1. Objetivo del protocolo

Describir las actividades que deben desarrollarse para la articulación, actualización y publicación del portafolio de servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS con el fin de contribuir con la garantía del derecho al acceso a la información de todos los grupos de interés de la entidad.

1. Marco conceptual[[1]](#footnote-1)
* Atenciones sociales: acción desconcentrada que busca aportar en la solución de una necesidad identificada y particular de las personas, familias y comunidades para contribuir a mejorar el bienestar.
* Beneficio: mecanismo con el que cuentan los servicios sociales, las estrategias y las modalidades de atención de la SDIS con el propósito de aportar en la reducción de las condiciones de vulnerabilidad económica y social de la población, caracterizado por ser condicionados o incondicionados, tangibles o intangibles.
* Comité Institucional de Gestión y Desempeño: instancia encargada de orientar la implementación, seguimiento y evaluación del Sistema de Gestión y la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, articulando todas las áreas de la entidad, recursos, herramientas, estrategias y políticas de gestión y desempeño institucional, de acuerdo con la normativa vigente en la materia. Sustituirá los demás comités que tengan relación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG.[[2]](#footnote-2)
* Contrato social familiar: herramienta para la definición de compromisos con mujeres jefas de hogar y cuidadoras para el logro de factores asociados a su movilidad social. Este contrato social familiar se establece con el principio de corresponsabilidad de los beneficiarios de servicios sociales del Distrito en razón a la generación de acciones de progreso educativo, autonomía económica, autocuidado y bienestar, empoderamiento y fortalecimiento familiar como facilitadores para la reducción de la feminización de la pobreza, redistribución y reducción del tiempo de cuidado.
* Documento técnico de servicios sociales: compila los anexos técnicos de cada uno de los servicios en los que se describen los criterios de priorización, ingreso, permanencia, egreso, restricciones, y medición o evaluación de los servicios prestados por la Secretaría Distrital de Integración Social.
* Estrategia: conjunto de acciones territoriales, diferenciales, poblacionales y flexibles para dar respuesta a una necesidad específica identificada dentro de un servicio social.
* Mesa técnica de Gestión Integral Social – GIS: instancia de apoyo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño que entre sus funciones se encarga de presentar para su aprobación por parte del comité la creación, modificación, transformación o supresión de los servicios sociales que presta la entidad, así como la actualización del portafolio de servicios.
* Mesas técnicas: instancias de apoyo integradas por representantes de las dependencias líderes de la implementación de las políticas de gestión y desempeño y representantes de las dependencias que se requieran de acuerdo a la temática, necesidad, o circunstancia que se presente en la secretaría.
* Modalidad de atención: forma de implementar un servicio que atiende una necesidad o demanda específica aportando en el cumplimiento de los objetivos y la oferta del servicio social.
* Portafolio de servicios: instrumento de comunicación con el que cuenta la SDIS para dar a conocer e informar a toda la ciudadanía la oferta de servicios, estrategias, modalidades y beneficios creados y transformados para atender y mitigar condiciones de vulnerabilidad, el fomento de capacidades y la ampliación de oportunidades. Orienta a las y los habitantes de Bogotá, hacía los cuales va dirigido el servicio, las acciones que desarrolla y los beneficios que presta. Puede ser consultado de manera impresa o digital a través de los canales de comunicación de la Entidad. www.sdis.gov.co. -portafolio de servicios.
* Servicio social: conjunto de acciones integradas que buscan atender las necesidades sociales identificadas en las personas, familias y comunidades que habitan en la ciudad de Bogotá, en el marco de la protección social, el Sistema Distrital de Cuidado y la integración territorial, poblacional y diferencial, con el fin de aportar progresivamente a la superación de condiciones de vulnerabilidad, ampliación de capacidades, generación de oportunidades y acciones de corresponsabilidad.
1. Condiciones generales
* El presente protocolo se desarrolla a partir del momento que se cuenta con el acto administrativo suscrito, el cual indica las actuaciones relacionadas con los servicios y modalidades de atención para su creación o transformación oficialmente.
* El tiempo que se tiene para la publicación del portafolio de servicios sociales en los diferentes medios de información de la entidad, será de 10 días hábiles, a partir de la entrada en vigencia del acto administrativo que oficializa los servicios creados o transformados.
* La publicación de la actualización del portafolio de servicios será coordinada por la Subsecretaría, quien solicitará a la Oficina Asesora de Comunicaciones, de acuerdo con los procedimientos establecidos, la publicación de la actualización, la cual no podrá superar los 3 días una vez recibida la solicitud de parte de la Subsecretaría:

Procedimiento Comunicación interna (PCD-CE-001)

Protocolo Página web (PTC-CE-002)

Formato Solicitud a la Oficina Asesora de Comunicaciones (FOR-CE-003)

1. Desarrollo del protocolo

4.1 Actividades para la articulación del portafolio de servicios sociales de la SDIS

* La articulación del portafolio de servicios inicia dando cumplimiento a las acciones descritas en el lineamiento Creación, transformación o actualización de los servicios sociales en la Secretaría Distrital de Integración Social (LIN-DIS-002) en el numeral descrito 10.3. que corresponde a la etapa de aprobación de los servicios sociales, la cual describe las actividades de articulación requeridas para la actualización de los servicios y que se presentan en las instancias de Revisión en Mesa Técnica Gestión Integral Local – GIS y la Aprobación Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
* Una vez se cuente con el acto administrativo, la Subsecretaría articulará con la dependencia responsable del servicio o modalidad, la verificación de la información a publicar en el portafolio de servicios,.

4.2 Actividades para la actualización del portafolio de servicios sociales de la SDIS

* La actualización del portafolio de servicios en los diferentes canales de comunicación de la entidad, da cuenta, tanto de la modificación de las piezas comunicativas (cartillas virtuales, folletos, entre otros) como del ajuste del documento anexo técnico asociado al acto administrativo de aprobación del servicio o modalidad de atención.

En consecuencia, la Subsecretaría solicitará a la Oficina Asesora Jurídica el acto administrativo correspondiente a la oficialización de los servicios aprobados para su creación o transformación previa aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

* La Subsecretaría adelantará las acciones establecidas en el procedimiento Control de documentos (PCD-GS-003) para la actualización del portafolio de servicios como documento controlado en el módulo web o manual del Sistema de Gestión de la Secretaría Distrital de Integración Social.

4.2. Actividades para la publicación del portafolio de servicios sociales de la SDIS.

* La Subsecretaría solicitará a la Oficina Asesora de Comunicaciones publicar cada vez que se cuente con un acto administrativo, la actualización del portafolio de servicios, mediante el formato Solicitud a la Oficina Asesora de Comunicaciones firmado por el Subsecretario, enviado al correo electrónico: solicitudesoac@sdis.gov.co, en un tiempo no mayor a los (3) días de recibida la solicitud.
* Los documentos a publicar corresponderán a: el acto administrativo suscrito que oficializa la creación o transformación de los servicios junto con los anexos técnicos que describen el servicio o modalidad. Adicionalmente se solicitará la elaboración y/o actualización de las piezas comunicativas relacionadas con el portafolio de servicios (cartillas, videos, folletos, carteleras entre otros).

Teniendo en cuenta que la elaboración de las piezas comunicativas conlleva un mayor tiempo de elaboración, es necesario garantizar que los anexos técnicos sean publicados, con el fin de brindar con oportunidad y en tiempo real el derecho a la información a la ciudadanía.

* La Subsecretaría realizará seguimiento a la publicación de los documentos de portafolio de servicios en el marco de los tiempos establecidos en los diferentes canales de comunicación.
1. Administración del protocolo

La Subsecretaría será la dependencia responsable del presente protocolo, de su actualización, correcta aplicación y conocimiento de la SDIS, cada vez que cambie su versión oficial.

1. Aprobación del documento

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Elaboró | Revisó | Aprobó |
| Nombre | Greys Cortés Daza  | Adriana Serna | Julián Moreno Parra  |
| Cargo/Rol | Gestora SIG proceso Diseño e innovación de los servicios sociales  | Profesional Subsecretaría | Subsecretario  |

1. Las definiciones establecidas en el presente protocolo corresponden a: Resolución No.0509 del 20 de abril/2021 “Por la cual se definen las reglas aplicables a los servicios sociales, los instrumentos de focalización de la SDIS, y se dictan otras disposiciones”. [↑](#footnote-ref-1)
2. Resolución No. 0382 de 19 de marzo 2021 “Por la cual se reestructura el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría Distrital de Integración Social y se dictan otras disposiciones” [↑](#footnote-ref-2)