1. Objetivo

Dar a conocer a los equipos de trabajo de la entidad los canales de interacción dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social, así como su forma de operación, para que se brinde la información requerida por la ciudadanía o se genere la respuesta a las peticiones realizadas.

1. Glosario

* Canal de atención: son los medios y espacios dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social para la comunicación con la ciudadanía para realizar trámites y solicitar servicios, información y orientación relacionada con el de contacto.
* Calidez: atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a los términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía[[1]](#footnote-2).
* Ciudadano/a: toda persona que forma parte de una comunidad, la condición de miembro de dicha comunidad se conoce como ciudadanía, y conlleva una serie de deberes y derechos que cada ciudadano/a debe respetar y hacer que se cumplan[[2]](#footnote-3).
* Claridad: hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía [[3]](#footnote-4).
* Coherencia: corresponde a la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana [[4]](#footnote-5), para cumplir con dicho criterio, la respuesta emitida por la entidad debe tener una relación directa con la petición ciudadana.
* 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 cumplimiento[[5]](#footnote-6).
* Dependencia competente: se entiende por esta, el área de la Secretaría Distrital de Integración Social que de acuerdo a sus funciones cuenta con la información pertinente para atender y dar respuesta a las solicitudes.
* Dependencias parametrizadas SDIS – Bogotá te escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS): se entiende por estas, las áreas de la entidad que han sido debidamente parametrizadas en Bogotá te escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) como usuarios, tales como: Direcciones, Subdirecciones Técnicas y Locales, Oficinas, Despacho, Subsecretaría y Comisarías.
* 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 comunitario[[6]](#footnote-7).
* 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 entorno[[7]](#footnote-8).
* Designado: responsable de operar el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en las dependencias parametrizadas, el cual se encuentra autorizado por el jefe de dependencia a través del formato de designación de operación del sistema, y cuenta con usuario y clave debidamente asignados.
* Digno: servicio imparcial e igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.
* Efectividad: respuesta satisfactoria a las necesidades y solicitudes, siempre que estas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen la acción de los servidores públicos, o de quienes ejercen acciones de carácter público.
* Felicitación: manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública[[8]](#footnote-9).
* Informe secretarial: documento mediante el cual se certifica la publicación de la respuesta al requerimiento presentado de forma anónima.
* Petición completa: se refiere a los requisitos de identificación mínimos y el asunto que debe contener una petición a fin de facilitar la respuesta dando cumplimiento a los criterios de calidad, como son: claridad, calidez, coherencia y oportunidad.
* Oportunidad: atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos en la ley para responder los requerimientos.
* 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[[9]](#footnote-10).
* Reclamo: manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud[[10]](#footnote-11).
* Respuesta: contestación o manifestación por la cual la entidad busca informar a la ciudadanía las acciones o decisiones frente a su requerimiento.
* Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS): es una herramienta virtual por la cual se pueden interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar los intereses particulares o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa, según sea el caso[[11]](#footnote-12).
* Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC-: es un sistema de interacción entre la ciudadanía y la Secretaría de Integración Social, en el cual se desarrollan operaciones de trámites y servicios a través del acceso oportuno, eficaz, eficiente y cálido a los servicios que presta la Entidad, utilizando una comunicación directa, confiable, amable, digna y efectiva[[12]](#footnote-13).
* Solicitud de acceso a la información: facultad que tiene la ciudadanía 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 entidad[[13]](#footnote-14).
* 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[[14]](#footnote-15).
* 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.

1. Desarrollo

Cualquier persona podrá presentar solicitudes de información, consultas, quejas, reclamos, peticiones de interés particular, peticiones de interés general, felicitaciones, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y solicitud de copias a la Secretaría Distrital de Integración Social a través de los siguientes canales y medios de interacción:

Tabla No. 1 Canales y Medios de Interacción

| CANAL | MEDIO |
| --- | --- |
| PRESENCIAL | Por escrito:  Punto de radicación en la Carrera 7 No. 32 – 12 Edificio San Martín, Local 103 Subdirecciones Locales para la Integración Social.  (Consultar directorio en página web:  https://www.integracionsocial.gov.co/images/\_docs/2022/documentos/Directorio\_puntos\_SIAC.pdf). |
| Verbal:  Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía: carrera 7 No. 32 -12 Local 101  Ciudadela San Martín  Subdirecciones Locales para la Integración Social.  (Consultar directorio en página web:  https://www.integracionsocial.gov.co/images/\_docs/2022/documentos/Directorio\_puntos\_SIAC.pdf). |
| Buzón de sugerencias:  Carrera 7 No. 32 – 12 Edificio San Martín, Local 103 Subdirecciones Locales para la Integración Social.  Ubicados en Subdirecciones Locales y unidades operativas.  (Consultar directorio en página web:  https://www.integracionsocial.gov.co/images/\_docs/2022/documentos/Directorio\_puntos\_SIAC.pdf). |
| TELEFÓNICO | Línea de atención ciudadana (601) 3 80 83 30 opción 1; opción 2 (peticiones ciudadanas); opción 3 (denuncias por presuntos actos de corrupción); opción 4 (Subdirecciones Locales); opción 5 (habitabilidad en calle).  Línea Gratuita de atención ciudadana 01 8000 127 007.  Línea 195 Centro de Contacto Distrital. |
| VIRTUAL | Contáctenos: www.integracionsocial.gov.co  defensordelaciudadania@sdis.gov.co  www.bogota.gov.co/sdqs |
| Video llamada, agendamiento de cita virtual a través de página Web. <https://outlook.office365.com/owa/calendar/SecretaraDistritaldeIntegracinSocial@sdis.gov.co/bookings/s/elJT0dSR3kSRKS681CHaGg2> |

Fuente. Procedimiento Trámite de requerimientos de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social (PCD-ATC-003).

A continuación, se describen las actividades que se realizan en cada uno de los canales y medios de interacción dispuestos en la entidad:

3.1 Canal Presencial

Tabla No. 2 Medio escrito

|  |
| --- |
| ACTIVIDAD |
| Recibir el requerimiento de la ciudadanía el cual contendrá en cumplimiento con la normativa vigente, por lo menos: 1. La designación de la autoridad a la que se dirige.  2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá. El peticionario podrá agregar la dirección de correo electrónico.  3. El objeto de la petición.  4. Las razones en las que fundamenta la petición.  5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.  6. La firma del peticionario cuando fuere el caso. |
| Verificar la petición y sus anexos, asignando número de radicación, fecha y hora, mediante el sistema de correspondencia. |
| Informar al(la) ciudadano(a), los términos legales establecidos para la respuesta. |
| La oficina de correspondencia de nivel central realiza entrega del requerimiento al SIAC central de acuerdo con los horarios de reparto. |
| En las Subdirecciones Locales el responsable de correspondencia hace entrega del requerimiento al designado del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), quien es el responsable de cargarlo en la plataforma, para que se lleve a cabo el trámite correspondiente. |
| Cumplir con lo establecido en el Procedimiento Trámite de requerimientos de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social (PCD-ATC-003). |

Fuente. Procedimiento Trámite de requerimientos de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social (PCD-ATC-003).

Tabla No. 3 Medio verbal

|  |
| --- |
| ACTIVIDAD |
| Escuchar la petición verbal y determinar si la información puede ser brindada de manera inmediata o requiere ser tramitada a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. |
| Si la información es brindada de manera inmediata, la atención se registrará en el sistema de información dispuesto por la entidad. |
| Si no es posible brindar la información de manera inmediata, la petición se registra en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, y se asigna a la dependencia competente, con el número de identificación generado por el SDQS. |
| Informar al(la) ciudadano(a) el trámite que se va a realizar a través del sistema, así como los tiempos para la respuesta. |
| Recibir el requerimiento de la ciudadanía el cual debe contener, en cumplimiento con la normativa vigente, por lo menos: 1. La designación de la autoridad a la que se dirige.  2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá. El peticionario puede agregar la dirección electrónica.  3. El objeto de la petición.  4. Las razones en las que se fundamenta la petición.  5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.  6. La firma del peticionario cuando fuere el caso. |
| Si el(la) ciudadano(a) lo solicita se entrega copia de la constancia de la petición verbal. |
| Cumplir con lo establecido en el Procedimiento Trámite de requerimientos de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social (PCD-ATC-003). |

Fuente. Procedimiento Trámite de requerimientos de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social (PCD-ATC-003).

Tabla No. 4 Medio buzón de sugerencias

| ACTIVIDAD |
| --- |
| Verificar la disponibilidad de formatos “yo opino” en los buzones de sugerencias. |
| Realizar obligatoriamente una vez por semana la apertura del buzón en presencia de un servidor público o contratista y un ciudadano/a que actuará como testigo. |
| Diligenciar en su totalidad el Formato Apertura buzón de sugerencias (FOR-ATC-009). |
| Entregar las peticiones encontradas en el buzón de sugerencias al(la) designado(a) de la operación del SDQS para que realice el cargue y trámite correspondiente. |
| La apertura de los buzones de sugerencias en las Subdirecciones locales y puntos SIAC, son responsabilidad del jefe de la dependencia, quienes pueden asignar un delegado/a para la apertura del buzón. |
| Los(as) responsables de la apertura de buzones o su delegado(a) en las Subdirecciones Locales y puntos SIAC deben cargar mensualmente el Formato Apertura buzón de sugerencias (FOR-ATC-009) completamente diligenciado, cerrando los espacios en blanco; sin tachones o enmendaduras, en la carpeta virtual del SIAC nivel central. |
| Las unidades operativas que dependen de las Subdirecciones Locales deben enviar mensualmente el Formato Apertura buzón de sugerencias (FOR-ATC-009) completamente diligenciado al designado del SDQS. |
| El(la) designado(a) de la operación del SDQS, acopia y carga mensualmente en la carpeta virtual del SIAC nivel central, los formatos apertura de buzón de sugerencias, escaneados. |
| El jefe de las unidades operativas que dependan de las Subdirecciones Técnicas asignará el/la responsable de la apertura del buzón de sugerencias, quien a su vez entregará los escritos encontrados al/ la designado(a) de la operación del SDQS para el cargue y trámite correspondiente. |
| Las unidades operativas que dependan directamente de las Subdirecciones Técnicas deben entregar mensualmente al designado de operar el SDQS en estas Subdirecciones técnicas, el Formato de apertura de buzón de sugerencias completamente diligenciado. |
| Cumplir con lo establecido en el Procedimiento Trámite de requerimientos de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social (PCD-ATC-003). |

Fuente. Procedimiento Trámite de requerimientos de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social (PCD-ATC-003).

* 1. Canal Telefónico

Tabla No. 5. Canal Telefónico

| ACTIVIDAD |
| --- |
| Atender la llamada telefónica conforme al protocolo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Integración Social ([MNL-DSS-001](http://sig.sdis.gov.co/images/documentos_sig/procesos/atencion_a_la_ciudadania/documentos_asociados/20170124_mnl_dss_001_v0_manual_de_servicio_a_la_ciudadania_sdis.doc)). |
| Escuchar la petición verbal y determinar si la información puede ser brindada de manera inmediata, de lo contrario, la atención se registra en el sistema de información dispuesto por la entidad. |
| Cuando la respuesta es brindada de manera inmediata, la atención queda registrada de manera automática en el sistema de información dispuesto por la entidad. |
| Si no es posible brindar la información de manera inmediata, la petición se transfiere a la opción 2 para su respectivo registro en el SDQS. |
| Solicitar como mínimo la siguiente información:   1. Los nombres y apellidos completos de la persona solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección física o electrónica donde recibirá y se harán las notificaciones. 2. El objeto de la petición. 3. Las razones que fundamentan su petición. |
| Informar a la ciudadanía que el trámite se va a realizar a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS-, al igual que, los términos legales para la respuesta. |
| Cumplir con lo establecido en el Procedimiento Trámite de requerimientos de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social (PCD-ATC-003). |

Fuente. Procedimiento Trámite de requerimientos de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social (PCD-ATC-003).

* 1. Canal Virtual

1. Medio: página web [www.integracionsocial.gov.co](http://www.integracionsocial.gov.co) – Contáctenos
2. Medio: correo electrónico [integracion@sdis.gov.co](mailto:integracion@sdis.gov.co)
3. Medio: página web [www.bogota.gov.co/sdqs](http://www.bogota.gov.co/sdqs)
4. Video llamada

Tabla No. 6. Canal virtual

| ACTIVIDAD |
| --- |
| Acceder y revisar diariamente en el horario hábil el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. |
| Acceder y revisar diariamente en el horario hábil los correos institucionales a fin de darle tramite a las solicitudes. |
| Cumplir con lo establecido en el Procedimiento Trámite de requerimientos de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social (PCD-ATC-003). |
| Previo agendamiento de la cita por parte de la ciudadanía, el funcionario o contratista del SIAC a cargo de la atención por video llamada se conecta para brindar la información y orientación respectiva. |
| En la atención por video llamada la ciudadanía puede interponer peticiones, las cuales son cargadas en el sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha” por parte del funcionario o contratista que brinda la atención. |

Fuente. Procedimiento Trámite de requerimientos de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social (PCD-ATC-003).

* 1. Tiempos de respuesta

Las peticiones allegadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de interacción son respondidas conforme el término legal establecido, contado a partir del día hábil siguiente de recibido en la entidad, así:

Tabla No. 7. Tiempos de respuesta

|  |  |
| --- | --- |
| Tipología | Término legal |
| Petición de interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia. | 15 días hábiles |
| Denuncias por presuntos actos de corrupción. | 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 |

Fuente. Código Contencioso Administrativo – Ley 1755 de 2015.

1. Observaciones
2. Todo requerimiento por parte de la ciudadanía que se reciba en la Secretaría Distrital de Integración Social por medio escrito debe tener una respuesta escrita.
3. Se debe dejar constancia de los requerimientos verbales, por cualquier medio idóneo con que cuente la entidad.
4. La respuesta a los derechos de petición verbal debe darse en los plazos establecidos en la ley, acorde con la tipología del requerimiento.
5. No es necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información verbal cuando la respuesta al ciudadano(a) consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que a que él pueda dirigirse para obtener la información solicitada.
6. Las autoridades pueden notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el ciudadano(a) haya aceptado este medio de notificación.
7. Los ciudadano/as que no deseen identificarse pueden presentar sus requerimientos de manera anónima, los mismos son tramitados conforme a lo estipulado en la ley, en este sentido además de la respuesta se elabora constancia de publicación de respuesta y se publica durante cinco (5) días hábiles en un lugar visible y de acceso a la ciudadanía.
8. Si al realizar la apertura del buzón de sugerencias este se encuentra vacío, igualmente se debe diligenciar el Formato Apertura buzón de sugerencias (FOR-ATC-009), indicando cero escritos y reportando la fecha en que se realizó la apertura con la firma de las personas que participaron en la misma.
9. La consulta del estado del requerimiento puede realizarse a través de todos los canales de interacción dispuestos por la SDIS.
10. En caso de presentarse fallas en el sistema de información dispuesto por la entidad, la atención realizada se registra en el Formato Registro de atención diaria no registrada en SIRBE (FOR-ATC-012).
11. Administración del instructivo

Subsecretaría.

1. Aprobación del documento

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Elaboró | Revisó | Aprobó |
| Nombre | Angélica María Cifuentes  Claudia Bulla  Ricardo Tique | Natalia Del Pilar Rojas Rodríguez | Julián Moreno Parra |
| Cargo/Rol | Profesional Subsecretaría  Contratistas Subsecretaría | Gestora Proceso Atención a la Ciudadanía | Subsecretario |

1. Procedimiento trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS. [↑](#footnote-ref-2)
2. Glosario Secretaría Distrital de Integración Social. [↑](#footnote-ref-3)
3. Procedimiento trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS. [↑](#footnote-ref-4)
4. Ibídem [↑](#footnote-ref-5)
5. Ibídem [↑](#footnote-ref-6)
6. Ibid [↑](#footnote-ref-7)
7. Ibid [↑](#footnote-ref-8)
8. Ibid [↑](#footnote-ref-9)
9. Ibid [↑](#footnote-ref-10)
10. Ibid [↑](#footnote-ref-11)
11. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: <http://www.bogota.gov.co/sdqs> [↑](#footnote-ref-12)
12. Resolución 1340 de 29 de junio 2022, la cual derogó la 1202 de 2019, SDIS. [↑](#footnote-ref-13)
13. Manual para la gestión de peticiones. Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas <https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf> [↑](#footnote-ref-14)
14. Ibid [↑](#footnote-ref-15)