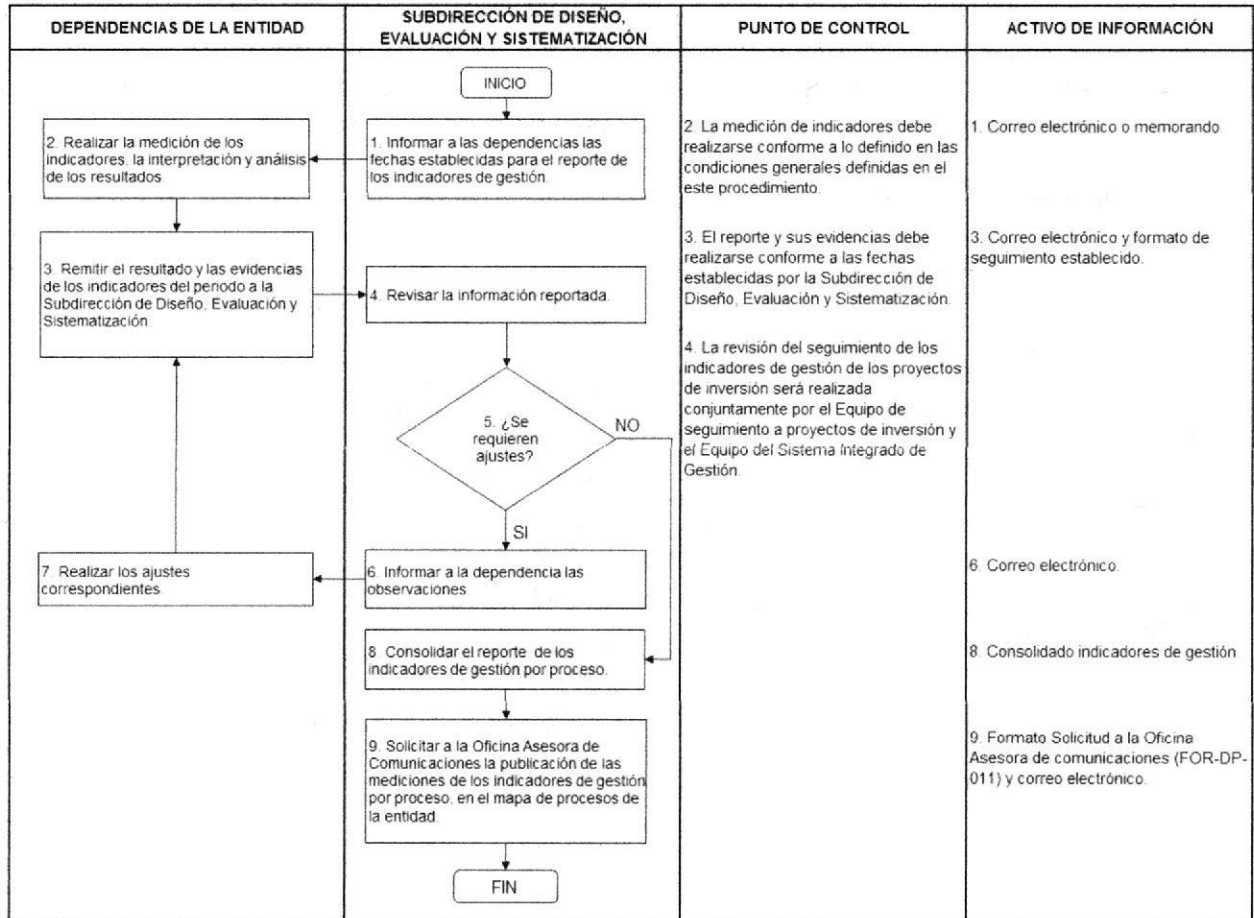
4. Descripción de actividades

4.1 Creación, actualización o derogación de indicadores de gestión



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	PROCESO MEJORA CONTINÚA PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN	Código: PCD-MC-001
		Versión: 5
		Fecha:
		Página: 7 de 8

4.2 Medición de indicadores




5. Disposiciones de almacenamiento y archivo

Las disposiciones de almacenamiento y archivo de la documentación del Sistema Integrado de Gestión, se realizará de conformidad con lo dispuesto en el Subsistema de Gestión Documental y Archivo (SIGA).

6. Dependencia encargada de administrar este procedimiento


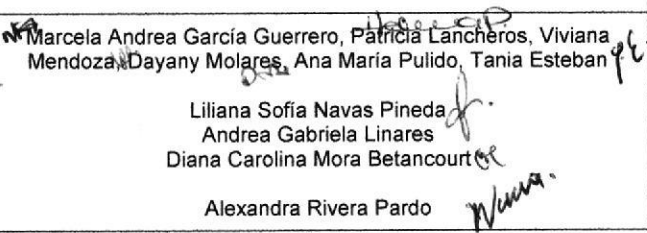
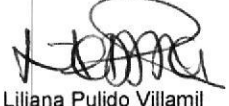
Dirección de Análisis y Diseño Estratégico - Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización.


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO MEJORA CONTINÚA	Código: PCD-MC-001
	PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN	Versión: 5
		Fecha:
		Página: 8 de 8

7. Documentos asociados

- FOR-MC-002 Formato Autoevaluación de indicadores de gestión.
- FOR-MC-007 Formato Solicitud de Actualización, creación o derogación de indicadores.
- FOR-DE-014 Formato Formulación del plan de acción institucional.

8. Aprobación del documento

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	 Luis Fernando Alvarez Barona	 Marcela Andrea García Guerrero, Patricia Lancheros, Viviana Mendoza, Dayany Molares, Ana María Pulido, Tania Esteban Liliana Sofía Navas Pineda Andrea Gabriela Linares Diana Carolina Mora Betancourt Alexandra Rivera Pardo	 Liliana Pulido Villamil
Cargo/Rol	Contratista Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización	Contratistas Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización Gestora SIG de la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización Gestora SIG del proceso mejora continua Líder del equipo de seguimiento a proyectos Subdirectora de Diseño, Evaluación y Sistematización	Directora de Análisis y Diseño Estratégico

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES</p> <p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS EN COMISARIAS DE FAMILIA</p>	Código: PCD-PSS-012
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 1 de 8

1. Objetivo

Realizar atención y respuesta dentro de los términos de ley, a las solicitudes de copias de expedientes que realizan los usuarios-as de las Comisarías de Familia de manera verbal o por escrito.

2. Glosario

Archivo de gestión: archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.¹

Base de transferencias documentales: archivo digital donde se registran los expedientes que han sido tramitados por la Comisaría de Familia, indica el número del expediente y las partes del mismo entre otros.

Cuadro de Ubicación de expedientes: archivo digital donde se indica en qué dependencia o entidad se encuentra la custodia de los expedientes, dependiendo del año del expediente.

Expediente: conjunto de documentos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, acumulados por una persona, dependencia o unidad administrativa, vinculados y relacionados entre sí y que se conservan manteniendo la integridad y orden en que fueron tramitados, desde su inicio hasta su resolución definitiva.²

SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones es una herramienta virtual que le permite registrar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de información, realizar consultas, solicitudes de copias o denunciar actos de corrupción, por lo que lo invitamos a que conozca la definición legal de cada término.³

SIRBE: Sistema de Información de Registro de Beneficiarios. Esta es una herramienta oficial y única fuente para almacenar, administrar y registrar, junto con el Sistema de Comisarías de Familia, la información misional del nivel central, de las Subdirecciones Locales para la Integración Social, de las unidades operativas y demás sedes de la SDIS.⁴

3. Condiciones generales

- ✓ Para el desarrollo del presente procedimiento, se utilizarán las siguientes siglas:
- FUID: Formato Único de Inventario Documental (F-BS-086)
 - SIRBE: Sistema de Información y Registro de Beneficiarios
 - SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
 - SIAC: Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía


¹ Tomado del Lineamiento de Organización de Archivos Institucionales L-BS-003 - SDIS

² Tomado del Lineamiento de Organización de Archivos Institucionales L-BS-003 - SDIS

³ Tomado de la Página www.bogota.gov.co

⁴ Tomado del Procedimiento PCD-GC-002 - Procedimiento Atención a Solicitudes de Reporte de Información Misional

Handwritten signature or mark.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <hr/> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES</p> <p>PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS EN COMISARIAS DE FAMILIA</p>	Código: PCD-PSS-012
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 2 de 8

- ✓ En todos los casos, desde la Comisarias de Familia a donde se acerca el(la) usuario(a) se debe tomar la solicitud, registrarla en el SDQS y dar el traslado que corresponda o proceder a dar respuesta.
- ✓ Los funcionarios y/o contratistas ubicados en las Comisarias de Familia deben manejar el Sistema de Información y Registro de Beneficiarios – SIRBE.
- ✓ Se debe especificar el documento requerido por el(la) peticionario(a) y si se requiere autentico o en copia simple, así como si se requiere su apostille.
- ✓ Se debe informar al beneficiario:
 - El pago de las copias del-los documentos se hará conforme a lo establecido en la normatividad vigente y aplicable para el tema.
 - El tiempo de entrega del expediente solicitado.
 - El lugar de entrega del expediente solicitado.
 - Por reserva legal el expediente solo puede ser entregado a las partes intervinientes o con autorización escrita de una de las partes o poder de un(a) abogado(a).
- ✓ En virtud del derecho de acceso a la información pública, el(la) Comisario(a) de Familia, Unidad Operativa que eleva o escala la solicitud de copias es el(la) responsable de permitir o no el acceso a los documentos, sin importar su soporte, y de la autorización para suministrar copias o fotocopias de estos, así como de que lo suministrado corresponda a los escritos que reposan en los expedientes del respectivo archivo, a fin de que sean soportes que tengan cobertura, pertinencia y actualidad para dar respuesta a lo requerido.
- ✓ Los expedientes o trámites que se surten en las Comisarias de Familia, tienen reserva legal, por lo tanto no son de público conocimiento. Por tal razón, quienes pueden solicitar copias o tener acceso a los mismos son: las partes intervinientes en el proceso, sus apoderados o a quienes autoricen para recibir las copias solicitadas, representantes legales (progenitores de los niños, niñas y adolescentes involucrados); Defensor(a) de Familia; orden judicial y/u orden de autoridad competente.
- ✓ Para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y traslado de los mismos se deben tener en cuenta los lineamientos que frente al tema disponga el Equipo de Sistema de Información y Atención al Ciudadano – SIAC.
- ✓ Para el diligenciamiento de las peticiones, quejas, reclamos, traslado y respuesta, se debe tener presente lo dispuesto en el Protocolo para la Gestión estandarizada de elaboración y producción de las comunicaciones oficiales (PTC-GB-001), que administra el proceso de Gestión de bienes y servicios
- ✓ Para las actividades relacionadas con la recepción y entrega de los expedientes por parte del(la) Notificador(a) en el sitio dispuesto con la Subdirección Administrativa y Financiera – de acuerdo con las directrices de subsistema interno de gestión documental y archivo, se debe tener en cuenta lo establecido en el Lineamiento Préstamo y consulta de documentos en archivos de gestión y central (L-BS-004) que administra el Proceso de Gestión de Bienes y Servicios.
- ✓ Se debe tener en cuenta lo estipulado en el Procedimiento Trámite de requerimientos de la Ciudadanía en la SDIS (PCD-DSS-002).
- ✓ Para el desarrollo del procedimiento, se debe tener en cuenta lo dispuesto en la normatividad vigente y aplicable.

Cuando ocasionalmente la solicitud de copias es realizada por el(la) usuario(a) en la Oficina del SIAC de la SDIS, se debe registrar en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, y remitir a la Comisaría de Familia que tenga la competencia para dar la respuesta respectiva. En