

RESOLUCIÓN No. 1881 - - 30 NOV. 2015

“Por medio de la cual se reforma el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se acogen sus lineamientos”

LA SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el Acuerdo 257 de 2006 y el Decreto 607 de 2007,

CONSIDERANDO

Que el Artículo de la Constitución Política de Colombia establece que: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular, y obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Que mediante el Acuerdo 257 de noviembre 30 de 2006, se determina la estructura, organización y funcionamiento general de los organismos y de las entidades de Bogotá Distrito Capital y se expiden otras disposiciones.

Que el artículo 87 del Acuerdo 257 de noviembre 30 de 2006 transformó el Departamento Administrativo de Bienestar Social en la Secretaría Distrital de Integración Social como organismo del sector central con autonomía administrativa y financiera.

Que el mismo Acuerdo en su artículo 89 establece la naturaleza, objeto, funciones básicas de la Secretaría Distrital de Integración Social, determinando que; “La Secretaría Distrital de Integración Social es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera que tiene por objeto orientar y liderar la formulación y el desarrollo de políticas de promoción, prevención, protección, restablecimiento y garantías de los derechos de los distintos grupos poblacionales, familias y comunidades, con especial énfasis en la prestación de los servicios sociales básicos para quienes enfrentan una mayor situación de pobreza y vulnerabilidad. Así como, prestar servicios sociales básicos de atención a aquellos grupos poblacionales que además de condiciones de pobreza se encuentran en riesgo social, vulneración manifiesta o en situación de exclusión social.

Que mediante el Decreto 607 de diciembre 28 de 2007, se estableció el objeto, la estructura organizacional y funciones de la Secretaría Distrital de Integración Social, asignando en la Subsecretaría CAPÍTULO II, Artículo 9°. Literal g) Estructurar el área de defensa de la ciudadanía y fortalecer el control social en

1 8 8 1 - - 3 0 NOV. 2015

procura de una mejor prestación de los servicios sociales, así como las estrategias para dar respuesta pertinente y oportuna a sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Que el Decreto 607 de diciembre 28 de 2007, en su artículo 9ª, literal g) establece como función propia de la Subsecretaría Distrital de Integración Social la de: *“Estructurar el área de la defensa de la ciudadanía y fortalecer el control social en procura de una mejor prestación de los servicios sociales, así como las estrategias para dar respuesta pertinente y oportuna a sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”.*

Que el Plan de Desarrollo Distrital, busca avanzar en la construcción de una ciudad en la que todas y todos vivamos mejor, en la que las acciones del gobierno se dirijan al mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía, una ciudad incluyente, justa y equitativa en la que se reconozcan, garanticen y restablezcan los derechos humanos.

Que el Decreto Distrital 371 de 2010, Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital, establece en su artículo 3º *-de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital.*

Que la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, entre otros indica en el artículo 76. *“Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.”

J - C

1 8 8 1 - 3 0 NOV. 2015

Que el Decreto 19 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, la cual instituye: *"artículo 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra. Artículo 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. Todas las entidades del estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública. Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad. Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales, si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9 de la ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto, en todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes."*

Que el Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, establece en el artículo 2. *"Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"."*

Que el Decreto 197 de 2014 Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., *la cual se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). Así mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias de gobierno de conformidad con el Plan de Desarrollo de la Bogotá Humana.*

Que la Ley 1712, de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, la cual establece entre otros: *"Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de*

188.1 - - 30 NOV. 2015

transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros”

En mérito de lo expuesto,

RESOLVE

CAPÍTULO I

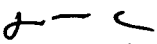
DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ARTICULO 1. La Subsecretaría de la Secretaría Distrital de Integración Social es la dependencia responsable de dar línea institucional para la aplicación de la Política de Servicio al Ciudadano en la entidad.

ARTICULO 2. El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, en el marco del Sistema Integrado de Gestión, es un sistema de interacción ciudadana donde la comunicación es directa, confiable, amable, digna y efectiva entre la ciudadanía y la Secretaría de Integración Social, su fin es orientar acciones a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía, articulada con respuestas oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias sobre los servicios sociales.

ARTÍCULO 3. OBJETIVOS. Para lograr que el servicio sea confiable, amable, digno y efectivo, la Secretaría Distrital de Integración Social propenderá porque el SIAC cumpla con los siguientes objetivos:

1. Garantizar la implementación de la política pública de atención a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, consolidándose como la línea de dirección institucional.
2. Brindar una atención rápida y directa a los y las ciudadanas, empleando los diferentes medios tecnológicos, personalizados y virtuales ofrecidos por la Secretaría Distrital de Integración Social.
3. Asegurar la progresividad en la calidad del servicio, con especial atención a la accesibilidad, al trato personal, al tiempo de resolución de la solicitud y a la precisión de la respuesta, por medio de mecanismos de auto evaluación.
4. Garantizar que se difunda de manera clara y veraz la información pertinente de los servicios sociales de la Secretaría Distrital de


4

1 8 8.1 -- 3 0 NOV. 2015

Integración Social, como también las programaciones y actividades que las áreas precisen transmitir a la ciudadanía.

5. Garantizar el adecuado manejo y operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en la Secretaría Distrital de Integración Social.
6. Dar a conocer a la ciudadanía los procedimientos de acceso y criterios de permanencia y egreso de los servicios sociales que presta la Secretaría Distrital de Integración Social.
7. Formular y adoptar oportunidades de mejora en la prestación del servicio a la ciudadanía.

ARTÍCULO 4. FUNCIONES. Para dar cumplimiento a los objetivos el SIAC tendrá las siguientes funciones:

1. Dar cumplimiento a la política de servicio al ciudadano de la Administración Distrital, con el fin de lograr que la Secretaría Distrital de Integración Social preste un servicio integral, homogéneo y estandarizado.
2. Definir las líneas de acción para la atención a la ciudadanía de manera que se garantice la atención oportuna y la calidad en la prestación de los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social.
3. Implementar los procedimientos, instructivos y demás directrices que defina la Secretaría Distrital de Integración Social en el marco del Sistema Integrado de Gestión –SIG- a fin de contribuir a la misión de la institución.
4. Dar trámite y atender las peticiones, consultas, quejas y reclamos presentados por la ciudadanía en los términos establecidos por la ley, de manera que se garantice por medio de las diferentes respuestas la satisfacción del peticionario o peticionaria.
5. Prestar atención a la ciudadanía de manera confiable, amable, digna y efectiva, cualquiera que sea el canal de interacción.
6. Administrar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

ARTICULO 5. ESTRUCTURA ORGÁNICA. Para el cumplimiento de los objetivos propuesto, el Servicio Integral de atención a la Ciudadanía contará con la siguiente estructura:

f - c

1 8 8 1 - - 3 0 NOV. 2015

1. Equipo Institucional de Trabajo de servicio integral de atención a la ciudadanía
 - El (la) líder del equipo SIAC
 - Profesionales universitarios de SIAC central.
 - Auxiliares SIAC central y Local.
2. Dependencias e instancias de la Secretaría Distrital de Integración Social

CAPITULO II

DEL EL (LA) LÍDER, PROFESIONALES, AUXILIARES Y DEPENDENCIAS E INSTANCIAS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

ARTICULO 6. La Subsecretaría designará un grupo de personas vinculadas a la planta y por contrato para liderar y orientar el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC-, atendiendo de manera se asegura la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y el trámite adecuado de los requerimientos de la ciudadanía.

ARTICULO 7. LIDER DEL EQUIPO SIAC. Para los efectos de la presente resolución, el (la) líder del equipo SIAC es la persona que ejercerá la coordinación operativa del SIAC, sus funciones son:

1. Formular el Plan Operativo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la SDIS.
2. Formular el Plan de Cualificación de los servidores y servidoras del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.
3. Formular estrategias. Mecanismos, herramientas e instrumentos que garanticen un servicio confiable, amable, digno y efectivo a la ciudadanía.
4. Formular acciones para garantizar la gestión del sistema de información del SIAC.
5. Elaborar y presentar a la Subsecretaría el Informe trimestral del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, dando cuenta de las mediciones de eficacia, eficiencia y efectividad de las respuestas de la SDIS a la ciudadanía.
6. Articular la relación institucional con la Dirección Distrital del Servicio a la Ciudadanía.

0881 - - 30 NOV. 2015

7. Realizar seguimiento a la implementación del Plan Operativo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la SDIS, a través de metodologías por matriz de semaforización de la SDIS.
8. Formular acciones de mejora que garanticen la calidad del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la SDIS.
9. Entregar un informe trimestral al Consejo Directivo de la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS- , como insumo para la revisión del Sistema Integrado de Gestión por parte de la alta dirección.

ARTICULO 8.- PROFESIONALES DEL SIAC. Tienen bajo su responsabilidad el seguimiento de cada uno de las acciones actividades que se desarrollan en le funcionamiento integral del servicio de atención a la ciudadanía, a fin de garantizar el cumplimiento de los atributos del servicio cumpliendo las siguientes funciones:

1. Atender, indagar, responder o direccionar las peticiones efectuadas por los diferentes medios, telefónicas, personales, página web, buzón de sugerencias formuladas por la ciudadanía, información que se registra en los formatos correspondientes y efectuar acompañamiento a las dependencias asignadas.
2. Verificar y realizar seguimiento al funcionamiento del Servicio Integral de Atención a la ciudadanía en las Subdirecciones Locales, en el marco de los lineamientos de la Dirección Distrital de Integración Social.
3. Realizar verificación de los soportes físicos del sistema en forma mensual, para corroborar la fidelidad de la información.
4. Verificar el proceso de funcionamiento de los buzones de la Secretaría Distrital de Integración Social.
5. Evaluar trimestralmente el cumplimiento de los procedimientos del servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de acuerdo a las áreas asignadas por el coordinador.
6. Presentar informe mensual de las acciones adelantadas, evidenciando logros y dificultades.
7. Participar en la divulgación del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de acuerdo con las necesidades de la Secretaría Distrital de Integración Social.

1 8 8 1 - 2 3 0 NOV. 2015

8. Responder por calidad, confiabilidad y oportunidad en la información suministrada por el Sistema de Información de Atención al Ciudadano, guardando copia de seguridad de la información.
9. Apoyar la modificación, actualización y definición del proceso de Direccionamiento de Servicios Sociales, así como su adopción bajo el Sistema de Gestión de Calidad de la SDIS.

ARTICULO 9. AUXILIARES LOCALES DEL SIAC. Son las personas encargadas de la atención directa a la ciudadanía de forma confiable, amable, digna y efectiva. Quienes deberán cumplir las siguientes funciones:

1. Llevar el registro y consolidación en el sistema de los ciudadanos y ciudadanas que acuden al punto de servicio a la ciudadanía para obtener información y/o solicitud de vinculación a los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social o Entidades del Distrito capital.
2. Atender a los ciudadanos y ciudadanas de manera presencial y telefónicamente en los puntos de interacción ciudadana ubicados en las Subdirecciones Locales.
3. Prestar atención del servicio de acuerdo con el horario de atención establecido en la Subdirección Local.
4. Cumplir estrictamente en los puntos de servicio a la ciudadanía lo ordenado por el Manual de Servicio a la Ciudadanía y Manual de Servicios al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
5. Realizar semanalmente apertura del buzón en día hábil
6. Elaborar mensualmente el informe de atención a la ciudadanía, solicitudes de información, reclamos y sugerencias y enviarlos por correo electrónico certificado a la líder del equipo SIAC.
7. Demostrar en todo momento una buena presentación personal utilizando carnet de la entidad y prenda distintiva cuando aplique.
8. Registrar, publicar y desfijar los edictos elaborando un informe semanal y enviarlo por correo electrónico al Subdirector Local con copia a la líder del equipo del SIAC.
9. Consultar en las herramientas informáticas dispuestas la dirección del ciudadano o ciudadana para direccionarlo en el uso de los servicios de la

J - C

1 8 8 1 - - 3 0 NOV. 2015

Secretaría Distrital de Integración Social, según corresponda ubicación de residencia

10. Utilizar eficaz y eficientemente las piezas comunicativas que le son entregadas, aplicando la austeridad.
11. Suministrar información confiable y oportuna a la ciudadanía, consultando la intranet, la ruta de servicios sociales georreferenciados, guía de trámite y servicios del Distrito Capital.
12. Asistir a los procesos de inducción y cualificación convocados por la líder del equipo SIAC.

ARTÍCULO 10. DEPENDENCIAS E INSTANCIAS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL. Son responsables de atender los lineamientos institucionales que surtan para garantizar un servicio con calidad en la SDIS, tendrán de sus tareas:

1. Dar cumplimiento a las líneas institucionales definidas para la implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, con el fin de lograr que la Secretaría Distrital de Integración Social preste un servicio integral, homogéneo y estandarizado.
2. Dar trámite y atender las peticiones, consultas, quejas y reclamos presentados por la ciudadanía en los términos establecidos por la ley, cumpliendo con los criterios de calidad de las respuestas (oportunidad, claridad, calidad y coherencia)
3. Participar activamente en los procesos de cualificación y actualización convocados desde la Subsecretaría.
4. Adelantar las acciones que permitan el proceso de medición de satisfacción y percepción de los servicios sociales en la SDIS.
5. Formular acciones de mejora que garanticen la calidad del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la SDIS.
6. Operar los sistemas de información dispuestos para la atención a la ciudadanía.

CAPITULO III 1 8 8 1 - - 3 0 NOV. 2015

SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ARTICULO 14. Como estrategia de gestión el servicio integral de atención a la ciudadanía, operara aquellas herramientas tecnológicas, que fortalecerán el control social y los canales de interacción ciudadana, tales como:

Sistema Distrital de quejas y soluciones: Es el Sistema dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá, que centraliza a nivel distrital la gestión y tramite de los requerimientos de la ciudadanía de quejas de las entidades.

Guía de Trámites y servicios: Es un sistema de información en Internet que permite al ciudadano acceder a información de cómo se hace un trámite, requisitos puntos y horarios, correspondientes a Entidades Distritales y Nacionales que hacen presencia en la RED CADE

Sistema Único de información y Trámites: Es un instrumento de apoyo para la implementación de racionalización de trámites, tiene como propósito ser la fuente única y valida de la información de los tramites que todas las instituciones del estado ofrecen a al ciudadanía.

Mapoteca y Mapa callejero: Herramientas que muestran las carreteras y las calles de un distrito o de una ciudad entera. Los callejeros son una gran herramienta para navegar por las ciudades, que facilita la georeferenciación de la ciudadanía que se acerca la SDIS.

ARTÍCULO 15.- VIGENCIA Y DEROGATORIA La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga la Resolución 1139 de 2010.

COMUNÍQUESE Y CUMPLASE

Dada en Bogotá, D.C. a los 30 NOV. 2015


JORGE ENRIQUE ROJAS RODRÍGUEZ
Secretario Distrital de Integración Social

Aprobado por: Dra. Diana Mireya Parra Cardona, Subsecretaría de Despacho
Revisado por: Luz Marina Caro Lopez, asesora Jurídica Subsecretaría
Elaborado por: Jasbleidi Mojica Cardona, Responsable SIAC 