



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

F-CIR-004

CIRCULAR N° 035

30 SEP 2019

PARA: Subsecretaria, Directora Territorial, Directora Poblacional, Director 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

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 numeral 1 de la Resolución No. 355 de 2019, en el cual se establece que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño tiene la función de aprobar y hacer seguimiento a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Sistema Integrado de Gestión y su marco de referencia, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a continuación se describen las nuevas directrices 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:

a) Procedimiento del proceso Planeación estratégica:

	Aprobó
1. PCD-PE-011 Procedimiento Participación ciudadana, versión 0 (creación).	Subdirectora de Diseño, Evaluación y Sistematización en condición de líder del proceso Planeación estratégica, mediante memorando I2019041822 de 27/09/2019.

b) Procedimiento del proceso Atención a la ciudadanía:

	Aprobó
2. PCD-ATC-003 Procedimiento Trámite de requerimientos de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, versión 0.	Asesor de Despacho asignado a la Subsecretaría en condición de líder del proceso Atención a la ciudadanía, mediante memorando I2019039063 del 10/09/2019.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

035

30 SEP 2019

F-CIR-004

c) Procedimiento del proceso Prestación de servicios sociales para la inclusión social:

3. PCD-PSS-003 Procedimiento Prestación del servicio social de atención integral a mujeres gestantes, niñas y niños menores de dos años, versión 1.	Aprobó
	Directora Territorial en condición de líder del proceso Prestación de servicios sociales para la inclusión social, mediante memorando I2019041420 del 25/09/2019.

d) Procedimiento del proceso Gestión jurídica:

4. PCD-GJ-001 Procedimiento Identificación, seguimiento y evaluación de requisitos legales y otros aplicables, versión 2 (actualización).	Aprobó
	Jefe Oficina Asesora Jurídica en condición de líder del proceso Gestión jurídica, mediante memorando I2019041397 del 25/09/2019.

e) Procedimiento del proceso Inspección, vigilancia y control:

5. PCD-IVC-001 Procedimiento Administrativo sancionatorio de control a instituciones o establecimientos que prestan el servicio de educación inicial desde el enfoque de atención integral a la primera infancia – AIPI –, versión 0.	Aprobó
	Asesora de Despacho asignada a la Subsecretaría en condición de líder del proceso Inspección, vigilancia y control, mediante memorando I2019040591 del 19/09/2019.

f) Indicador del proceso Gestión del conocimiento:

6. GC-001 Implementación de la gestión del conocimiento (creación).	Aprobó
	Directora de Análisis y Diseño Estratégico en condición de líder del proceso Gestión del conocimiento, mediante memorando I2019040312 del 18/09/2019.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

№ 035

30 SEP 2019

F-CIR-004

g) Indicador del proceso Diseño e innovación de los servicios sociales:

7. DIS-001 Planes de implementación de estándares de calidad en los servicios sociales Centros día autoevaluados, con seguimiento (creación).	Aprobó
	Subsecretaria en condición de líder del proceso Diseño e innovación de los servicios sociales, mediante memorando I2019041416 del 25/09/2019.

h) Indicadores del proceso Prestación de servicios sociales para la inclusión social:

Proyecto de inversión 1108 Prevención y atención integral del fenómeno de habitabilidad en calle: 8. PSS-1108-020 Personas que han participado en los tres ciclos temáticos de la estrategia de prevención (actualización). 9. PSS-1108-021 Jornadas para el desarrollo personal en calle realizadas (actualización). 10. PSS-1108-022 Medir el número de jornadas para el desarrollo personal en calle, con el fin de aportar al cumplimiento de la meta (actualización). 11. PSS-1108-023 Personas en seguimiento y acompañamiento al egreso que cuentan con inclusión ocupacional (actualización).	Aprobó
	Directora Territorial en condición de líder del proceso Prestación de servicios sociales para la inclusión social, mediante memorando I2019041477 del 26/09/2019.

i) Indicadores del proceso Atención a la ciudadanía:

12. ATC-001 Respuestas a requerimientos realizados por la ciudadanía, entregadas oportunamente (actualización). 13. ATC-002 Respuestas coherentes con los requerimientos realizados por la ciudadanía (actualización).	Aprobó
	Asesor de Despacho asignado a la Subsecretaría en condición de líder del proceso Atención a la ciudadanía, mediante memorando I2019039063 del 10/09/2019.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

035

30 SEP 2019

F-CIR-004

j) Riesgo del proceso Formulación y articulación de las políticas sociales:

14. R-FPS-001 Puede ocurrir inadecuada ejecución en las fases de la formulación, implementación y/o seguimiento de las políticas sociales (creación).	Aprobó
	Directora Poblacional en condición de líder del proceso Formulación y articulación de las políticas sociales, mediante memorando I2019041011 del 23/09/2019.

k) Riesgo del proceso Gestión del conocimiento

15. R-GC-001. Que se genere y/o produzca información oficial relacionada con potenciales participantes y/o beneficiarios de manera inoportuna y poco confiable conforme a las bases de datos misionales de la Secretaría de Integración Social (creación).	Aprobó
	Directora de Análisis y Diseño Estratégico en condición de líder del proceso Gestión del conocimiento, mediante memorando I2019040531 del 19/09/2019.

l) Riesgos del proceso Atención a la ciudadanía:

<p>16. R-ATC-001 La atención a la ciudadanía no se brinde bajo los criterios de calidez, amabilidad, oportunidad, efectividad, rapidez y confiabilidad (creación).</p> <p>17. R-ATC-002 Desde el proceso no se promuevan mejoras a los servicios sociales según las necesidades de la ciudadanía (creación).</p> <p>18. R-ATC-003 La información de los servicios no llegue a tiempo para ser divulgada a la ciudadanía (creación).</p>	Aprobó
	Asesor de Despacho asignado a la Subsecretaría en condición de líder del proceso Atención a la ciudadanía, mediante memorando I2019039063 del 10/09/2019.

m) Riesgo de corrupción proceso Auditoría y control:

19. La probabilidad que el Equipo Auditor oculte o modifique el contenido de los informes en favorecimiento propio o de un tercero (actualización).	Aprobó
	Jefe Oficina de Control Interno en condición de líder del proceso Auditoría y control, mediante memorando I2019038992 del 09/09/2019.

6



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

12035

30 SEP 2019

F-CIR-004

n) Riesgos del proceso Inspección, vigilancia y control:

Riesgos de gestión:	Aprobó
<p>20. R-IVC-001 Que el resultado de las visitas no refleje el estado real de cumplimiento de los estándares (creación).</p> <p>21. R-IVC-002 Pérdida de archivo digital en Excel, que contiene información de las instituciones o entidades prestadoras de servicios de educación Inicial, y protección y atención Integral a la persona mayor, así como la trazabilidad de las visitas de verificación de estándares de calidad (creación).</p>	<p>Asesora de Despacho asignada a la Subsecretaría en condición de líder del proceso Inspección, vigilancia y control, mediante memorandos I2019035003 del 09/08/2019 e I2019040371 del 18/09/2019.</p>
<p>Riesgo de corrupción:</p> <p>22. Que el equipo encargado de realizar la verificación del cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios sociales de educación Inicial, y protección y atención Integral a la persona mayor, altere los resultados para beneficio propio o de una institución (actualización).</p>	

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

o) Procedimiento del proceso Direccionamiento político:

	Derogó
<p>23. PCD-DP-004 Procedimiento de participación ciudadana, versión 0.</p>	<p>Secretaria en condición de líder del proceso Direccionamiento político, mediante memorando I2019007651 del 31/01/2019.</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

12035

30 SEP 2019

F-CIR-004

p) Procedimientos del proceso Direccinamiento de los servicios sociales:

	Derogó
24. PCD-DS-CO-503 Procedimiento de control a instituciones o establecimientos que prestan servicios sociales del D.C., versión 2.	Subsecretaria en condición de líder del proceso Direccinamiento de los servicios sociales, mediante memorandos I2019013780 del 26/02/2019 e I2019011756 del 22/02/2019.
25. PCD-DSS-002 Procedimiento Trámite de requerimientos de la ciudadanía en la SDIS, versión 7.	

q) Indicador del proceso Gestión del conocimiento:

	Derogó
26. 001-GC Cumplimiento de activos de información de los Procedimientos vigentes del Proceso de Gestión del Conocimiento.	Directora de Análisis y Diseño Estratégico en condición de líder del proceso Gestión del conocimiento, mediante memorando I2019040312 del 18/09/2019.

r) Indicador del proceso Prestación de servicios sociales para la inclusión social:

	Derogó
Proyecto de inversión 1116 Distrito joven: 27. PSS-1116-035. Jóvenes asistentes a actividades artísticas y culturales que se vinculan a las casas de juventud.	Directora Territorial en condición de líder del proceso Prestación de Servicios Sociales para la inclusión social, mediante memorando I2019041427 del 25/09/2019.

s) Riesgos del proceso Gestión del conocimiento:

	Derogó
28. RGC-2. Información o datos misionales no oportunos. 29. RGC-4. Toma de decisiones sin contar con los insumos de conocimiento que tiene la Entidad.	Directora de Análisis y Diseño Estratégico en condición de líder del proceso Gestión del conocimiento, mediante memorando I2019040531 del 19/09/2019.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

0035

30 SEP 2019

F-CIR-004

t) Riesgos del proceso Direccionamiento de los servicios sociales:

	Derogó
30. RDSS-001 Que se entreguen fuera de término o no se entreguen las respuestas a los peticionarios.	Subsecretaria en condición de líder del proceso Direccionamiento de los servicios sociales, mediante memorando I2019023498 del 07/05/2019.
31. RDSS-019 Que no se de atención oportuna en los puntos SIAC.	

u) Riesgos del proceso Construcción e implementación de políticas sociales:

	Derogó
32. RCIPS-5 Incumplimiento de la normatividad distrital vigente en materia de construcción e implementación de políticas públicas sociales.	Directora Poblacional en condición de líder del proceso Formulación y articulación de las políticas sociales, mediante memorando I2019041011 del 23/09/2019.
33. RCIPS-4 Implementación parcial de las Políticas Públicas Sociales.	

v) Riesgo del proceso Mejora continua:

	Derogó
34. RMC-010 Resultados de la medición de percepción y satisfacción ciudadana que no se incorporan en las actividades de la entidad.	Directora de Análisis y Diseño Estratégico en condición de líder del proceso Mejora continua, mediante memorando I2019032882 del 23/07/2019.

Adicionalmente, se comunica que por error de transcripción, es necesario aclarar que el código correcto para el procedimiento Vinculación y desvinculación de personal, publicado en Circular 034 del 13/09/2019 literal c numeral 4, es PCD-TH-009.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

12035

30 SEP 2019


F-CIR-004

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 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.


Gladys Sarmiguél Bejarano
Secretaria Distrital de Integración Social

Aprobó: Doris Bibiana Cardozo Peña, Directora de Análisis y Diseño Estratégico (E) 

Revisó: Andrea Vargas Marín, Asesora de Despacho


Elaboró: David Andrés Moncayo Nastar, Contratista Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización 

Marcela Andrea García Guerrero, Contratista Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización 

Tania Elena Esteban Ariza, Contratista Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización 

Viviana Lucía Mendoza Hortúa, Contratista Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización 

Anexos: Cinco (5) procedimientos, cuatro (4) matrices de indicadores, seis (6) matrices de riesgos

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</p> <p>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	Código: PCD-PE-011
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 1 de 18

1. Objetivo

Definir los lineamientos y mecanismos para fortalecer la participación ciudadana y los espacios de control social en los asuntos públicos y la gestión institucional de la Secretaría Distrital de Integración Social, estableciendo los elementos y formas de participación para vincular los grupos de interés pertinentes.

2. Glosario


- **Acciones de participación:** son las actividades propias, oportunas, definidas y ejecutadas por la Secretaría de Integración Social para incluir e impactar los grupos de interés pertinentes y relevantes. Es decir, son el conjunto de actividades relacionadas con temas específicos que se desarrollan bajo una metodología estándar con el propósito de escuchar, contestar, atender y monitorear las necesidades e inquietudes de los ciudadanos o los grupos de interés, relativas a las orientaciones de las políticas públicas, los proyectos y/o los servicios sociales, entre otros. Las acciones de participación buscan conocer las expectativas, inquietudes y necesidades de los ciudadanos para articularlas paulatinamente al despliegue misional de la entidad.

Las acciones de participación incluyen también, el conjunto de audiencias públicas relativas a la misionalidad de la entidad que se deban realizar por ley, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias, tengan carácter vinculante para la administración.

- **Consejo Local de Política Social (CLOPS):** es la instancia consultiva para la construcción conjunta de agendas estratégicas de participación y control social en el proceso de formulación y desarrollo de las políticas públicas que en materia social adopte la ciudad. Su carácter es mixto, contando con representación de organismos o entidades estatales y la participación de representantes del sector privado y organizaciones sociales y comunitarias.¹
- **Control social:** "El control social tiene por objeto el seguimiento y evaluación de las políticas públicas y a la gestión desarrollada por las autoridades públicas y por los particulares que ejerzan funciones públicas. La ciudadanía, de manera individual o por intermedio de organizaciones constituidas para tal fin, podrá desarrollar el control social a las políticas públicas y a la equitativa, eficaz, eficiente y transparente prestación de los servicios públicos de acuerdo con lo establecido en la regulación aplicable y correcta utilización de los recursos y bienes públicos."²
- **Cronograma de actividades – Plan institucional de participación:** se refiere a la agenda de los ejercicios de participación. Es la herramienta donde se programan, según la necesidad institucional y/o de los servicios, los ejercicios de participación. Es decir, se definen las fechas de las actividades que se realizarán en cada una de las tres formas establecidas para la participación ciudadana. El cronograma recopila el conjunto agregado de ejercicios, que al

¹ Decreto 460 de 2008. Por el cual se actualiza el Consejo Distrital de Política Social, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1098 de 2006 y en el Acuerdo Distrital 257 de 2006. Artículo Primero.


² Ley estatutaria 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Artículo 61.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</p> <p>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	Código: PCD-PE-011
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 2 de 18

final de la vigencia conforman información útil para la rendición de cuentas y la planeación subsecuente.

- **Ejercicio o actividad de participación:** es el desarrollo de los temas en cada una de las formas de participación particular (instancias de participación, acciones de participación o rendición de cuentas), de forma organizada y dinámica buscando siempre que, a través de un diálogo abierto, la comunidad y/o los grupos de interés se sientan motivados a opinar, escuchar, llegar a consensos y plantear posibles alternativas de avance y mejoramiento de la gestión pública,
- **Formas de participación:** en el marco del concepto de participación ciudadana y control social, las formas de participación son los campos del espacio de participación en los que la entidad actúa proactivamente y a través de las cuales instrumentaliza la participación ciudadana. Las tres formas son: 1) las instancias de participación, 2) las acciones de participación y 3) la rendición de cuentas. En los ejercicios de participación desarrollados en cada una de estas tres formas, se materializa la interlocución estructurada entre la comunidad, las organizaciones o los grupos de interés con la Administración y/o demás entes públicos o privados pertinentes. Los ejercicios de participación en las tres formas anteriores, son el modelo de participación para instrumentalizar la normatividad nacional y distrital relativa a la participación ciudadana.
- **Gerencia del Plan:** etapa que corresponde al control del plan. Aquí, se verificará la ejecución y cumplimiento de las actividades con el fin de tomar -cuando sea requerido, decisiones acordes con la información adquirida. De igual forma, se analizará el cumplimiento en los desafíos asumidos para con la ciudadanía y se analizarán las modificaciones que sean pertinentes tanto para el plan, como para el procedimiento y el cronograma: el modelo de participación.
- **Grupos de interés:** son las organizaciones, grupos o personas que directa o indirectamente influyen, impactan o resultan impactadas, por el despliegue misional de la entidad para cumplimiento de su objeto social.
- **Incidencia:** "Intervención proactiva en las decisiones de la gestión de las políticas públicas, a través de la cual se canalizan los aportes de la comunidad y demás actores que contribuyen al enriquecimiento y optimización de los recursos y beneficios, en el ejercicio de la construcción colectiva y democrática de las decisiones de política pública"³
- **Instancias de participación:** se llama instancia de participación a los escenarios respaldados orgánicamente en la institucionalidad pública, que se ofrece como un espacio generado y regulado oficialmente para la participación de representantes de la ciudadanía o de diversos sectores, en el análisis e influencia del desarrollo de la gestión pública. En adelante se hace referencia únicamente a las instancias en las que la Secretaría Distrital de Integración Social participa y puede ejercer una de varias funciones: presidencia, secretaria técnica, miembro o parte activa del quorum, de acuerdo con la normatividad de cada una.

³ Decreto 503 de 2011, Art. 3, Literal g).

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</p> <p>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	Código: PCD-PE-011
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 3 de 18

- **Mecanismos de participación política:** son los instrumentos o herramientas a través de las cuales, el ciudadano directamente puede incidir en la administración de la función pública con el fin de que sus intereses sean considerados en el marco de la gestión institucional.
- **Mecanismos de control social y protección de derechos:** es un derecho y un deber ciudadano controlar la gestión de lo público y el manejo de los recursos en los programas, proyectos y la prestación de servicios. Para poder realizar control social, el Estado ha establecido normativamente mecanismos como: veedurías, tutelas, quejas y derechos de petición, entre otros. Estos mecanismos permiten realizar control social y buscan proteger los derechos de los ciudadanos.

“En términos del control social, los mecanismos e instrumentos jurídicos constituyen un conjunto de acciones que facilitan la relación ciudadano-administración pública, porque permiten a los ciudadanos conocer lo que hace la administración y las razones que la sustentan, manifestar sus recomendaciones o exigencias frente a ella y alertar sobre los posibles riesgos de la gestión pública.”⁴


- **Participación ciudadana:** “Entiéndase la participación ciudadana como el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual o colectiva transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre actores sociales e institucionales, para materializar las políticas públicas, bajo los principios de dignidad humana, equidad, diversidad, incidencia. La participación se realizará sin discriminación por situación de discapacidad, ciclo vital, sexual, política, económica, étnica, cultural, o de cualquier otra índole.”⁵

En los ejercicios de participación, la ciudadanía es el motor fundamental y su participación activa el indicador de la consolidación del capital humano, de su pertinencia y del buen estado y calidad de las relaciones políticas y sociales.

- **Plan institucional de participación ciudadana – PIP:** documento que expone los lineamientos de los principales aspectos que considera la entidad para la instrumentalización de la participación ciudadana. El plan institucional de participación junto con su anexo, el cronograma de actividades, y el presente procedimiento de participación, aportan al modelo de participación de la entidad. En conjunto crean los lineamientos para la matriz de necesidades y posibilidades, que se constituyen la base fundamental de la memoria institucional de la participación ciudadana.
- **Plan de ejecución:** se refiere al cronograma de las actividades resultantes de los ejercicios de participación, que ejecuta cada una de las dependencias o áreas o procesos bajo la aprobación de su respectivo director o líder. Este conjunto de actividades -al final de la

⁴ Departamento Administrativo de la Función Pública. Serie Documentos de consulta. Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública. Módulo 2 - Mecanismos Jurídicos para el Control Social, p. 4.

⁵ Decreto 503 de 2011. Artículo. 2.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <hr/> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</p> <p>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	Código: PCD-PE-011
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 4 de 18

vigencia, conforman un plan "ejecutado" y agregado útil para la rendición de cuentas y la planeación subsecuente.

- Sistematización, análisis y seguimiento de la información:** se refiere al registro del ejercicio de participación: asistentes, metodología, temas tratados, agenda del encuentro u otros. Particularmente, en las acciones de participación, agrega los desafíos adquiridos la Secretaría de los retos planteados por los participantes. En general, aquí están los elementos de la memoria histórica de la participación ciudadana.
- Rendición de cuentas:** "En su acepción general, es la obligación de un actor de informar y explicar las acciones a otro(s), que tiene(n) el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado"⁶. Siguiendo el CONPES 3654 de 2010, la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones; así mismo, implica la apropiación voluntaria de los tres elementos fundamentales del proceso, a saber: información, diálogo e incentivos.

"En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), prácticas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos."⁷

Bajo los parámetros del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Veeduría Distrital, la entidad realiza rendición de cuentas a la ciudadanía anualmente. La rendición promueve la transparencia, la responsabilidad organizacional y es una práctica positiva para la gestión y el buen gobierno.


- Veedurías ciudadanas:** mecanismo que le permite a la ciudadanía realizar seguimiento o vigilancia a la implementación de planes, programas y/o proyectos que se financian a través de recursos públicos y que son liderados por entidades públicas o privadas.

3. Condiciones generales

La estructura del Estado colombiano tiene establecidos mecanismos e instrumentos que le permiten a la ciudadanía ejercer vigilancia sobre lo público y proteger sus derechos. Entre otros, los siguientes:

⁶ CONPES 3654 de abril de 2010.

⁷ Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual único de rendición de cuentas, p. 13.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <hr/> SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PCD-PE-011
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 5 de 18

I. Mecanismos de participación política:

- El Voto.
- Iniciativa Popular, legislativa y normativa.
- Cabildo abierto.
- Referendo.
- Plebiscito.
- Consulta popular.
- Audiencia pública.
- Revocatoria del mandato.

II. Mecanismos de control social y acceso a la información:

- Derecho de petición.
- Quejas.
- Acción de tutela.
- Acción de cumplimiento.
- Acciones Populares
- La Acción de Grupo
- Denuncia
- Acción Pública de Inconstitucionalidad y Nulidad
- Defensor del ciudadano
- Veedurías.⁸

Nota: para conocer las diferentes herramientas de control social con los que cuenta la entidad, consultar el Plan Institucional de Participación Ciudadana – PIP, Código PLA-PE-001, mecanismos de control social y canales de acceso a la información.


La participación es un proceso “en el que distintas fuerzas sociales, en función de sus respectivos intereses, intervienen directamente o por medio de sus representantes en la marcha de la vida colectiva con el fin de mantener, reformar o transformar los sistemas vigentes de la organización social y política.”⁹

Todos somos sujetos de la participación. Esta afirmación se presenta de la siguiente forma: “Los sujetos de la participación somos las personas que hacemos uso de mecanismos formales y no formales para intervenir en la formulación de políticas públicas. Es decir, somos los protagonistas de la participación ciudadana como miembros de distintas instancias. Existen dos categorías de agentes participativos. De un lado, los que actúan como representantes de sectores específicos, tales como las Juntas Administradoras Locales, los Concejos Municipales, entre otros. La segunda categoría, es la de ciudadanos y ciudadanas, como ustedes, que directamente intervienen en escenarios públicos para informarse, opinar, presentar iniciativas, fiscalizar la gestión pública o tomar decisiones. En este caso se trata de participación directa como, por ejemplo, rendición de cuentas, audiencias públicas, etc.”¹⁰

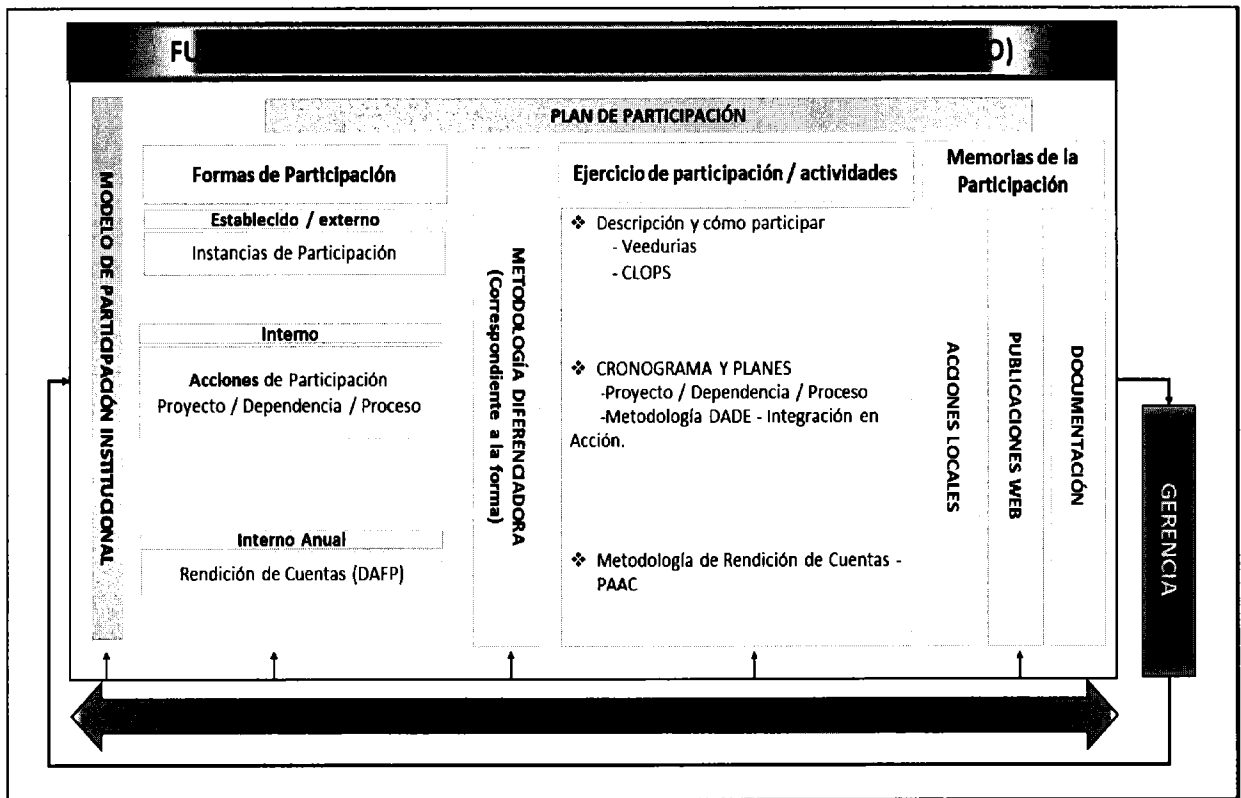
⁸ Para ampliación de información sobre veedurías ver: Artículo 9 del decreto 2170 de 2002 y la Ley 830 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

⁹ Ministerio de Educación. Participación ciudadana. En http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-177283_recurso_1.pdf

¹⁰ Ibid.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PCD-PE-011
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 6 de 18


Por otro lado, retomando este procedimiento en concreto, en el marco de los ejercicios de participación ciudadana, presentamos la estructura básica como soporte al modelo de participación ciudadana. Esta consta de cuatro (4) fases. La primera, es la relativa a las formas de participación. La entidad desarrolla ejercicios de participación en las formas de participación que trabaja actualmente, a saber: las instancias de participación, las acciones de participación y la rendición de cuentas; la segunda, corresponde a la aplicación de la metodología es decir, al desarrollo de los ejercicios de participación de acuerdo a la metodología estándar definida para cada forma; la tercera, hace referencia a las memorias de la participación y busca la sistematización de la información generada en la ejecución del ejercicio, seguimiento y publicación. Finalmente, la cuarta, es la gerencia del plan donde se verificará la ejecución y el cumplimiento de las actividades planeadas y coyunturales definidas en el cronograma de participación ciudadana, con el fin de tomar decisiones. Ver gráfica N° 1.




Gráfica N° 1. Fundamentos de la participación ciudadana

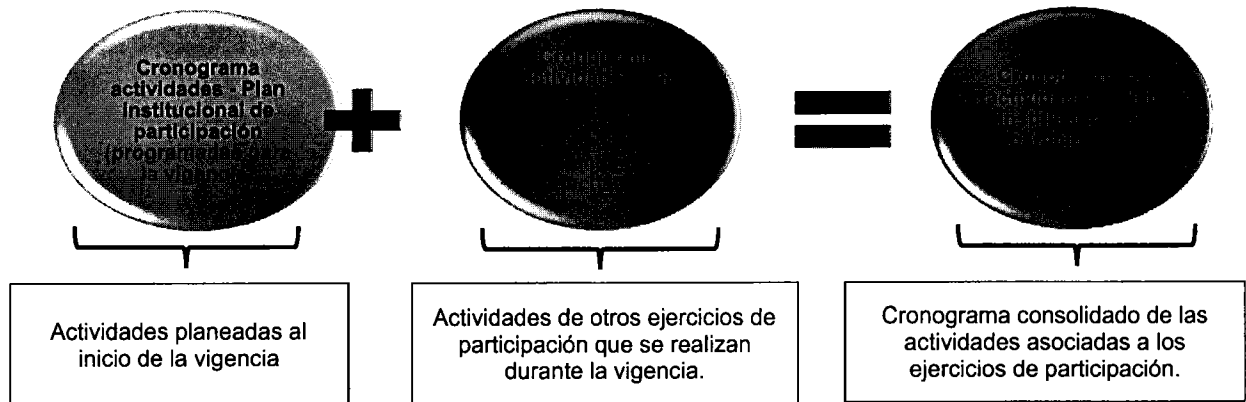
En los ejercicios de participación ciudadana es importante considerar los siguientes puntos:

- La sistematización de la información: se debe realizar sobre la ejecución de los ejercicios de participación que lidera la Secretaría Distrital de Integración Social. Para los ejercicios a los que la entidad asista, pero no lidere, se debe generar por parte de los delegados o responsables, un documento que permita llevar la trazabilidad de las temáticas tratadas y en caso de haberse concertado, las acciones propuestas.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <hr/> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</p> <p>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	Código: PCD-PE-011
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 7 de 18

- Aplicar las políticas y normas establecidas para articular el derecho a la participación ciudadana con otras entidades y organismos distritales o nacionales cuando sea necesario.
- Hacer la convocatoria, publicación y difusión de los ejercicios de participación en un lenguaje cotidiano y comprensible al público en general y para los sectores especiales.
- El Plan de participación debe estar articulado con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC y/o los planes operativos de la entidad y/o el plan de acción institucional, y es responsabilidad de cada área, dependencia técnica y/o territorial su ejecución y alineación de acuerdo con su plan de acción.
- La participación, por causa de las realidades sociales, naturales, económicas, políticas, o antrópicas en general, es una actividad dinámica. Así, en el marco de las acciones de participación y bajo la metodología avalada por la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico de la Secretaría de Integración Social, se podrán realizar ejercicios no programados siempre que la conveniencia pública y la realidad lo exijan.
- El Plan institucional de participación podrá ser actualizado de acuerdo con las necesidades, realidades y cambios normativos, o siempre que la conveniencia pública así lo requiera, bajo los parámetros definidos en este procedimiento. Así mismo, el cronograma de actividades - plan de participación, debe tener una vigencia ajustable según las necesidades, planeación, capacidad de las áreas responsables, y/o conveniencia pública.
- De acuerdo con la metodología aprobada en el marco de las acciones de participación, durante el desarrollo de los ejercicios de participación, la entidad adquiere desafíos con relación a los retos planteados por los grupos de interés. Éstos proponen unos retos y la entidad asume desafíos acordados, correlacionados y viables que buscan impactar positivamente los servicios o la satisfacción pública, entre otros. El plan de ejecución de cada desafío define las actividades que se gestionan durante un periodo con un cronograma y a las cuales, se les realiza el respectivo seguimiento.
- El cronograma de actividades será elaborado por los jefes de las dependencias, subdirector misional y/o local, o los responsables designados para o durante los ejercicios de participación, y revisado por sus jefes, hasta el nivel de directores; cuando sea necesario con el apoyo del gestor SIG del Proceso de Direccionamiento Político, a quien, además, se le reportarán los avances y resultados de su ejecución.
- En este contexto, el cronograma / plan de participación, definido al inicio de la vigencia se complementará con los ejercicios de participación no programados que se desarrollen en cumplimiento de la misionalidad de la entidad. A continuación, se presenta de forma ilustrativa esta dinámica:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <hr/> SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PCD-PE-011
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 8 de 18



Gráfica N° 2. Plan final de acciones institucionales.


- El normograma de la entidad está en actualización permanente, y puede ser consultado en el siguiente link <http://aplicativos.sdis.gov.co/normograma/>

Finalmente, para el desarrollo de los ejercicios de participación ciudadana, se deben considerar las siguientes directrices:

- ❖ Para las acciones de participación, se podrá utilizar como referente el Manual metodológico de participación ciudadana: integración en acción, código MNL-PE-014 o cualquier otra metodología formalmente avalada por la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico.
- ❖ Dar respuesta a las preguntas que se formulen.
- ❖ Generar y realizar seguimiento a los desafíos.
- ❖ Guardar la memoria histórica: sistematizar la información sobre el desarrollo de ejercicio de participación.
- ❖ Todo ejercicio es un proceso participativo.
- ❖ Para las instancias de participación, formalizar el acta de la reunión y los compromisos de acuerdo a las especificidades propias. Reportar a los superiores directos planes de acción, acuerdos, compromisos y/o aspectos relevantes del ejercicio, de las actas, reuniones y/o memoria histórica.
- ❖ En caso de ser necesario, proponer al gestor del direccionamiento político los ajustes al procedimiento de acuerdo a las necesidades y realidades territoriales, los grupos de interés o de las áreas misionales.


El ejemplo de una acción de participación, son los ejercicios de “Integración en Acción”, que se desarrollan en cabeza del equipo directivo de la Secretaría y que buscan identificar propuestas de los participantes de los servicios para mejorar el quehacer institucional, según las realidades territoriales.

Con el fin de hacer más dinámicos los ejercicios de participación ciudadana, la entidad podrá realizar rendición de cuentas parciales aplicando la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, sobre las acciones de participación, presentando avances relativos a los desafíos adquiridos durante los ejercicios y los planes de acción derivados.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <hr/> SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PCD-PE-011
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 9 de 18

3.3. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN


- **Seguimiento:** los responsables de la ejecución de los desafíos de los ejercicios de participación o de la ejecución de los desafíos, deben realizar seguimiento permanente y reportarlo periódicamente de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Territorial.
- **Monitoreo:** la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, periódicamente realizará el monitoreo al Cronograma de actividades Plan Institucional de Participación ciudadana, Código FOR-PE-004

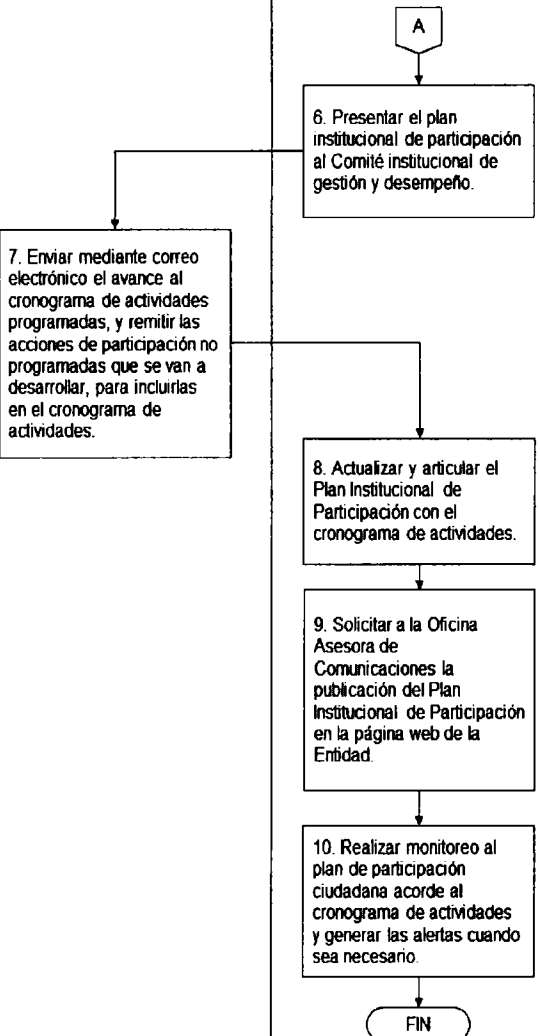
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</p> <p>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	Código: PCD-PE-011
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 10 de 18


4. Descripción de actividades

4.1. Definición del Plan de Participación Ciudadana

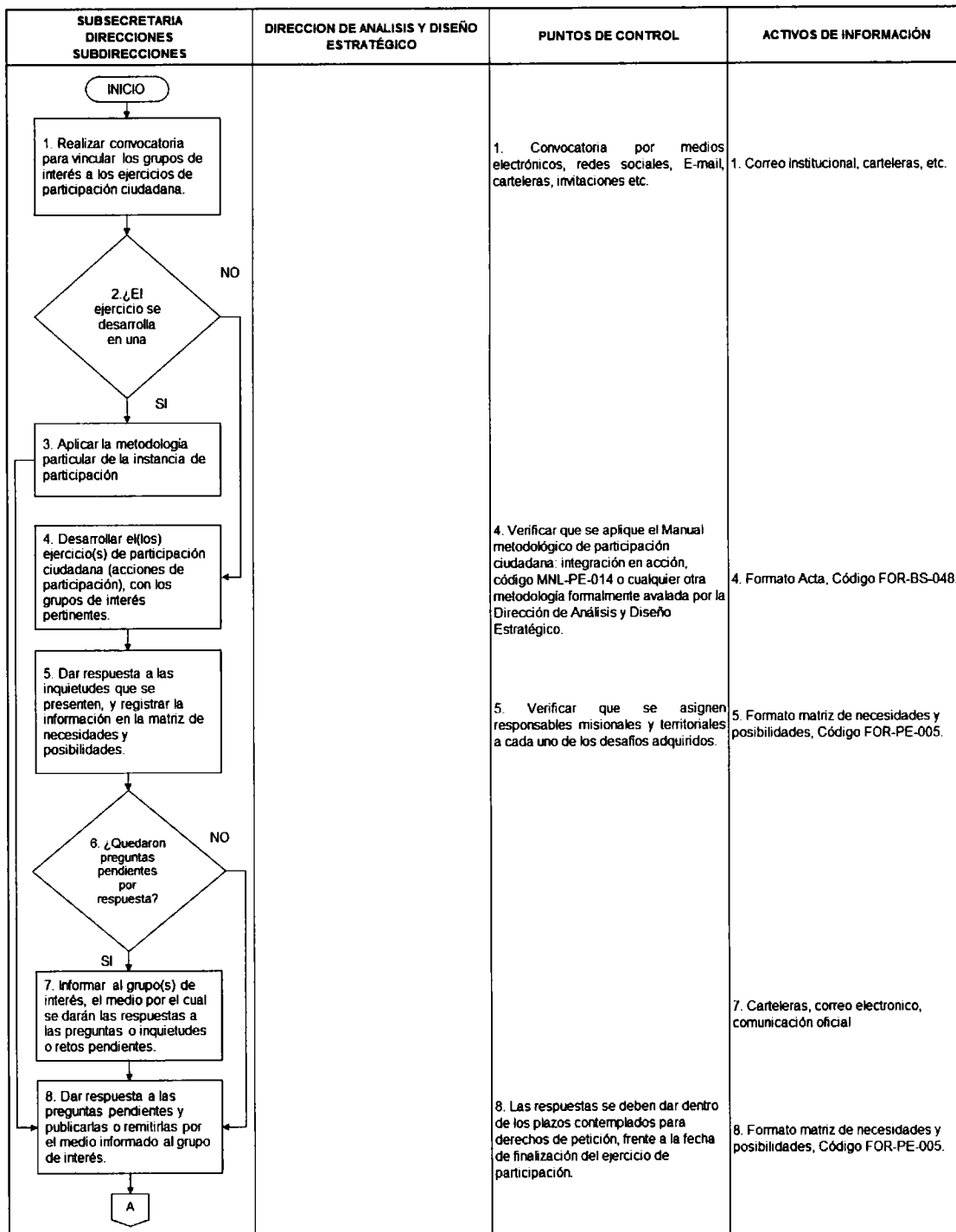
SUBSECRETARIA DIRECCIONES SUBDIRECCIONES	DIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO	PUNTOS DE CONTROL	ACTIVOS DE INFORMACIÓN
<p>INICIO</p> <p>1. Al inicio de cada vigencia revisar el cronograma de actividades del plan institucional de participación anterior incluyendo los planes de ejecución resultantes de los desafíos, sus resultados y el modelo de participación de la Entidad.</p> <p>2. Elaborar el cronograma de actividades del plan institucional de participación para la vigencia, en el cual se identifiquen los temas asociados a la gestión institucional que requieran de ejercicios de participación, así como los grupos de interés (los actores, representantes y organizaciones sociales, sector privado, tercer sector, etc.) que deben participar.</p> <p>3. ¿Se requiere de una instancia formal de participación nueva?</p> <p>NO</p> <p>SI</p> <p>4. Definir la instancia de participación, incluyendo su estructura funcional y</p> <p>5. Oficializar la instancia por medio de acto Administrativo.</p>	<p>A</p>	<p>1. Verificar que el plan institucional de participación ciudadana, el procedimiento y la metodología se ajustan a las necesidades de la dependencia. En caso de ser necesario, efectuar las observaciones pertinentes y remitirlas por correo electrónico a los responsables de participación ciudadana de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, con copia al Director(a)</p> <p>2. El cronograma de actividades del plan institucional de participación se debe elaborar antes del 15 de marzo de cada vigencia y quedar publicado en la página web institucional.</p> <p>Por dependencia, área o proceso, según su naturaleza, incluir en el cronograma de actividades del plan institucional de participación, como mínimo, una acción de participación.</p> <p>4. Verificar la normatividad vigente de participación ciudadana</p> <p>5. Para que sean válidas las instancias, deben estar oficializadas por acto administrativo.</p>	<p>1. Correo electrónico Institucional</p> <p>2. Formato Cronograma de actividades Plan Institucional de Participación Ciudadana, Código FOR-PE-004 Documento de Grupos de Interés.</p> <p>5. Acto administrativo (Resolución o circular interna).</p>


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PCD-PE-011
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 11 de 18

SUBSECRETARIA DIRECCIONES SUBDIRECCIONES	DIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO	PUNTOS DE CONTROL	ACTIVOS DE INFORMACIÓN
	<p style="text-align: center;">A</p> <p>6. Presentar el plan institucional de participación al Comité institucional de gestión y desempeño.</p> <p>8. Actualizar y articular el Plan Institucional de Participación con el cronograma de actividades.</p> <p>9. Solicitar a la Oficina Asesora de Comunicaciones la publicación del Plan Institucional de Participación en la página web de la Entidad.</p> <p>10. Realizar monitoreo al plan de participación ciudadana acorde al cronograma de actividades y generar las alertas cuando sea necesario.</p> <p style="text-align: center;">FIN</p>	<p>7. Verificar cada tres meses y remitir las acciones de participación que no se tenían programadas y que se van a desarrollar para incluirlas en el cronograma de actividades.</p>	<p>6 Formato Acta, Código FOR-BS-048. Formato Cronograma de actividades Plan Institucional de Participación Ciudadana, Código FOR-PE-004.</p> <p>7. Correo electrónico institucional. Formato Cronograma de actividades Plan Institucional de Participación Ciudadana, Código FOR-PE-004.</p> <p>8. Formato Cronograma de actividades Plan Institucional de Participación Ciudadana, Código FOR-PE-004.</p> <p>9. Correo electrónico institucional. Formato Cronograma de actividades Plan Institucional de Participación Ciudadana, Código FOR-PE-004. Formato solicitud a la Oficina Asesora de Comunicaciones, Código FOR-CE-003.</p> <p>10. Correo electrónico institucional</p>


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <hr/> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</p> <p>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	Código: PCD-PE-011
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 12 de 18

4.2. Desarrollo de los ejercicios de participación ciudadana



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</p> <p>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	Código: PCD-PE-011
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 13 de 18

SUBSECRETARIA DIRECCIONES SUBDIRECCIONES	DIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO	PUNTOS DE CONTROL	ACTIVOS DE INFORMACIÓN
<p style="text-align: center;">A</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>9. Enviar además de las memorias, la matriz de necesidades y posibilidades CONSOLIDADA Y DEFINITIVA, mediante correo electrónico a los responsables de participación ciudadana de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico.</p> <p>Para las instancias de participación, reportar y condensar los aspectos relevantes de los planes, actas, reuniones, desafíos y memoria histórica en las herramientas pertinentes.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>10. Realizar monitoreo al cronograma del plan de participación ciudadana</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>11. Solicitar a la Oficina Asesora de Comunicaciones la publicación de los aspectos relevantes de la Matriz de necesidades y posibilidades, y/o los aspectos relevantes de las instancias de participación en la página web</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>12. Efectuar la valoración del cronograma de actividades del plan institucional de participación y generar informe final publicable.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>13. Presentar al Comité institucional de gestión y desempeño, los resultados consolidados de la ejecución de los ejercicios de participación o actividades asociadas al plan de participación ciudadana.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>14. Solicitar a comunicaciones, la publicación en la página web de los aspectos relevantes del informe final del Plan Institucional de Participación.</p> </div> <p style="text-align: center;">FIN</p>	<p>7. Se debe remitir dentro de los 15 días siguientes a la finalización del ejercicio de participación, la matriz de necesidades y posibilidades consolidada, y su plan de ejecución.</p> <p>Verificar que la matriz tenga asociado el plan de ejecución relativo a los desafíos adquiridos.</p> <p>12. Se debe realizar una vez finalizada la vigencia, o se haya ejecutado la totalidad del plan institucional de participación (lo que se cumpla primero).</p>	<p>7. Formato matriz de necesidades y posibilidades, Código FOR-PE-005. Correo electrónico institucional. Memorias (Presentaciones, informes, entre otros).</p> <p>8. Formato matriz de necesidades y posibilidades, Código FOR-PE-005</p> <p>9. Correo electrónico institucional. Formato matriz de necesidades y posibilidades, Código FOR-PE-005. Formato solicitud a la Oficina Asesora de Comunicaciones, Código FOR-CE-003.</p> <p>12. Informe de valoración del Plan Institucional de Participación</p> <p>13. Formato acta, Código FOR-BS-048. Informe de valoración del Cronograma de actividades del Plan Institucional de Participación.</p> <p>14. Correo electrónico institucional, Formato solicitud a la Oficina Asesora de Comunicaciones, Código FOR-CE-003. Informe de valoración del Plan Institucional de Participación.</p>	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <hr/> SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PCD-PE-011
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 14 de 18

4.3. Metodología: Integración en Acción

La metodología descrita en el manual metodológico de participación ciudadana: integración en acción, código MNL-PE-014 liderada por la Dirección Territorial y avalada por la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, para el desarrollo de acciones de participación.


Los aspectos más relevantes y determinantes de la metodología y el desarrollo de las acciones de participación son:

- Planeación del ejercicio.
- Convocatoria amplia, representativa y pertinente.
- Desarrollo del ejercicio de participación ciudadana.
- Levantamiento de inquietudes y respuestas – matriz necesidades y posibilidades.
- Planteamiento de respuestas, soluciones y desafíos – matriz necesidades y posibilidades.
- Seguimiento a las actividades asociadas a los desafíos asumidos: Plan de ejecución del desafío – matriz necesidades y posibilidades.
- Publicación y/o conservación de los documentos asociados al ejercicio de participación como memoria histórica.

Cuando sea necesario y acorde con las necesidades específicas de una acción de participación o los requerimientos del área responsable, la metodología se podrá ajustar consecuentemente siempre que, no desvirtúe la esencia estructural o metodológica expresada aquí. De requerirse cambios sustanciales, la dependencia o el responsable de la necesidad, debe en coordinación con el gestor del Direccionamiento político, plantear las modificaciones pertinentes para crear una metodología ajustada.

Para la sistematización de la información del ejercicio de participación se diseñó un instrumento denominado Formato Matriz de necesidades y posibilidades, Código FOR-PE-005, el cual contiene lo siguiente:

- **Solicitudes y/o preguntas:** donde se registra la información resultado del ejercicio de participación, relacionada con las preguntas y las propuestas de la ciudadanía.
- **Respuestas y retos:** la información está a cargo de la entidad, se registran las respuestas a las preguntas de la ciudadanía y se indica la viabilidad de las propuestas o retos. Los retos no aceptados se registran pues, pueden ser considerados para los ejercicios siguientes y para los aspectos de la planeación para los que resulten relevantes, pero no se tratan en el plan de ejecución del desafío asumido.
- **Desafíos:** son la forma en que adquiere la Secretaría inquietudes y retos propuestos por la ciudadanía en el diálogo público. Si el reto es aceptado como desafío, se construirá un plan de ejecución que especifique el cronograma de las actividades correlacionadas. Además, se reportará el seguimiento por parte de los responsables que se asignaron para su ejecución.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</p> <p>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	Código: PCD-PE-011
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 15 de 18


- **Seguimiento:** realizar seguimiento a las actividades programadas para cumplir con el desafío, verificando su avance y conservando los respectivos soportes.

Para facilitar el manejo de la matriz de necesidades y posibilidades, se segmentó en una inicial (preguntas y respuestas) y otra con los desafíos, donde se define y se trata el plan de ejecución respectivo.


A continuación, se presenta paso a paso, de forma básica, la metodología de Integración en Acción diseñada para los ejercicios de participación, en el marco de la forma denominada acciones de participación. Así:

4.4. Integración en Acción

SUBSECRETARIA DIRECCIONES SUBDIRECCIONES	DIRECCION DE ANALISIS Y DISEÑO ESTRATÉGICO	PUNTOS DE CONTROL	ACTIVOS DE INFORMACIÓN
<p>INICIO</p> <p>1. Priorizar los temas a tratar en cada localidad, a través de un análisis cuantitativo y/o de percepción ciudadana y/o de realidad.</p> <p>2. Realizar convocatoria a los grupos de interés pertinentes, de líderes y ciudadanos.</p> <p>3. Realizar mesas preparatorias con los grupos de interés convocados.</p> <p>4. Sistematizar la información del ejercicio de participación (mesas)</p> <p>5. Dar respuesta a las preguntas generadas durante el desarrollo de las mesas.</p> <p>A</p>		<p>1. Solicitar apoyo a la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico</p> <p>2. Verificar que el grupo sea representativo</p> <p>3. Verificar que se desarrollen las siguientes actividades: a. Presentar los servicios de la Secretaría en la localidad y las temáticas a tratar. b. Implementar metodología Metaplan: identificación y priorización de retos, generación de preguntas y de propuestas sobre cada reto.</p>	<p>4. Formato matriz de necesidades y posibilidades, Código FOR-PE-005.</p> <p>5. Formato matriz de necesidades y posibilidades, Código FOR-PE-005.</p>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código: PCD-PE-011
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 16 de 18

DIRECCIONES /SUBDIRECCIONES LOCAL Y MISIONALES	DIRECCION TERRITORIAL	PUNTOS DE CONTROL	ACTIVOS DE INFORMACIÓN
<p style="text-align: center;">A</p> <p>6. Recopilar respuestas y priorizar propuestas, evaluando la viabilidad de estas últimas.</p> <p>7. Programar y realizar audiencia para la visita en sitio a cada localidad del jefe de la dependencia responsable de los desafíos, donde se dará respuesta pública a las principales preguntas y a la viabilidad de las principales propuestas y que tendrá como resultado una serie de desafíos adquiridos por la Secretaría.</p> <p>8. Levantar plan de ejecución / tablero de control con los compromisos, su programación y los responsables.</p> <p>9. Realizar seguimiento a la ejecución de las actividades del plan de ejecución y reportar a la Dirección Territorial.</p> <p>10. Solicitar publicación en la página web y por otros medios, aspectos relevantes de la matriz de necesidades y posibilidades consolidada: todas las preguntas, retos, respuestas y desafíos.</p> <p>11. Realizar encuestas de percepción a los ciudadanos, con el fin de medir el grado de satisfacción frente al desarrollo de los ejercicios de participación</p> <p style="text-align: center;">FIN</p>			<p>6. Formato matriz de necesidades y posibilidades, Código FOR-PE-005. Desafíos.</p> <p>8. Formato matriz de necesidades y posibilidades, Código FOR-PE-005.</p> <p>9. Formato matriz de necesidades y posibilidades, Código FOR-PE-005, Correo electrónico institucional</p> <p>10. Correo electrónico institucional; Formato matriz de necesidades y posibilidades, Código FOR-PE-005. Formato solicitud a la Oficina Asesora de Comunicaciones, Código FOR-CE-003.</p> <p>11. Formato Encuesta para evaluación Jornadas de participación ciudadana - Integración en Acción, Código FOR-PE-027</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</p> <p>PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	Código: PCD-PE-011
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 17 de 18

5. Disposiciones de almacenamiento y archivo

Las disposiciones de almacenamiento y archivo de la documentación, se realizará de conformidad con lo dispuesto en el sistema interno de gestión documental y archivo (SIGA).

6. Dependencia encargada de administrar este procedimiento


Dirección de Análisis y Diseño Estratégico

7. Documentos asociados

- FOR-PE-004 Formato Cronograma de actividades Plan Institucional de Participación ciudadana.
- FOR-PE-005 Formato Matriz de necesidades y posibilidades.
- PLA-PE-001 Plan Institucional de Participación Ciudadana.
- FOR-CE-003 Formato solicitud a la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- MNL-PE-014 Manual metodológico de participación ciudadana: integración en acción
- FOR-PE-027 Formato Encuesta para evaluación Jornadas de participación ciudadana - Integración en Acción.
- Documento Grupos de Interés.
- Documento externo: Manual único de rendición de cuentas.
- Documento externo: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Documentos de consulta

- Lineamientos del DAFP para la planeación del Plan de Participación Ciudadana 2017:
 - <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/participacion2017>
 - <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/biblioteca-virtual/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano>
 - <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/participacion2017>
 - <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/biblioteca-virtual/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano>
 - <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/plan-nacional-formacion-control-social/sensibilizacion>
 - <https://youtu.be/a29Ht5oBZPw>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	Código: PCD-ATC-003
		Versión: 0
		Fecha:
		Página:

1. Objetivo

Atender los requerimientos formulados por la ciudadanía, a través de los canales de interacción definidos por la entidad y el Distrito Capital, que se relacionen con el cumplimiento de la misión y objetivos de la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS, con el fin de satisfacer la necesidad manifiesta dando cumplimiento a los principios, procedimientos y términos dispuestos legalmente.

2. Glosario

Alertas tempranas: notificación a las dependencias parametrizadas con el propósito de informar sobre el estado de los requerimientos para garantizar su trámite oportuno.

Asignar: hace referencia al evento a través del cual se remite la petición a las dependencias internas de la entidad competentes de su trámite.

Canal de interacción: cualquiera de los medios de contacto dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social para la comunicación con la ciudadanía¹.

Calidez: atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a los términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.

Ciudadano/a: toda persona que hace 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.

Claridad: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía².

Coherencia: atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la concordancia entre el asunto del requerimiento ciudadano y el contenido de la respuesta brindada por la entidad.

Consulta: solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento³.


Dependencia competente: se entiende por esta, el área de la SDIS que de acuerdo a sus funciones cuenta con la información pertinente para atender y dar respuesta a las solicitudes de la ciudadanía.

Dependencias parametrizadas SDIS - SDQS: se entiende por estas, las áreas de la SDIS que han sido debidamente parametrizadas en el Sistema Distrital de Quejas, Reclamos, Peticiones, Denuncias y Soluciones – SDQS, como usuarios así: Direcciones, Subdirecciones Técnicas y Locales, Oficinas, Despacho, Subsecretaría, Comisarías.

¹ Instructivo Canales de interacción para la atención de la ciudadanía (INS-DSS-001)

² Manual para la gestión de peticiones. Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas <https://bit.ly/2CCKTqM>

³ Ibídem

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>0035</p> <p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>30 SEP 2019</p> <p>Código: PCD-ATC-003</p>
		<p>Versión: 0</p>
		<p>Fecha:</p>
		<p>Página:</p>

Derecho de petición de interés general: solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario⁴.

Derecho de petición de interés particular: solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo le interesa a él o a su entorno⁵.

Designado SDQS: responsable de 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.

Estado del trámite de los requerimientos: 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.

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 pendientes de cierre definitivo de respuesta en el SDQS.

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 se encuentra fuera de los términos legales establecidos.

Felicitación: manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción que experimentó frente al acceso de los trámites y procedimientos administrativos de una autoridad.⁶

Informe secretarial: documento mediante el cual se certifica la publicación de la respuesta al requerimiento presentado de forma anónima.

Oportunidad: atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la ley para responder los requerimientos de la ciudadanía.

Petición completa: se refiere a los requisitos de identificación mínimos y el asunto que debe contener un requerimiento a fin de facilitar la respuesta dando cumplimiento a los criterios de calidad, como son: calidad, calidez, coherencia y oportunidad.

Queja: manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.


⁴ Manual para la gestión de peticiones. Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas <https://bit.ly/2CCKTqM> .

⁵ Ibidem.

⁶ Ibidem.

19035

30/11/2019

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <hr/> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	Código: PCD-ATC-003
		Versión: 0
		Fecha:
		Página:

Reclamo: manifestación presentada por ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.⁷

Respuesta: contestación o manifestación por la cual la entidad busca informar a la ciudadanía las acciones o decisiones frente a su requerimiento.

Respuesta parcial: este evento se debe utilizar cuando el término establecido para atender la solicitud no es suficiente, por lo tanto, se informa al ciudadano el motivo y el tiempo en que se emitirá la respuesta definitiva.⁸

Respuesta definitiva: este evento se debe generar cuando es la respuesta de fondo al ciudadano y da el cierre a la petición.⁹

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 Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC: es un sistema de interacción ciudadana donde la comunicación es directa, confiable, amable, digna y efectiva entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital 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.¹⁰

Solicitud de información: facultad que tienen los ciudadanos de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad¹¹.

Solicitud de copia: reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.

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.

Trasladar: hace referencia al evento que se genera cuando se remite por competencia un requerimiento a otra entidad (externa a la SDIS).


⁷ Manual para la gestión de peticiones. Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas <https://bit.ly/2CCKTqM>

⁸ Manual del usuario funcionario SDQS, Noviembre 2014.

⁹ Ibidem.

¹⁰ Resolución 1881 de 30 de noviembre de 2015, SDIS

¹¹ Manual para la gestión de peticiones. Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas <https://bit.ly/2CCKTqM>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	Código: PCD-ATC-003
		Versión: 0
		Fecha:
		Página:

3. Condiciones generales

- 3.1. La Secretaría Distrital de Integración Social atenderá con prioridad las solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con el interés superior, bienestar personal y protección especial de los niños, niñas, adolescentes, madres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, víctimas del conflicto armado y veteranos de la fuerza pública, en cumplimiento de la normatividad vigente.
- 3.2. Los requerimientos serán respondidos conforme al término legal establecido, contado a partir del día hábil siguiente de recibido en la entidad, así:


TIPO DE REQUERIMIENTO	TÉRMINO LEGAL
Petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias	15 días hábiles
Solicitud de información o solicitud de copia	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
Traslado por competencia	5 días hábiles
Denuncias por presuntos actos de corrupción	15 días hábiles
Cuando el requerimiento no sea competencia de la Dependencia	5 días hábiles

Fuente: Código Contencioso Administrativo – Ley 1755 de 2015

- 3.3. Las quejas recibidas en la entidad serán asignadas al jefe directo o supervisor de acuerdo al tipo de vinculación de la persona contra quien curse la misma, allí se realizará la indagación y trámite conforme al asunto requerido, de ser pertinente se deberá realizar traslado a la dependencia de carácter disciplinario (Oficina de Asuntos Disciplinarios), o a la Procuraduría cuando exista mérito.
- 3.4. Las peticiones que se tipifiquen como denuncias por presuntos actos de corrupción serán remitidas a la Oficina de Asuntos Disciplinarios para el trámite respectivo.
- 3.5. 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 Atención a peticiones del Concejo de Bogotá, Congreso de la República, Ediles y Juntas Administradoras Locales (PCD-ATC-001).
- 3.6. Los ciudadanos que no deseen identificarse podrán presentar sus requerimientos de manera anónima, los mismos serán tramitados conforme a lo estipulado en la Ley. En este sentido, además de la respuesta, se elaborará constancia de publicación de respuesta y se publicará durante cinco días hábiles en un lugar visible y de acceso a la ciudadanía (formato Constancia publicación de respuesta anónimos (FOR-ATC-007)).

11035

30 SEP 2019

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	Código: PCD-ATC-003
		Versión: 0
		Fecha:
		Página:

- 3.7. Si la SDIS no es la entidad competente para atender el requerimiento, se informará de inmediato al interesado, si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado se remitirá la petición al competente y se enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará, artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
- 3.8. En caso de proyectar respuesta parcial al requerimiento, el plazo en que se dará una respuesta de fondo o definitiva no podrá exceder el doble del tiempo máximo establecido por Ley. Así mismo, en la respuesta parcial, se deberá informar la fecha de la respuesta definitiva.
- 3.9. Los soportes o documentos físicos de los requerimientos deberán ser remitidos a las áreas competentes, donde deberán ser conservados conforme a los estándares documentales de la SDIS.
- 3.10. Todas las respuestas deben cumplir con los atributos de calidad (claridad, calidez, coherencia y oportunidad) con el propósito de satisfacer las expectativas y necesidades de la ciudadanía.
- 3.11. Los Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina y/o Comisarios deben designar mediante oficio al responsable de la operación y trámite de los requerimientos ciudadanos en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS-, a través del formato Designación responsable Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS (FOR-ATC-011), el cual deberá remitirse al SIAC central. Esto aplicará también en caso de presentarse traslado o cambio de los jefes de dependencia o designados de las dependencias parametrizadas en el SDQS.
- 3.12. Los responsables de dependencias, a través de los designados de la operación y trámite de los requerimientos ciudadanos en el SDQS, deben remitir diligenciado al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, el formato Reporte mensual de requerimientos artículo 3 numeral 3 Decreto 371 de 2010 (FOR-ATC-010).

4. Descripción de actividades.

4.1 Trámite del Requerimiento.



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

12035

PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

30 SEP 2019

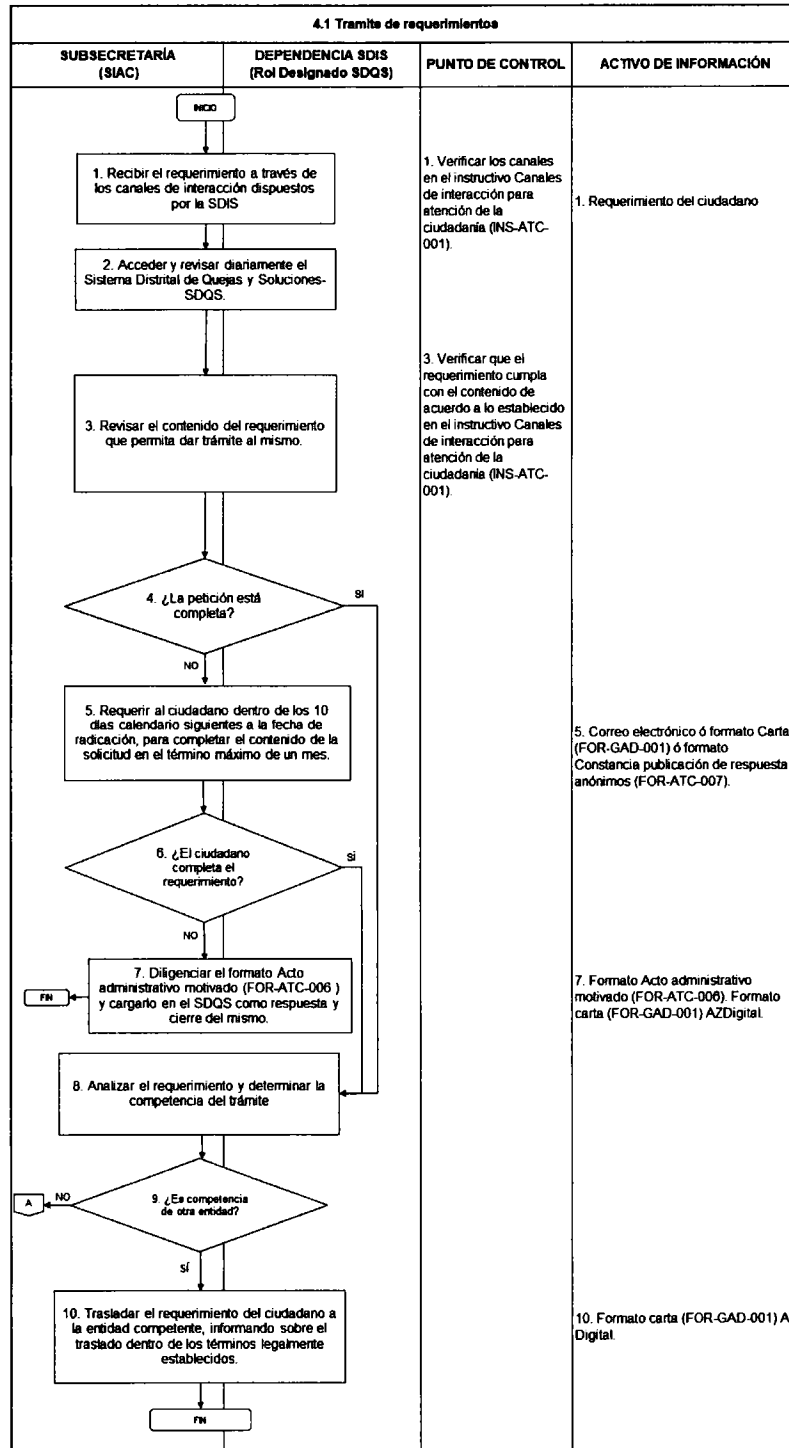
PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS
DE LA CIUDADANÍA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL
DE INTEGRACIÓN SOCIAL


Código: PCD-ATC-003

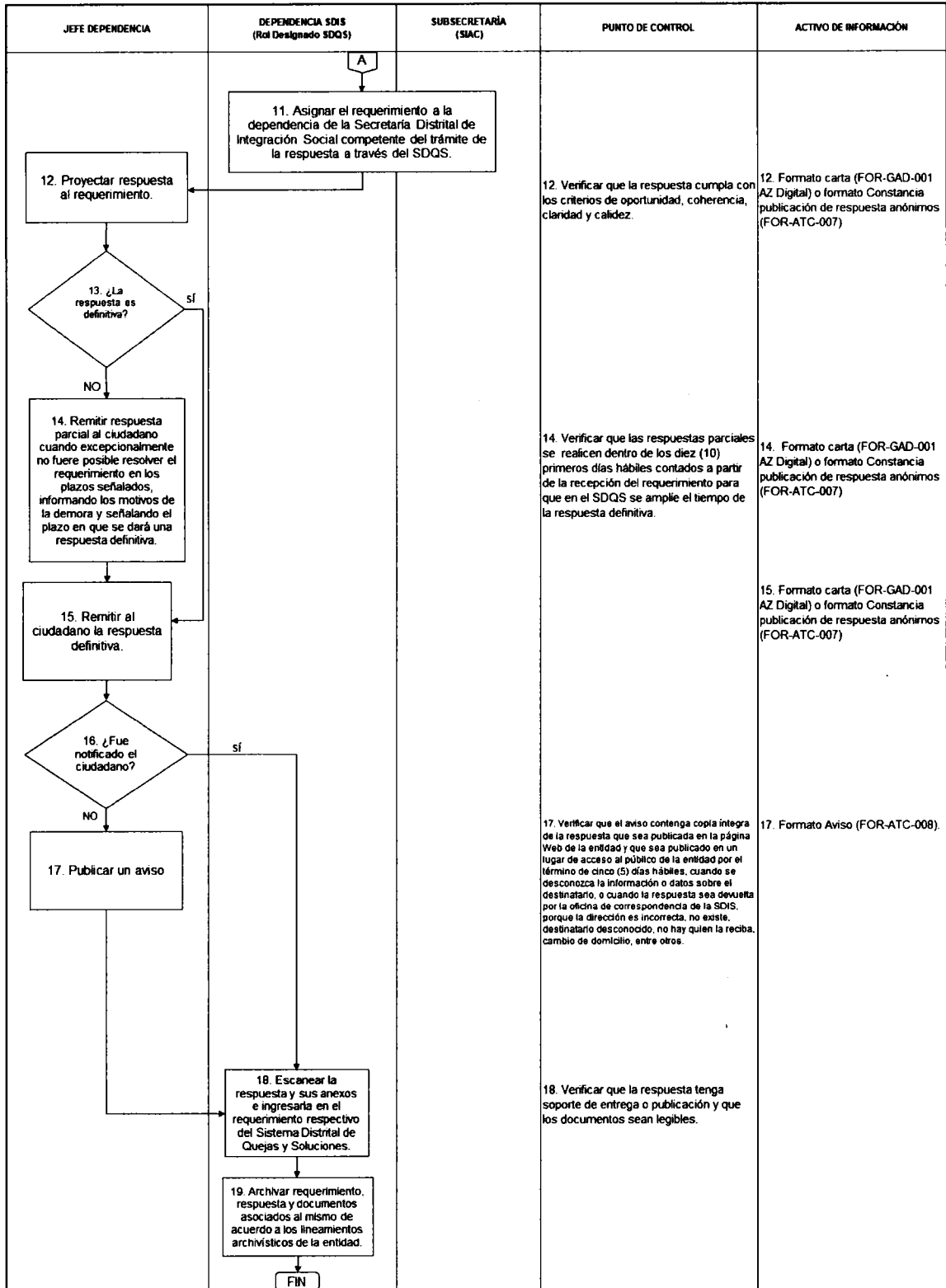
versión: 0

Fecha:

Página:



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	<p>Código: PCD-ATC-003</p>
	<p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>Versión: 0</p>
		<p>Fecha:</p>
		<p>Página:</p>





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

035

PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS
DE LA CIUDADANÍA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL
DE INTEGRACIÓN SOCIAL

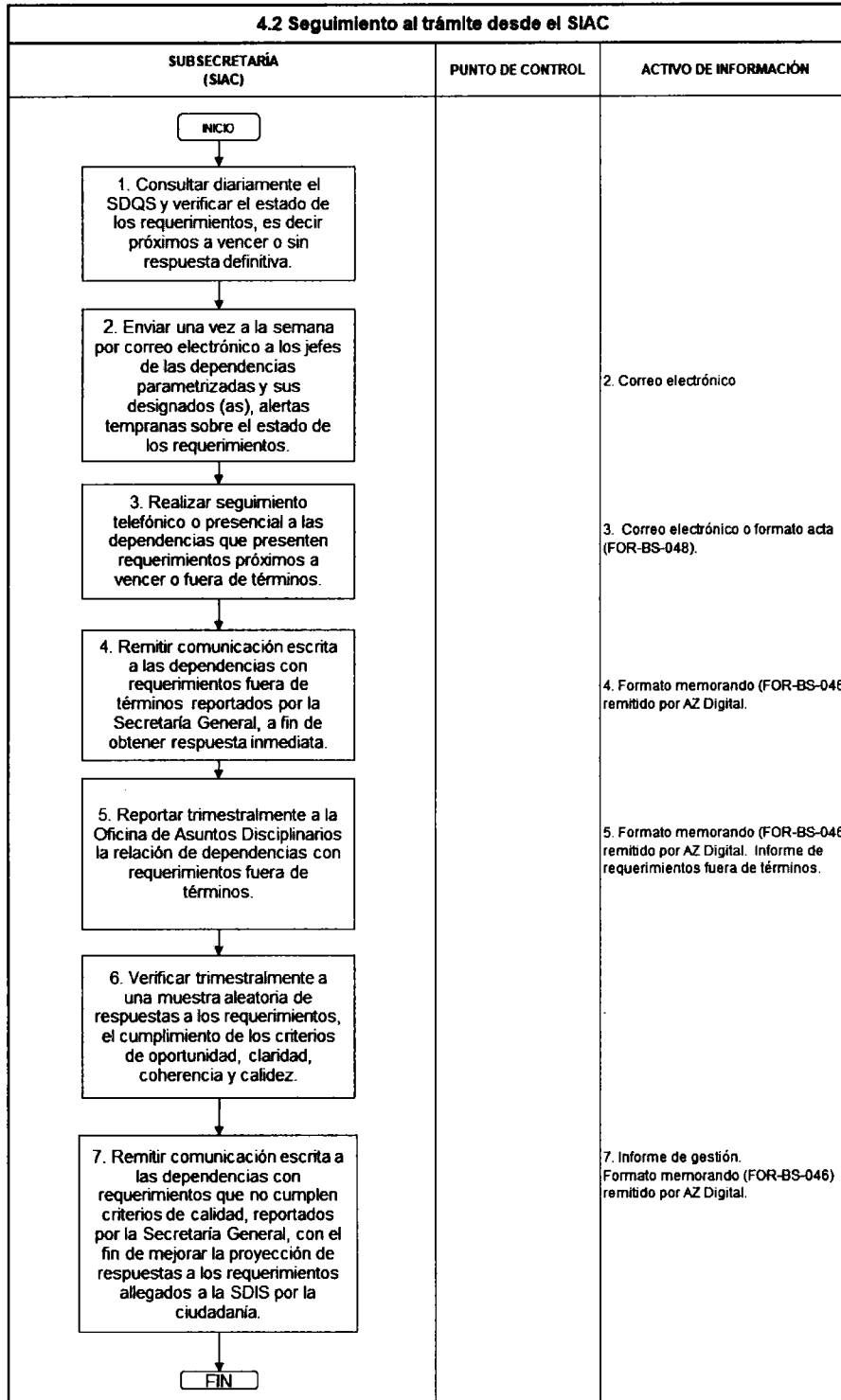
Código: PCD-ATC-003

Versión: 0

Fecha:


Página:

4.2 Seguimiento al trámite desde el SIAC.



0035

30 SEP 2019

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	Código: PCD-ATC-003
		Versión: 0
		Fecha:
		Página:

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 Sistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA).

6. Dependencia encargada de administrar este procedimiento


Subsecretaría – Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.

7. Documentos asociados

- FOR-ATC-006 Formato Acto administrativo motivado
- FOR-ATC-007 Formato Constancia publicación de respuesta anónimos
- FOR-ATC-008 Formato Aviso
- FOR-ATC-009 Apertura Buzón de sugerencias
- FOR-ATC-010 Formato Reporte mensual de requerimientos artículo 3 numeral 3 Decreto 371 de 2010
- FOR-ATC-011 Formato Designación responsable Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS
- FOR-GAD-001 Formato Carta
- FOR-BS-046 Formato Memorando comunicación interna
- FOR-BS-048 Formato Acta
- INS-ATC-001 Instructivo Canales de interacción para atención de la ciudadanía
- PCD-ATC-001 Procedimiento Atención a peticiones del Concejo de Bogotá, Congreso de la República, Ediles y Juntas Administradoras Locales

8. Aprobación del documento

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Irma Consuelo Quiceno M. Esperanza Guantiva Cruz Aidee Morales Guerrero	Yudis Nayibe Sierra Maritza del Carmen Mosquera Palacios	Erwin Gaeth Méra
Cargo/Rol	Profesional Subsecretaría Contratistas Subsecretaría	Gestora SIG proceso Atención a la Ciudadanía Subsecretaría	Asesor de Despacho asignado a la Subsecretaría

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</p> <p>PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES GESTANTES, NIÑAS Y NIÑOS MENORES DE DOS AÑOS</p>	Código: PCD-PSS-003
		Versión: 1
		Fecha:
		Página: 1 de 6

1. Objetivo

Establecer las actividades requeridas para la prestación del servicio de atención integral a mujeres gestantes, niñas y niños menores de dos años, con el fin de unificar en el Distrito la operación del Servicio Social, en el marco de la atención integral, el enfoque de derechos, diferencial y territorial.

2. Glosario

Acogida¹: la acogida es concebida como un proceso transversal y permanente en el servicio, comprende el reconocimiento de las particularidades del territorio en el que habitan las mujeres gestantes, las niñas y los niños, recoge sus expectativas y se constituye en la puerta de entrada para generar pactos de convivencia, adherencia al proceso pedagógico y firma del acuerdo de corresponsabilidad.

Bono canjeable por alimentos²: el bono es un título valor asignado y entregado por la Secretaría Distrital de Integración Social a un beneficiario que requiere de un apoyo alimentario, debido a su situación de vulnerabilidad para que este realice el canje por alimentos en los almacenes autorizados.

Canje de bono³: son las actividades que los y las titulares del Bono realizan en los puntos establecidos por la Secretaría Distrital de Integración Social, para adquirir de manera autónoma los alimentos dentro de sus preferencias, hábitos y costumbres, teniendo en cuenta los lineamientos nutricionales de la Secretaría.

Caracterización⁴: proceso que permite identificar condiciones, características, necesidades, capacidades, fortalezas, debilidades y oportunidades de los grupos poblacionales sujetos de atención en sus respectivos contextos.

Caracterización familiar⁵: proceso de análisis y reflexión que surge del diligenciamiento del instrumento con su mismo nombre, el cual establece la línea de base sobre la cual se trazan las acciones de trabajo interdisciplinario para promover el cuidado y el desarrollo integral de las niñas y los niños, a través del fortalecimiento de las capacidades de las familias. La información registrada en este instrumento permite conocer las condiciones especiales de vida de los participantes del servicio y sus familias, así como sus necesidades, capacidades, prácticas y potencialidades, para responder a sus singularidades de manera oportuna y pertinente.

Egreso⁶: desvinculación definitiva de un participante de determinado servicio o apoyo de la entidad, en razón al cumplimiento de alguno de los criterios de egreso establecidos en la normatividad vigente en la Secretaría Distrital de Integración Social.

¹ Elaboración propia, 2019.


² Instructivo seguimiento al canje de bonos por alimentos, SDIS (INS-PSS-004)

³ Instructivo seguimiento al canje de bonos por alimentos, SDIS (INS-PSS-004)

⁴ Manual operativo modalidad familiar para la atención a la primera infancia, ICBF. 2019, p. 8.

⁵ Elaboración propia, 2019.

⁶ Secretaría Distrital de Integración Social, Glosario Ley de Transparencia 1712 de 2014, Bogotá-2016.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</p> <p>PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES GESTANTES, NIÑAS Y NIÑOS MENORES DE DOS AÑOS</p>	Código: PCD-PSS-003
		Versión: 2019
		Fecha:
		Página: 2 de 6

Formas de atención⁷: son el conjunto de acciones, orientaciones, acompañamientos, atenciones y seguimientos que llevan a cabo los profesionales del servicio de acuerdo al momento del curso de vida en el que se encuentran los participantes. Para efectos de este servicio son dos: gestantes y niñas y niños desde el nacimiento hasta los 6 meses y niñas y niños de 7 a 24 meses.

Georeferenciación⁸: es la determinación de la localización de un objeto dentro de un sistema de coordenadas conocido.

Historia social⁹: expediente conformado con la totalidad de la documentación generada o recibida en desarrollo de la prestación de los diferentes servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Integración Social en cumplimiento de su objeto social.

Servicio Social¹⁰: Es un instrumento de política social que se materializa en un conjunto de acciones integrales de carácter prestacional, con talento humano, recursos físicos, técnicos y financieros que contribuyen a la garantía de los derechos y el mejoramiento de la calidad de vida de personas, familias y comunidades en el territorio.

3. Condiciones generales

El bono canjeable por alimentos, hace referencia al valor económico asignado mensualmente a los y las participantes del Servicio para la compra de alimentos; busca mejorar el aporte calórico y nutricional necesario para el adecuado crecimiento y desarrollo de las niñas y los niños desde la gestación hasta los dos años. El bono se entrega en forma de alimentos que las gestantes o el acudiente del niño o de la niña selecciona de acuerdo a una lista de alimentos previamente establecida por la Secretaría Distrital de Integración Social.

La convocatoria para el canje del bono de apoyo nutricional la realiza el equipo profesional en cada Subdirección Local de Integración Social. Una vez definido el listado de gestantes y niñas y niños con apoyo alimentario, el (la) referente del Servicio fija en un lugar visible de la Subdirección Local de Integración Social el listado de asignación de bonos para que pueda ser consultado por los participantes del Servicio, este listado debe contener datos de identificación del titular del bono (Nombres completos y número de documento), fecha, hora y lugar asignado para el canje.


Previo a la generación de la relación de pago de apoyos tipo bono canjeable por alimentos, el (la) referente del servicio verifica que la edad de los participantes corresponda al tipo de bono asignado, así como el cumplimiento de criterios para la asignación. En caso de encontrar inconsistencias se genera la respectiva novedad de cambio de modalidad o egreso.

⁷ Elaboración propia, 2019.

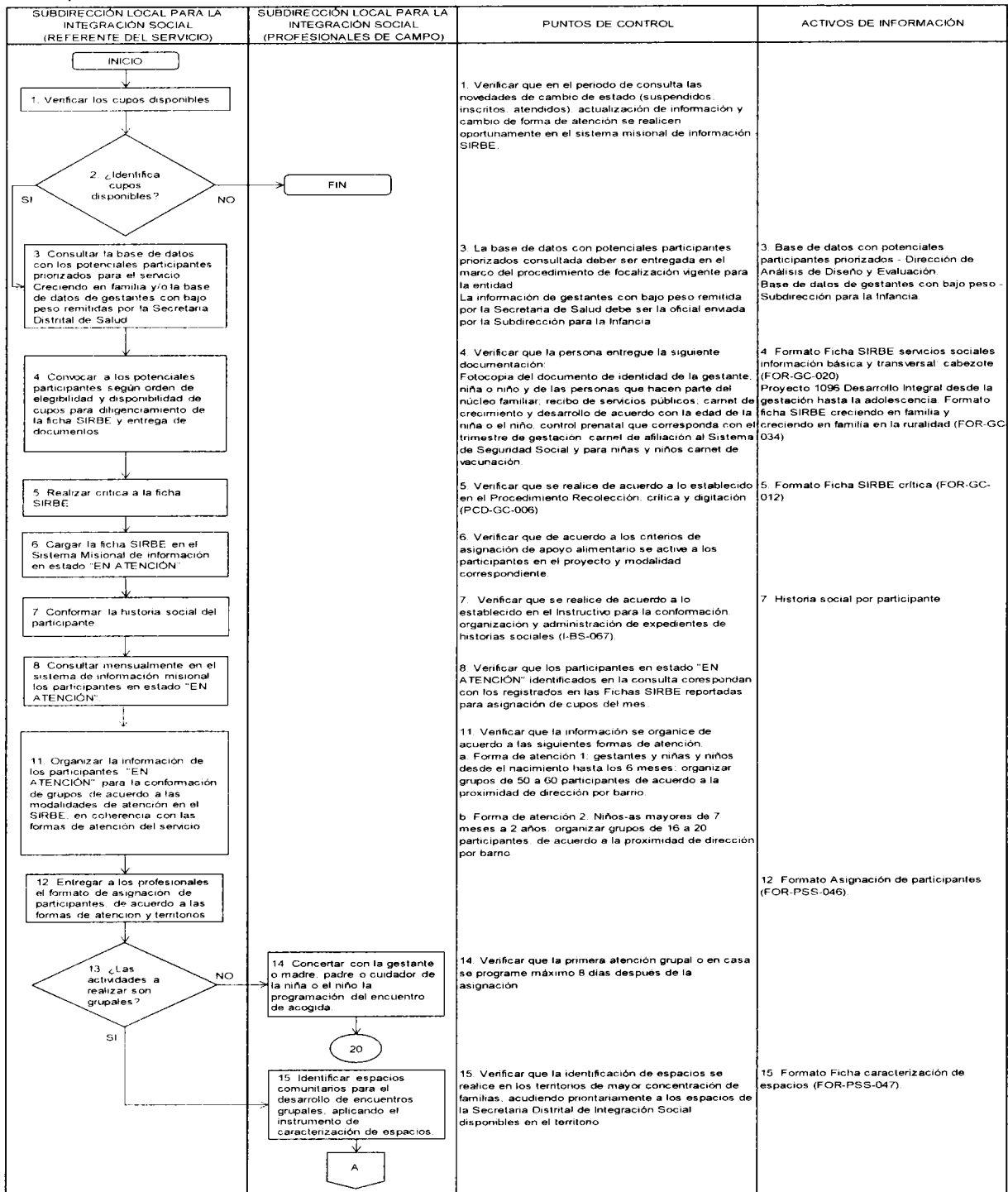
⁸ Procedimiento requerimientos geográficos, SDIS (PCD-GC-003) SDIS.

⁹ Instructivo para la conformación, organización y administración de expedientes de historias sociales, SDIS (I-BS-067)

¹⁰ Procedimiento requerimientos geográficos, SDIS (PCD-GC-003) SDIS.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PCD-PSS-003</p>
	<p>PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES GESTANTES, NIÑAS Y NIÑOS MENORES DE DOS AÑOS</p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha:</p>
		<p>Página: 3 de 6</p>

4. Descripción de actividades





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES
PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO
SOCIAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES
GESTANTES, NIÑAS Y NIÑOS MENORES DE DOS
AÑOS

Código: PCD-PSS-003

Versión: 1


Fecha:

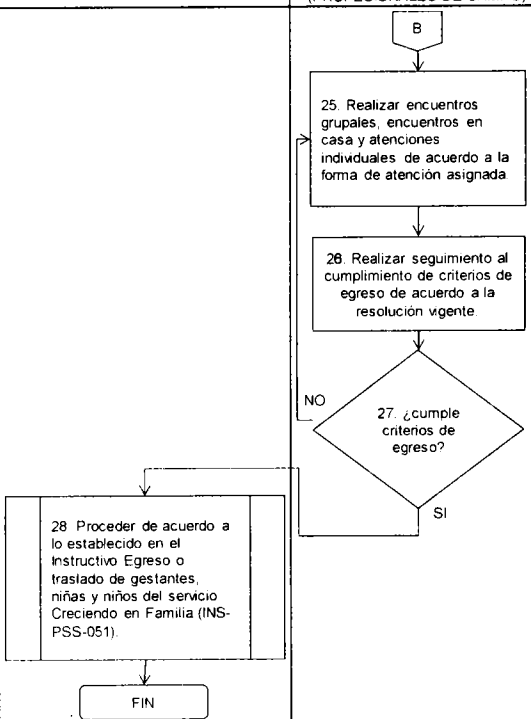
Página: 4 de 6

1035

30 SEP 2019

SUBDIRECCIÓN LOCAL PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL (REFERENTE DEL SERVICIO)	SUBDIRECCIÓN LOCAL PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL (PROFESIONALES DE CAMPO)	PUNTOS DE CONTROL	ACTIVOS DE INFORMACIÓN
	<pre> graph TD A[A] --> D{16. ¿El espacio cumple con los criterios de aceptación para la realización del encuentro?} D -- NO --> C15((15)) D -- SI --> B17[17. Radicar la solicitud de préstamo de espacio.] B17 --> B18[18. Elaborar el cronograma de encuentros grupales de acuerdo a la disponibilidad de espacios.] B18 --> B19[19. Notificar a los participantes hora, fecha y lugar del encuentro inicial.] B19 --> B20[20. Realizar encuentro de acogida y diligenciar el acuerdo de corresponsabilidad.] B20 --> B21[21. Realizar tamizaje nutricional inicial.] B21 --> B22[22. Realizar caracterización familiar.] B22 --> B23[23. Analizar y priorizar la información de la caracterización familiar.] B23 --> B24[24. Diseñar una planeación acorde con el resultado de la caracterización.] B24 --> B[B] </pre>	<p>17. Verificar que la solicitud de préstamo sea firmada por el - la Subdirector - a Local para la Integración Social. Esta solicitud solo se debe realizar si el espacio cumple con los criterios para el uso de espacios identificados en el punto 15.</p> <p>19. Si no es posible establecer contacto telefónico con el participante o cuidador, visite el domicilio y confirme datos.</p> <p>20. Verificar que se realice en el primer encuentro en casa o grupal de acuerdo con el cronograma establecido por los profesionales.</p> <p>21. Verificar que después del tamizaje inicial se realice seguimiento nutricional trimestral y se carguen oportunamente los datos en el Sistema de Información Misional - SIRBE. El tamizaje nutricional deber realizarse de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de seguimiento y vigilancia nutricional vigente de la SDIS.</p> <p>22. Verificar que la caracterización familiar se realice de forma individual en el segundo encuentro a cada uno de los participantes del servicio.</p> <p>23. Verificar que el equipo local realice análisis de la información recolectada en la caracterización y defina conjuntamente un propósito interdisciplinano que oriente el trabajo con cada una de las familias o grupos.</p> <p>24. Verificar que la planeación de los encuentros en casa y grupales, así como los avances del informe trimestral sean coherentes con el propósito interdisciplinar.</p>	<p>17. Formato solicitud préstamo de espacios (FOR-PSS-048), Formato directorio de espacios (FOR-PSS-049)</p> <p>18. Formato cronograma de encuentros grupales o en casa (FOR-PSS-050)</p> <p>20. Formato cronograma encuentros grupales o en casa (FOR-PSS-050). Formato planeación y registro encuentros grupales (FOR-PSS-051). Formato registro de asistencia encuentros grupales (FOR-PSS-052). Formato planeación y registro encuentros en casa (FOR-PSS-053). Formato Acuerdo de corresponsabilidad (FOR-PSS-045)</p> <p>21. Formato seguimiento en salud, nutrición y desarrollo mujeres gestantes y niñas y niños de 0 a 6 meses (FOR-PSS-058). Formato seguimiento en salud, nutrición y desarrollo niñas y niños de 7 a 24 meses (FOR-PSS-059).</p> <p>22. Formato caracterización familiar mujeres gestantes y niñas y niños de 0-6 meses (FOR-PSS-054). Formato caracterización familiar niñas y niños de 7 a 24 meses (FOR-PSS-055). Formato registro de asistencia encuentros grupales (FOR-PSS-052)</p> <p>23. Formato acta (FOR-BS-048)</p> <p>24. Formato planeación y registro de encuentros en casa (FOR-PSS-053). Formato planeación y registro de encuentros grupales (FOR-PSS-051).</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</p>	<p>Código: PCD-PSS-003</p>
	<p>PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES GESTANTES, NIÑAS Y NIÑOS MENORES DE DOS AÑOS</p>	<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha:</p>
		<p>Página: 5 de 6</p>

REFERENTE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN MISIONAL	SUBDIRECCIÓN LOCAL PARA LA INTEGRACIÓN SOCIAL (PROFESIONALES DE CAMPO)	PUNTOS DE CONTROL	ACTIVOS DE INFORMACIÓN
		<p>25. Verificar que los participantes del servicio reciban semanalmente un encuentro grupal o en casa de acuerdo a la forma de atención.</p>	<p>25. Formato Planeación y registro de encuentros en casa (FOR-PSS-053), Formato planeación y registro de encuentros grupales (FOR-PSS-051), Formato Registro de asistencia encuentros grupales (FOR-PSS-052), Formato Atención individual salud, nutrición y desarrollo (FOR-PSS-060), Formato de Atención individual psicossocial (FOR-PSS-061), Formato Informe trimestral a familias (FOR-PSS-057), Formato Caracterización comunitaria (FOR-PSS-058), Formato Articulación inter e intra institucional (FOR-PSS-062), Formato Directorio de instituciones (FOR-PSS-063), Formato Seguimiento al desarrollo (nacimiento a 24 meses) (FOR-PSS-076), Formato Control de asistencia a encuentros grupales (FOR-PSS-307).</p> <p>28. Formato Concepto y notificación de egreso (FOR-PSS-075).</p>

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.

6. Dependencia encargada de administrar este procedimiento

Subdirección para la Infancia.

7. Documentos asociados


- FOR-PSS-045 Formato Acuerdo de corresponsabilidad
- FOR-PSS-046 Formato Asignación de participantes
- FOR-PSS-047 Formato Ficha caracterización de espacios
- FOR-PSS-048 Formato Solicitud préstamo de espacios
- FOR-PSS-049 Formato Directorio de espacios
- FOR-PSS-050 Formato Cronograma de encuentros grupales o en casa
- FOR-PSS-051 Formato Planeación y registro encuentros grupales
- FOR-PSS-052 Formato Registro de asistencia encuentros grupales
- FOR-PSS-053 Formato Planeación y registro encuentros en casa

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL</p> <p>PROCEDIMIENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A MUJERES GESTANTES, NIÑAS Y NIÑOS MENORES DE DOS AÑOS</p>	<p>Código: PCD-PSS-003</p>
		<p>Versión: 1</p>
		<p>Fecha: 30 SEP 2019</p>
		<p>Página: 6 de 6</p>

- FOR-PSS-054 Formato Caracterización familiar mujeres gestantes y niñas y niños de 0-6 meses
- FOR-PSS-055 Formato Caracterización familiar niñas y niños de 7 a 24 meses
- FOR-PSS-056 Formato Caracterización comunitaria
- FOR-PSS-057 Formato Informe trimestral a familias
- FOR-PSS-058 Formato Seguimiento en salud, nutrición y desarrollo mujeres gestantes y niñas y niños de 0 a 6 meses
- FOR-PSS-059 Formato Seguimiento en salud, nutrición y desarrollo niñas y niños de 7 a 24 meses
- FOR-PSS-060 Formato Atención individual salud, nutrición y desarrollo
- FOR-PSS-061 Formato Atención individual/familiar en psicología
- FOR-PSS-062 Formato Articulación inter e intra institucional
- FOR-PSS-063 Formato Directorio de instituciones
- FOR-PSS-075 Formato Concepto y notificación de egreso
- FOR-PSS-076 Formato de seguimiento al desarrollo niñas y niños (nacimiento a 24 meses)
- FOR-PSS-307 Formato control de asistencia a encuentros grupales
- PCD-GC-006 Procedimiento Recolección, crítica y digitación
- FOR-GC-020 Formato Ficha SIRBE servicios sociales información básica y transversal – cabezote
- FOR-GC-034 Formato Ficha SIRBE Proyecto 1096 desarrollo integral desde la gestación hasta la adolescencia creciendo en familia y creciendo en familia en la ruralidad
- FOR-GC-012 Ficha de crítica
- I-BS-067 Instructivo para la conformación, organización y administración de expedientes de historias sociales

8. Aprobación del documento

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Adriana Constanza Hurtado Romero Lina Bethasabeth Casallas Rojas	Claudia Marcela Caucaí Medina Sandra Esperanza Ávila Pérez Juliana Salazar Restrepo	Jarlin Suleity Díaz Gómez
Cargo/Rol	Contratistas de la Subdirección para la Infancia	Gestor SIG - Subdirección para la Infancia Gestora SIG - Proceso Prestación de Servicios Sociales para la Inclusión Social Subdirectora para la Infancia	Directora Territorial

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN JURÍDICA</p> <p>PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS APLICABLES</p>	Código: PCD-GJ-001
		Versión: 2
		Fecha:
		Página: 1 de 5

1. Objetivo

Identificar, realizar seguimiento y evaluar el cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables a la Secretaría Distrital de Integración Social, con el fin de asegurar su implementación en el marco de la gestión de la entidad.


2. Glosario

- **Acto Administrativo**¹: *"Manifestación de la voluntad de la administración tendiente a producir efectos jurídicos, ya sea creando, modificando o extinguiendo derechos para los administrados o en contra de éstos, tiene como presupuestos esenciales su sujeción al orden jurídico y el respeto por las garantías y derechos de los administrados."*
- **Acuerdo**: Norma expedida por el Concejo de un Municipio o Distrito, por orden territorial de competencias de rango inferior a los decretos.
- **Bloque de Constitucionalidad**: Integrado en un sentido estricto por aquellos principios y normas de rango constitucional, como es el caso de los tratados de Derechos Humanos - DDHH y de Derecho Internacional Humanitario – DIH, así *"(...) aquella unidad jurídica compuesta por...normas y principios que, sin aparecer formalmente en el articulado del texto constitucional, son utilizados como parámetros del control de constitucionalidad de las leyes, por cuanto han sido normativamente integrados a la Constitución, por diversas vías y por mandato de la propia Constitución. Son pues verdaderos principios y reglas de valor constitucional, esto es, son normas situadas en el nivel constitucional, a pesar de que puedan a veces contener mecanismos de reforma diversos al de las normas del articulado constitucional strictu sensu."*²
- **Circular**: Orden emitida por el superior de una organización, en la cual puede señalar directrices o emitir un aviso que compete a una comunidad, a un grupo de personas determinado, o una organización o Entidad.
- **Constitución**: Norma de mayor importancia en el ordenamiento jurídico. Es el texto que indica los derechos y deberes de los ciudadanos, determina la estructura del Estado y establece las funciones del Poder Público.
- **Decreto**: Norma jurídica emitida por la Rama Ejecutiva del poder público, en asuntos de su autoridad y competencia, de naturaleza reglamentaria y de rango inferior a la Ley, salvo excepciones como los decretos con fuerza de Ley.
- **Decreto con fuerza de Ley**: *"...Aquellos proferidos por el Presidente que tienen la naturaleza o connotación de ley, pues se expiden en ejercicio de funciones legislativas excepcionales. De tal manera, que esta clase de actos tienen la misma jerarquía de una ley expedida por el Congreso de la República"*³

1 Sentencia C-1436 de 2000 de la Corte Constitucional, expediente D-2952

2 Sentencia C-067 de 2003, Corte Constitucional, expediente D-4111

3 Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Cuarta, C.P. Juan Angel Palacio Hincapié, Expediente N° 16546

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN JURÍDICA</p> <p>PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS APLICABLES</p>	Código: PCD-GJ-001
		Versión: 2
		Fecha:
		Página: 2 de 5


- Ley: Norma expedida por el Congreso de la República, de conformidad con el procedimiento establecido en la Constitución.
- Normograma: Herramienta de consulta que permite a las entidades públicas y privadas acceder a las normas que regulan sus actuaciones en desarrollo de su respectiva misionalidad. Contiene las normas externas como leyes, decretos, acuerdos, circulares y resoluciones que afectan la gestión de la Entidad, al igual que las normas internas contenidas en los actos administrativos de interés para la Entidad.
- Otro requisito: Norma técnica que se incluye para atender a las necesidades de gestión de las entidades.
- Requisito legal: Obligación que establece la legislación, cuyo incumplimiento puede ocasionar sanciones.
- Resolución: Providencia emitida por una autoridad administrativa, que contiene la manifestación de voluntad de la Administración.

3. Condiciones generales


- Los Gestores de Procesos y Gestores de Dependencias, son responsables de gestionar de manera conjunta la identificación, divulgación y seguimiento al cumplimiento de la normatividad aplicable a cada uno de los procesos institucionales; la precitada gestión la desarrollarán con el acompañamiento técnico de los asesores legales o abogados designados por la Oficina Asesora Jurídica en cada dependencia, así como con la asesoría de la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad; para lo cual podrán consultar fuentes como la gaceta oficial, enlaces oficiales u otras pertinentes, por ejemplo:
 - Régimen Legal de Bogotá D.C. Link: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/index.jsp>
 - Ministerio de Trabajo: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
 - Ministerio de Salud y Protección Social: Riesgos laborales
 - Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible;
 - Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca;
 - Secretaria Distrital de Ambiente: Boletín Legal Ambiental
 - Presidencia de la República
 - Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
 - Departamento Nacional de Planeación
 - Departamento Administrativo de la Función Pública
 - Secretaría de Transparencia Presidencia de la República
 - Contraloría General de la República
 - Procuraduría General de la Nación
 - Archivo General de la Nación
 - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

1035

30 SEP 2019

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <hr/> SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA	Código: PCD-GJ-001
	PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS APLICABLES	Versión: 2
		Fecha:
		Página: 3 de 5

- La autoevaluación para identificación y cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables, se debe realizar por los responsables mencionados por lo menos cada cuatro (4) meses en concordancia con el seguimiento al mapa de riesgos de gestión del Proceso Gestión jurídica.
- La Oficina Asesora Jurídica es responsable de brindar oportunamente la asesoría y el acompañamiento que sea solicitado por los Gestores de Procesos y Gestores de Dependencias respecto a la identificación, divulgación y seguimiento de los requisitos legales y otros aplicables a la Entidad.
- La entrega de información para la actualización y consolidación del Formato Matriz de identificación y seguimiento de requisitos legales y otros aplicables, Código FOR-GJ-001, debe ser remitida mediante correo electrónico a la Oficina Asesora Jurídica, por los Gestores de Proceso y Gestores de Dependencia, dentro de los diez (10) primeros días hábiles, del siguiente mes en el que se efectuó la última autoevaluación.
- La actividad de seguimiento al cumplimiento de requisitos legales y otros aplicables se evidenciará a través de un acta en la que expresamente se describan las conclusiones, así como las novedades a incorporar para la respectiva actualización. Acta que será remitida mediante correo electrónico a la Oficina Asesora Jurídica.
- El diligenciamiento del formato Matriz de identificación y seguimiento de requisitos legales y otros aplicables, Código FOR-GJ-001, se debe realizar en orden jerárquico de la norma, es decir: Constitución Política, decreto ley, leyes, decreto nacional, ordenanza, acuerdos, decreto distrital, resoluciones, circular.
- La Oficina Asesora Jurídica semestralmente evaluará que la normatividad reportada por los Gestores de Procesos y Gestores de Dependencias continúe vigente; mediante el análisis de una muestra aleatoria del 5 % de normas aplicables respecto al 25% de los procesos.


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN JURÍDICA</p> <p>PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS APLICABLES</p>	<p>Código: PCD-GJ-001</p>
		<p>Versión: 2</p>
		<p>Fecha:</p>
		<p>Página: 4 de 5</p>

4. Descripción de actividades

GESTORES DE PROCESO Y GESTORES DE DEPENDENCIA	OFICINA ASESORA JURÍDICA	PUNTO DE CONTROL	ACTIVO DE INFORMACIÓN
<p>INICIO</p> <p>1. Identificar requisitos legales y otros aplicables al proceso o dependencia.</p> <p>2. Diligenciar la Matriz de Identificación, Seguimiento y Evaluación de Requisitos legales y otros aplicables.</p> <p>3. Enviar por correo la Matriz de requisitos legales y otros aplicables a la Oficina asesora Jurídica.</p>	<p>4. Analizar la matriz recibida y verificar que cumpla los lineamientos establecidos en las condiciones generales descritas en este procedimiento.</p> <p>5. Se requiere complementar información de la matriz.</p> <p>6. Solicitar por correo electrónico a los gestores de proceso o dependencia los aspectos a corregir y/o complementar en la matriz.</p> <p>7. Consolidar la matriz de requisitos legales y otros aplicables.</p> <p>10. Divulgar y publicar matriz de requisitos legales y otros aplicables.</p> <p>11. Evaluar semestralmente la vigencia de la normatividad registrada en la Matriz</p> <p>FIN</p>	<p>1. La autoevaluación para identificación y cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables debe ser liderada por los Gestores de proceso y dependencia de forma</p> <p>3. Correo electrónico cuatrimestral reportando matriz actualizada.</p> <p>7. Verificar que se recibió correo por todos los procesos y dependencias en los tiempos establecidos.</p>	<p>2. Formato Matriz de Identificación, Seguimiento y Evaluación de Requisitos legales y otros aplicables. Código FOR-GJ-001.</p> <p>3. Formato Matriz de Identificación, Seguimiento y Evaluación de Requisitos legales y otros aplicables. Código FOR-GJ-001.</p> <p>4. Formato Matriz de Identificación, Seguimiento y Evaluación de Requisitos legales y otros aplicables. Código FOR-GJ-001.</p> <p>6. Formato Matriz de Identificación, Seguimiento y Evaluación de Requisitos legales y otros aplicables. Código FOR-GJ-001. Correo electrónico institucional.</p> <p>7. Formato Matriz de Identificación, Seguimiento y Evaluación de Requisitos legales y otros aplicables. Código FOR-GJ-001. Correo electrónico institucional.</p> <p>8. Formato Matriz de Identificación, Seguimiento y Evaluación de Requisitos legales y otros aplicables. Código FOR-GJ-001</p> <p>9. Acta de seguimiento al cumplimiento de requisitos legales y otros aplicables</p> <p>11. Informe de evaluación de la vigencia de Matriz de Identificación, Seguimiento y Evaluación de Requisitos legales y otros aplicables.</p>

0095

30 SEP 2019

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <hr/> SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS APLICABLES	Código: PCD-GJ-001
		Versión: 2
		Fecha:
		Página: 5 de 5

5. Disposiciones de almacenamiento y archivo

Las disposiciones de almacenamiento y archivo de la documentación del Sistema Integrado de Gestión se realizarán de conformidad con lo dispuesto en la Gestión Documental de la Entidad.




6. Dependencia encargada de administrar este procedimiento


Oficina Asesora Jurídica.

7. Documentos asociados

- FOR-GJ-001 Matriz de identificación y seguimiento de requisitos legales y otros aplicables.

8. Aprobación del documento

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Diego F Castillo C 	Diego F Castillo C 	María Carmenza Valverde Pineda 
Cargo	Abogado Oficina Asesora Jurídica	Abogado Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <hr/> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL</p>	<p>Código: PCD-IVC-001</p>
	<p>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO DE CONTROL A INSTITUCIONES O ESTABLECIMIENTOS QUE PRESTAN EL SERVICIO DE EDUCACIÓN INICIAL DESDE EL ENFOQUE DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA – AIPI –</p>	<p>Versión: 0</p>
		<p>Fecha:</p>
		<p>Página: 1 de 6</p>

1. Objetivo

Definir las actividades a seguir para adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio de control a instituciones o establecimientos que prestan el servicio de Educación Inicial desde el Enfoque de Atención Integral a la Primera Infancia –AIPI–, con el fin de garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad indispensables y básicos exigidos para la prestación del servicio.

2. Glosario

- **Acto administrativo:** manifestación de la voluntad de la administración, tendiente a producir efectos jurídicos ya sea creando, modificando o extinguiendo derechos para los administrados o en contra de éstos. Tiene como presupuestos esenciales su sujeción al orden jurídico y el respeto por las garantías y derechos de los administrados.
- **Autos:** actos administrativos con las cuales se resuelven cuestiones procesales que no son materia de la Resolución que decide de fondo el proceso de control, pero que sin embargo pueden afectar a los derechos de las partes o a la validez del proceso. Actuación realizada en el trámite del proceso, que decide sobre un aspecto en particular, bien sea, respecto a la apertura del proceso, las pruebas o cualquier tipo de incidente.
- **Alegatos de conclusión:** manifestaciones previas al fallo, en las cuales el investigado expone las razones de hecho y derecho en defensa de sus intereses, pretendiendo demostrar que no es responsable de los cargos formulados o que no amerita ser sancionado.
- **Averiguación preliminar:** conjunto de actuaciones previas adelantadas por la administración que tienen por finalidad establecer si existe o no mérito para adelantar el procedimiento administrativo sancionatorio.
- **C.P.A.C.A:** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Ley 1437 de 2011.
- **Descargos:** oportunidad procesal que tiene el investigado para pronunciarse sobre los cargos formulados en su contra, solicitar y/o allegar las pruebas que pretenda hacer valer y en general para ejercer su derecho de defensa y contradicción.
- **Equipo interdisciplinario de control:** grupo integrado por profesionales calificados con el perfil para llevar a cabo una visita de verificación o control de cumplimiento de los estándares exigidos para la prestación del servicio de educación inicial desde el enfoque de atención integral a la primera infancia, que se encuentra coordinado por un profesional del derecho encargado de dar impulso al proceso y de velar porque el procedimiento se desarrolle de acuerdo con lo preceptuado en el capítulo III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Informe de culminación:** documento que resume las actuaciones adelantadas por el área de inspección y vigilancia a los servicios sociales a determinada institución o establecimiento que


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL</p> <p>30 SEP 2019</p>	Código: PCD-IVC-001
	<p>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO DE CONTROL A INSTITUCIONES O ESTABLECIMIENTOS QUE PRESTAN EL SERVICIO DE EDUCACIÓN INICIAL DESDE EL ENFOQUE DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA – AIPI –</p>	Versión: 0
		Fecha:
		Página: 2 de 6

presta el servicio de educación inicial desde el enfoque de atención integral a la primera infancia -AIPI-.

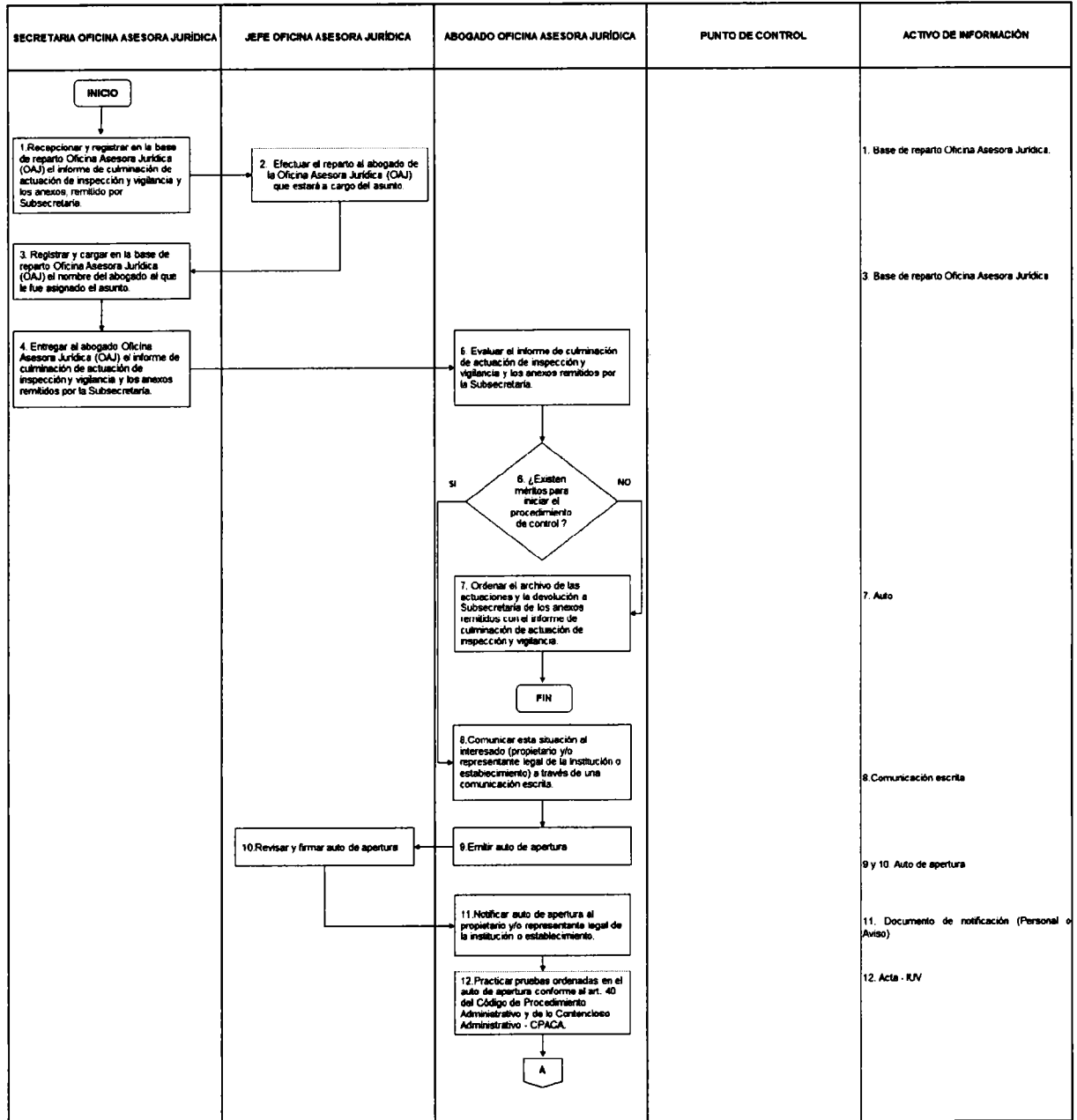
- Investigado: Institución o establecimiento al cual se le adelanta el procedimiento administrativo sancionatorio de control.
- Pliego de cargos: acto administrativo de trámite que contiene un recuento de los hechos que originan la actuación, la identificación de las personas naturales o jurídicas objeto de investigación, las conductas o normas presuntamente vulneradas, así como las sanciones o medidas procedentes.
- Recurso: acto procesal a través del cual el investigado solicita a la administración que modifique, aclare, complemente o revoque su actuación o decisión.

3. Condiciones generales

El procedimiento inicia de oficio (sin necesidad de que alguien lo solicite) o por remisión realizada por la Subsecretaría de Despacho a la Oficina Asesora Jurídica, ante el incumplimiento de los estándares exigidos para la prestación del servicio de educación inicial desde el enfoque de atención a la primera infancia -AIPI-, y finaliza con la expedición de un acto administrativo que decide de fondo la actuación ordenando la expedición del Registro de Educación Inicial REI y el archivo del expediente o en su defecto la suspensión del servicio.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL</p>	Código: PCD-IVC-001
	<p>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO DE CONTROL A INSTITUCIONES O ESTABLECIMIENTOS QUE PRESTAN EL SERVICIO DE EDUCACIÓN INICIAL DESDE EL ENFOQUE DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA – AIPI –</p>	Versión: 0
		Fecha:
		Página: 3 de 6

4. Descripción de actividades





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL

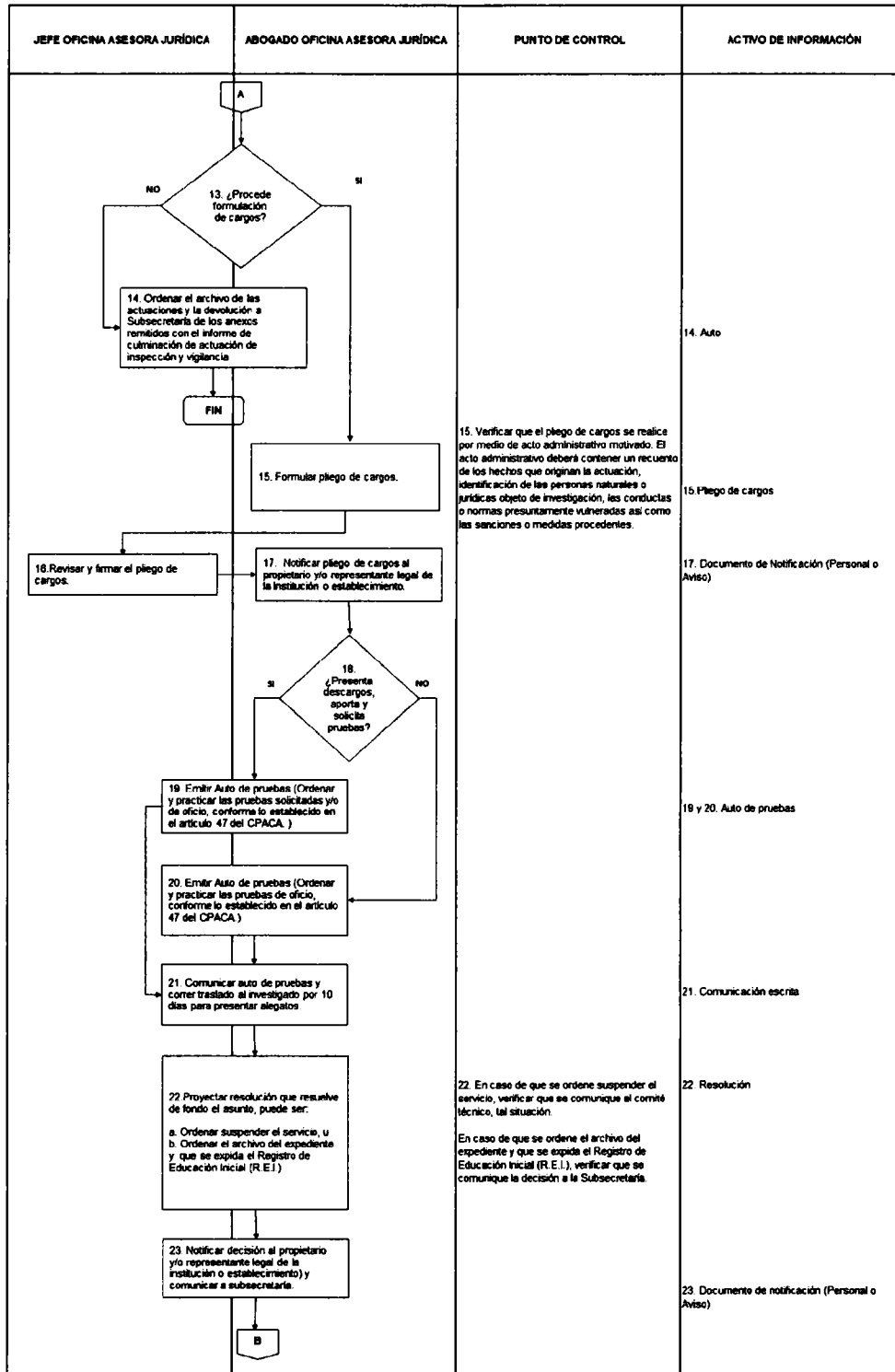
Código: PCD-IVC-001


PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
SANCIONATORIO DE CONTROL A INSTITUCIONES
O ESTABLECIMIENTOS QUE PRESTAN EL
SERVICIO DE EDUCACIÓN INICIAL DESDE EL
ENFOQUE DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA
INFANCIA – AIPI –

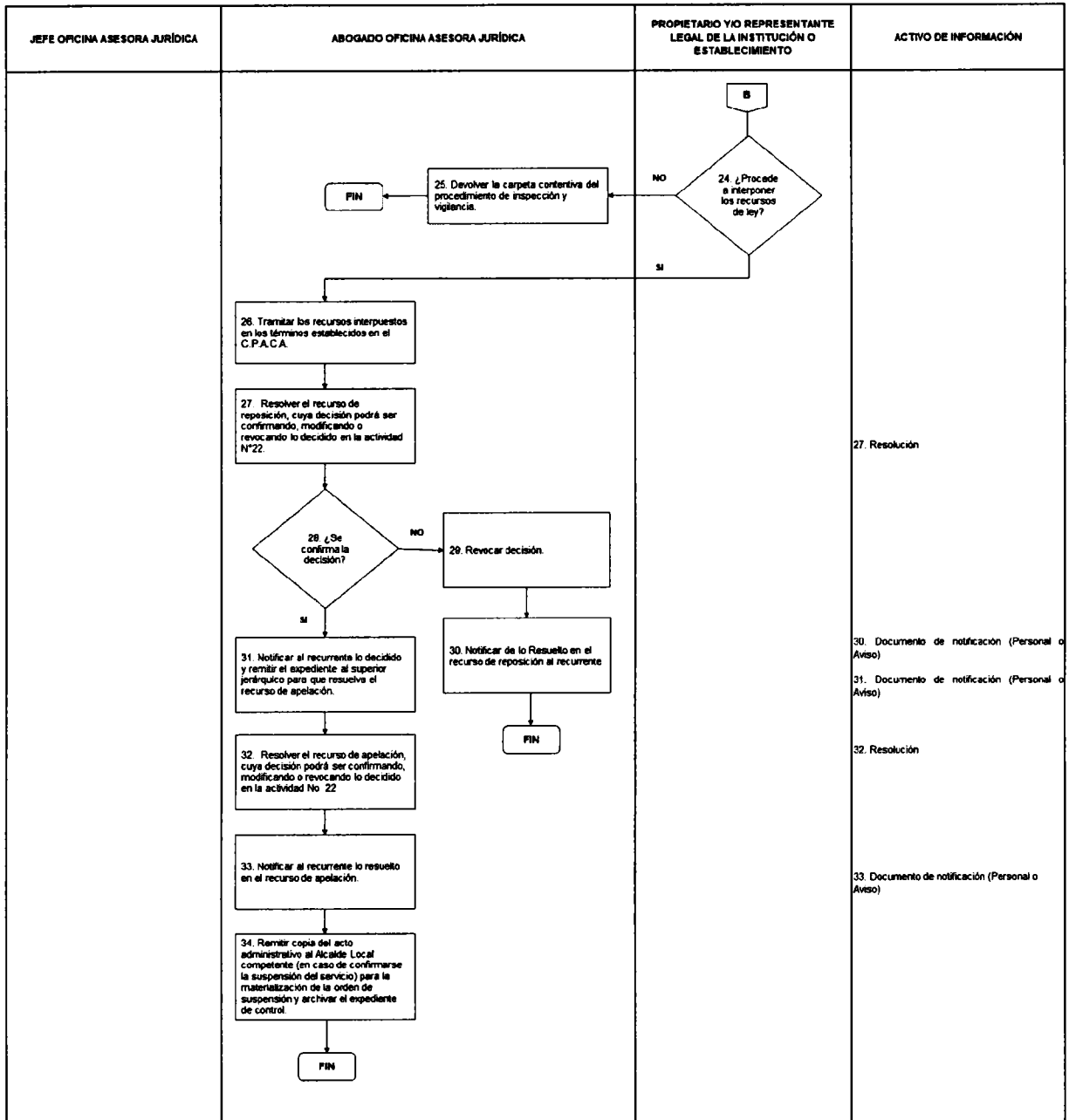
Versión: 0


Fecha:

Página: 4 de 6



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL</p>	<p>Código: PCD-IVC-001</p>
	<p>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO DE CONTROL A INSTITUCIONES O ESTABLECIMIENTOS QUE PRESTAN EL SERVICIO DE EDUCACIÓN INICIAL DESDE EL ENFOQUE DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA – AIPI –</p>	<p>Versión: 0</p>
		<p>Fecha:</p>
		<p>Página: 5 de 6</p>



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL</p>	<p>Código: PCD-IVC-001</p>
	<p>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO DE CONTROL A INSTITUCIONES O ESTABLECIMIENTOS QUE PRESTAN EL SERVICIO DE EDUCACIÓN INICIAL DESDE EL ENFOQUE DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA – AIPI –</p>	<p>Versión: 0</p>
		<p>Fecha:</p>
		<p>Página: 6 de 6</p>

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 Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA).

6. Dependencia encargada de administrar este procedimiento

Oficina Asesora Jurídica

7. Documentos asociados

No aplica.

8. Aprobación del documento

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Carlos Alberto Morales Vega	Cindy Tatiana Arenas Guzmán CTAG María Carmenza Valverde WCV	Ana Mercedes Acosta Esteban
Cargo/Rol	Contratista Oficina Asesora Jurídica	Gestora proceso Inspección, Vigilancia y Control Jefe Oficina Asesora Jurídica	Asesora Subsecretaría

12035

30 SEP 2019

Ubicación Estratégica				FORMULACIÓN DEL INDICADOR				Características Indicador			Horizonte						
Proyecto de innovación	Objetivo Estratégico al que aporta el indicador	Código del indicador	Fecha de actualización del indicador	Nombre del indicador	Objetivo del indicador	Factor crítico de éxito	Tipo de indicador	Fórmula de cálculo	Fuente de datos	Descripción del método de obtención	Unidad de medida del indicador	Periodicidad del indicador	Evidencia	Línea base	Unidad de medida del indicador	MéTODO	Tipología
<p>Diseño e innovación de servicios sociales</p>	<p>4. Generar información oportuna, veraz y mediante el desarrollo de un sistema de información y de gestión del conocimiento con el propósito de proporcionar la forma de decisiones, realizar el seguimiento y la evaluación de la gestión, y la rendición de cuentas institucional.</p>	DIS-001		<p>Planes de implementación de estándares de calidad en los servicios sociales autoevaluados, con seguimiento.</p>	<p>Determinar el nivel de cumplimiento en los planes de implementación de los estándares de calidad de los servicios sociales que se hayan autoevaluado frente a dicho estándar.</p>	<p>Programación de las visitas acordadas entre las unidades operativas, los profesionales de la Subdirección Técnica para la Vejez y Subsecretaría..</p> <p>Disponibilidad de profesionales de la Subsecretaría para realizar el seguimiento.</p>	Eficacia	<p>(No. de seguimientos a planes de implementación realizados acumulados al periodo / (No. de seguimientos programados totales) * 100</p>	<p>Familias de asistencia de seguimiento</p>	<p>El numerador corresponde al número de seguimientos a los planes de implementación realizados acumulados al periodo del reporte.</p> <p>El denominador para cada periodo, corresponde al número total de seguimientos a los planes de implementación de los Centros Día a realizar en la vigencia (25 unidades operativas)</p> <p>Nota: el resultado del indicador de la vigencia correspondiente a la medición del último periodo.</p>	Porcentaje	Mensual	<p>Base de datos que contiene relación de Centros Día autoevaluados con fechas de programación y realización de planes de implementación.</p>	No aplica	No aplica	100%	Creciente

2019

30 SEP 2019

SECCIÓN B. Valoración y tratamiento

Proceso	Objetivo del proceso	Circular y fecha de oficialización	Código	Causas	Riesgo	Consecuencias	Clasificación	Riesgo inherente		Actividad de control	Tipo de actividad de control	¿Debe establecer acciones para las actividades de control?	Riesgo Residual		Plan de tratamiento	Fecha de inicio	Fecha de terminación
								Probabilidad	Nivel				Probabilidad	Nivel			
El proceso de formulación y articulación de las políticas sociales busca liderar la formulación, implementación y seguimiento de la Política Social del Distrito en el marco de las competencias de la Secretaría Distrital de Integración Social, para avanzar en la atención y servicios a grupos poblacionales.	Debido a la falta de articulación y socialización de la normatividad vigente con otros procesos de la Entidad.	Debido al desconocimiento o en la distribución del presupuesto para la formulación y/o implementación de las políticas sociales.	Debido a la falta de información e incumplimiento en los tiempos de entrega de los insumos para la construcción del informe de seguimiento por parte de otras dependencias de la Dirección Poblacional	Operativo	3 - Posible	3 - Moderado	Alto	Probabilidad	Nivel	La Dirección Poblacional realiza la coordinación de socializaciones con la Secretaría Distrital de Planeación cada vez que se realicen actualizaciones de la normatividad vigente con los referentes de políticas, con el fin de articularse con otros procesos de la Entidad, que conozcan la normatividad vigente y evitar retrasos en la formulación e implementación de las políticas públicas. En caso de que no se logre la coordinación se escala al al(a) Director(a) Poblacional de la Secretaría Distrital de Integración Social con el fin de que coordine con el Director(a) de Políticas Poblacionales de la Secretaría Distrital de Planeación. Como evidencia de la coordinación se cuenta con correo electrónico y/o planilla de asistencia.	Preventiva	NO	1 - Raro	3 - Moderado	La Dirección Poblacional realiza la coordinación de socializaciones con la Secretaría Distrital de Planeación cada vez que se realicen actualizaciones de la normatividad vigente con los referentes de políticas, con el fin de articularse con otros procesos de la Entidad, y evitar retrasos en la formulación e implementación de las políticas públicas. En caso de que no se logre la coordinación se escala al al(a) Director(a) Poblacional de la Secretaría Distrital de Integración Social con el fin de que coordine con el Director(a) de Políticas Poblacionales de la Secretaría Distrital de Planeación. Como evidencia de la coordinación se cuenta con correo electrónico y/o planilla de asistencia.	14/08/2019	15/08/2020
El área líder de las políticas públicas en cumplimiento de los lineamientos del Decreto 667 de 2018, específicamente del artículo 7, párrafo primero realizan los reportes de seguimiento de manera semestral de acuerdo con el Decreto 171 de 2013; avances en las metas y ejecución presupuesto e informes cualitativos de seguimiento; se registran en la matriz de las políticas públicas, con el fin de conocer la asignación presupuestal en la formulación y/o implementación de las políticas públicas. En caso de no realizar el diligenciamiento de la matriz la Secretaría Distrital de Integración Social hace una solicitud formal a la Secretaría Distrital de Integración Social para su diligenciamiento. Como evidencia se cuenta con el registro de la matriz y su publicación en la página web de la Entidad.	Debido al desconocimiento o en la distribución del presupuesto para la formulación y/o implementación de las políticas sociales.	Debido a la falta de información e incumplimiento en los tiempos de entrega de los insumos para la construcción del informe de seguimiento por parte de otras dependencias de la Dirección Poblacional	Operativo	3 - Posible	3 - Moderado	Alto	Probabilidad	Nivel	El área líder de las políticas públicas en cumplimiento de los lineamientos del Decreto 667 de 2018, específicamente del artículo 7, párrafo primero realizan los reportes de seguimiento de manera semestral de acuerdo con el Decreto 171 de 2013; avances en las metas y ejecución presupuesto e informes cualitativos de seguimiento; se registran en la matriz de las políticas públicas, con el fin de conocer la asignación presupuestal en la formulación y/o implementación de las políticas públicas. En caso de no realizar el diligenciamiento de la matriz la Secretaría Distrital de Integración Social hace una solicitud formal a la Secretaría Distrital de Integración Social para su diligenciamiento. Como evidencia se cuenta con el registro de la matriz y su publicación en la página web de la Entidad.	Preventiva	NO	1 - Raro	3 - Moderado	Los líderes de políticas públicas, siguiendo las instrucciones e la Secretaría Distrital de Planeación y teniendo como referencia la Matriz del plan de acción de las políticas públicas, semestralmente registran en la matriz la información del seguimiento a las metas de las políticas públicas, dando cumplimiento a la resolución 2045 de 2017 y el decreto 1869 de 2018. Lo anterior con el fin en conocer la asignación presupuestal en la formulación y/o implementación de las políticas. En caso de no realizar el diligenciamiento de la matriz la Secretaría Distrital de Integración Social hace una solicitud formal a la Secretaría Distrital de Integración Social para su diligenciamiento. Como evidencia se cuenta con el registro de la matriz y su publicación en la página web de la Entidad.	14/08/2019	15/08/2020	
El equipo de políticas públicas (integrado por líderes de políticas, Asesor(a) de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico y Asesor(a) de la Dirección Poblacional) anualmente se reúne para establecer un cronograma referente a la entrega de insumos, con el fin de contar con la información necesaria y oportuna para elaborar el informe de seguimiento de las políticas públicas. En caso de no hacerse la reunión se reprograma hasta realizarse. Como evidencia se cuenta con cronograma, listado de asistencia, correos electrónicos e informes de las políticas publicadas en la página web de la Entidad.	Debido a la falta de información e incumplimiento en los tiempos de entrega de los insumos para la construcción del informe de seguimiento por parte de otras dependencias de la Dirección Poblacional	Debido a la falta de información e incumplimiento en los tiempos de entrega de los insumos para la construcción del informe de seguimiento por parte de otras dependencias de la Dirección Poblacional	Operativo	3 - Posible	3 - Moderado	Alto	Probabilidad	Nivel	El equipo de políticas públicas (integrado por líderes de políticas, Asesor(a) de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico y Asesor(a) de la Dirección Poblacional) anualmente se reúne para establecer un cronograma referente a la entrega de insumos, con el fin de contar con la información necesaria y oportuna para elaborar el informe de seguimiento de las políticas públicas. En caso de no hacerse la reunión se reprograma hasta realizarse. Como evidencia se cuenta con cronograma, listado de asistencia, correos electrónicos e informes de las políticas publicadas en la página web de la Entidad.	Preventiva	NO	1 - Raro	3 - Moderado	El equipo de políticas públicas (integrado por líderes de políticas, Asesor(a) de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico y Asesor(a) de la Dirección Poblacional) anualmente se reúne para establecer un cronograma referente a la entrega de insumos, con el fin de contar con la información necesaria y oportuna para elaborar el informe de seguimiento de las políticas públicas. En caso de no hacerse la reunión se reprograma hasta realizarse. Como evidencia se cuenta con cronograma, listado de asistencia, correos electrónicos e informes de las políticas publicadas en la página web de la Entidad.	14/08/2019	15/08/2020	

12035

607 035 2019

Proceso	Objetivo del proceso	Criterio y fecha de actualización	Código	Causa	Riesgo	Comentarios	Clasificación	Riesgo Inherente		¿Una actividad de control es necesaria para garantizar la efectividad de la actividad?	Riesgo Residual		Plan de reactivación							
								Probabilidad	Impacto		Probabilidad	Impacto	Responsable	Indicador o criterio de medición	Meta	Fecha de inicio	Fecha de terminación			
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Establecer las directrices de atención a la ciudadanía y la atención a la ciudadanía no dependientes.	RATC001	Desconocimiento y apropiación del Manual de atención a la ciudadanía por parte de los procesos y dependientes.	La atención a la ciudadanía no depende de los criterios de calidad, estabilidad, seguridad, accesibilidad, rapidez y confiabilidad.	Mediano	"Fragos" respecto de la actividad parte de la ciudadanía "Perdida de confianza" "Incomprensión normativa"	Operativo	5- Ciel seguro	3- Moderado	Estrano	Si	4- Probable	2- Menor	N/A	El equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, en conjunto con la Secretaría General de Planeación (SGP) y el Comité de Seguimiento y Monitoreo (CSM) realiza actividades de sensibilización y capacitación a los servidores públicos en el nivel central de la entidad, con el propósito de garantizar su conocimiento e implementación del Manual de atención a la ciudadanía. En caso que no se realice en la fecha programada, la jornada se reprograma hasta que se cumplan las metas del año, con listas de asistencia y resultados de pre y post test.	Responsable del componente de atención a la ciudadanía del equipo SIAC	(# de jornadas de sensibilización realizadas en el periodo / # de jornadas de sensibilización programadas en el periodo) * 100	100%	01/06/2019	31/07/2020
															Cada vez que ingresa un nuevo integrante al equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, el equipo SIAC de nivel central realiza actividades de sensibilización y capacitación a los servidores públicos en el nivel central de la entidad, con el propósito de garantizar su conocimiento e implementación del Manual de atención a la ciudadanía. En caso que no se realice en la fecha programada, la jornada se reprograma hasta que se cumplan las metas del año, con listas de asistencia y resultados de pre y post test.	Responsable del componente de atención a la ciudadanía del equipo SIAC	(# de inducciones realizadas en el periodo / # de inducciones programadas en el periodo) * 100	100%	01/06/2019	31/07/2020
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Optimizar y mejorar la atención a la ciudadanía en el contexto de la implementación de los servicios públicos y los servicios prestados.	RATC001	Desconocimiento y apropiación del Manual de atención a la ciudadanía por parte de los procesos y dependientes.	La atención a la ciudadanía no depende de los criterios de calidad, estabilidad, seguridad, accesibilidad, rapidez y confiabilidad.	Mediano	"Fragos" respecto de la actividad parte de la ciudadanía "Perdida de confianza" "Incomprensión normativa"	Operativo	5- Ciel seguro	3- Moderado	Estrano	Si	4- Probable	2- Menor	N/A	En el primer semestre del año, se realizaron jornadas de capacitación para el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, en conjunto con la Secretaría General de Planeación (SGP) y el Comité de Seguimiento y Monitoreo (CSM) para el fin de fortalecer el servicio de atención a la ciudadanía. Se realizaron actividades de sensibilización y capacitación a los servidores públicos en el nivel central de la entidad, con el propósito de garantizar su conocimiento e implementación del Manual de atención a la ciudadanía. En caso que no se realice en la fecha programada, la jornada se reprograma hasta que se cumplan las metas del año, con listas de asistencia, y pre y post test.	Responsable del componente de atención a la ciudadanía del equipo SIAC	1 - Inducción realizada	100%	01/06/2019	31/07/2020
															En el segundo semestre del año, se realizaron jornadas de capacitación para el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, en conjunto con la Secretaría General de Planeación (SGP) y el Comité de Seguimiento y Monitoreo (CSM) para el fin de fortalecer el servicio de atención a la ciudadanía. Se realizaron actividades de sensibilización y capacitación a los servidores públicos en el nivel central de la entidad, con el propósito de garantizar su conocimiento e implementación del Manual de atención a la ciudadanía. En caso que no se realice en la fecha programada, la jornada se reprograma hasta que se cumplan las metas del año, con listas de asistencia, y pre y post test.	Responsable del componente de atención a la ciudadanía del equipo SIAC	(# de jornadas de capacitación realizadas en el periodo / # de jornadas de capacitación programadas en el periodo) * 100	100%	01/06/2019	31/07/2020

Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción						Monitoreo y Revisión							
Proceso	Proceso y objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Valoración del Riesgo			Fecha	Acciones	Responsable	Indicador			
					Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo					Periodo de ejecución	Acciones	Registro
AC - Auditoría y control	Auditoría y control: Verificar y evaluar de manera independiente que la gestión institucional se realice de acuerdo con la normativa vigente, a través de la ejecución de los roles asignados a la Oficina de Control Interno, con el fin de aportar información oportuna y veraz para la toma de decisiones.	1. Debido a las presiones o tráfico de influencias por parte de los auditados o terceros.	La probabilidad que el Equipo Auditor oculte o modifique el contenido de los informes en favor del favorecimiento propio o de un tercer	* Generando Informes de auditoría que no reflejen la realidad de la gestión institucional.	Improbable - 2	Catastrófico - 20	Alta - 40	Rara vez - 1	Mayor - 10	Baja - 10	Enero a Noviembre del 2019	* Realizar mesas de trabajo mensuales con el Líder y su equipo de trabajo, durante el desarrollo de la auditoría.	Actas de reunión y demás documentos (si aplica).	30 de abril, 31 de agosto y 30 de noviembre de 2019	1. Realizar mesas de trabajo mensuales con el Líder y su equipo de trabajo, durante el desarrollo de la auditoría.	Jefe Oficina de Control Interno	1. (N° Mesas de trabajo realizadas/ N° de Mesas de Trabajo Programadas) * 100

12035 11 20 SEP 2019

Proceso	Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción				Monitoreo y Revisión				
	Proceso y objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo Inherente		Riesgo Residual		Acciones asociadas al control	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
					Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Impacto					
<p>Inspección, Vigilancia y Control:</p> <p>Realizar actividades de asistencia técnica y verificación del cumplimiento de estándares, con el fin de promover la mejora de la calidad en la prestación de los servicios de educación inicial, y atención integral a la persona mayor.</p>	<p>1. Desconocimiento de los protocolos de verificación</p> <p>2. Falta de sentido de pertenencia con la Entidad.</p>	<p>Que el equipo encargado de realizar la verificación del cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios sociales de educación inicial, y atención integral a la persona mayor, altere los resultados para beneficio propio o de una institución.</p>	<p>"Pérdida de credibilidad en la entidad."</p> <p>"Afectación en la calidad del servicio."</p> <p>"Beneficio particular."</p>	<p>Rara vez - 1</p> <p>Mayor - 10</p>	<p>Rara vez - 1</p> <p>Moderado - 5</p>	<p>Baja - 10</p> <p>Baja - 5</p>	<p>Enero a Noviembre del 2019</p>	<p>Actualización del Protocolo para la verificación de condiciones de operación en establecimientos que ofrecen servicios sociales.</p> <p>Evaluación de conocimiento del Protocolo para la verificación de condiciones de operación en establecimientos que ofrecen servicios sociales.</p> <p>Acuerdos por la transparencia con la Entidad</p>	<p>30 de abril, 31 de agosto y 30 de noviembre de 2019</p>	<p>1. Actualizar el Protocolo para la verificación de condiciones en establecimientos que ofrecen servicios sociales.</p> <p>2. Evaluar el conocimiento del Protocolo para la verificación de condiciones de operación en establecimientos que ofrecen servicios sociales.</p> <p>3. Suscribir acuerdos por la transparencia con la Entidad por parte de los contratistas de prestación de servicios que realizan las visitas de verificación de cumplimiento de estándares técnicos de calidad para las instituciones que prestan servicios de educación inicial y protección y atención integral a personas mayores.</p>	<p>Subsecretaría</p> <p>Equipo de Inspección y Vigilancia</p>	<p>1. Protocolo actualizado.</p> <p>2. (Número de personas evaluadas / Número de visitas que realizan cumplimiento de estándares técnicos de calidad para instituciones que prestan servicios de educación inicial desde el enfoque A/PI y protección y atención integral a personas mayores) * 100</p> <p>Meta 24 personas.</p> <p>3. (Número de acuerdos suscritos con la Entidad / Número de personas que realizan visitas de verificación de cumplimiento de estándares técnicos de calidad) * 100</p> <p>Meta 24 personas.</p>	