



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

RESOLUCION No. **1202** DE **12 JUN 2019**

“Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC- y se dictan otras disposiciones”.

Página 1 de 7

F-RES-003B

LA SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el Acuerdo 257 de 2006, los Decretos Distritales No. 607 de 2007, No. 197 de 2014, No. 324 del 10 de junio de 2019 y

CONSIDERANDO

Que mediante Decreto Distrital 197 del 22 de mayo de 2014 el Alcalde Mayor de Bogotá adoptó la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía en la Ciudad de Bogotá D.C.

Que en cumplimiento de lo anterior, la Secretaría Distrital de Integración Social expidió la Resolución Interna No. 1881 del 30 de Noviembre de 2015, por medio de la cual se reformó el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía- SIAC- de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Que con el fin de lograr una dinámica estandarizada frente a la atención en la prestación de servicios se hace necesario modificar la estructura del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC de forma ordenada, sistemática y coherente con las necesidades de la ciudadanía.

Que de acuerdo con lo anterior, se hace necesario actualizar el Servicio Integral a la Ciudadanía -SIAC, reformado mediante Resolución Interna No. 1881 del 30 de Noviembre de 2015.

En mérito de lo expuesto, /

Cra. 7 No. 32 - 16 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Tel.: (1) 327 97 97
www.integracionsocial.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

RESOLUCION No. **1202** DE **12 JUN 2019**

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC- y se dictan otras disposiciones".

Página 2 de 7
F-RES-003B

RESUELVE

ARTÍCULO 1. OBJETO: Actualizar el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Integración Social y dictar otras disposiciones.

ARTÍCULO 2. AMBITO DE APLICACIÓN: El Proceso de Atención a la Ciudadanía es vinculante a todas las dependencias de la Secretaría Distrital de Integración Social y aplicable a los puntos SIAC ubicados en la sede central, en las Subdirecciones Locales y en los Centros de Desarrollo Comunitario.

ARTÍCULO 3. DEFINICIÓN: El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, 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.

ARTÍCULO 4. FINALIDAD: El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía tiene como finalidad orientar acciones dirigidas a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social, a través de la emisión de lineamientos internos y protocolos que permitan dar uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano por los diferentes canales, garantizando la calidad, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía, mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, estructuración y mejoramiento de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para la satisfacción efectiva de la demanda de servicios sociales y demás trámites requeridos por la ciudadanía en general.

Lo anterior, reconociendo el ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos, para así mejorar continuamente la percepción y satisfacción de la comunidad, fortaleciendo la imagen institucional y la cultura de servicio.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

RESOLUCION No. **1202** DE **12 JUN 2019**

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC- y se dictan otras disposiciones".

Página 2 de 7
F-RES-003B

ARTÍCULO 5. SUPUESTOS: El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC se desarrolla mediante los siguientes supuestos:

- 5.1. Liderar la prestación del servicio de atención a la ciudadanía bajo el principio de mejora continua, con el fin de ofrecer atención de calidad, brindando una alta satisfacción a los usuarios del SIAC.
- 5.2. Reconocer que el trabajo en equipo está orientado a la atención en los Medios de Interacción Ciudadana para lo cual se requiere el compromiso decidido de todos los servidores y demás colaboradores asignados para la prestación del servicio.
- 5.3. Valorar la importancia de la interdependencia entre los equipos de trabajo de las diferentes dependencias.
- 5.4. Informar oportunamente los cambios en el portafolio de servicios, horarios, requisitos o plazos a las instancias correspondientes.

ARTÍCULO 6.- MATERIALIZACIÓN: El Servicio Integral a la Ciudadanía, se materializará a través de procedimientos, manuales, instructivos, documentos específicos, formatos, trámites o servicios y demás documentos que se consideren pertinentes por parte de la Subsecretaría, para cumplir los objetivos de cada uno de los componentes, de acuerdo a la herramienta que sea utilizada por la Entidad.

ARTÍCULO 7. DIRECCIONAMIENTO DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: El direccionamiento del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, estará a cargo de la Subsecretaría o a quien haga de sus veces.

ARTÍCULO 8. RESPONSABLE DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: La responsabilidad de gerenciar y articular los componentes del Sistema de Servicio a la Ciudadanía, estará cargo un asesor de despacho asignado a la Subsecretaría para tal efecto.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

RESOLUCION No. **1202** DE **12 JUN 2019**

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC- y se dictan otras disposiciones".

Página 2 de 7
F-RES-003B

ARTÍCULO 9. FUNCIONES DEL RESPONSABLE DEL SIAC: El responsable del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, tendrá a cargo las siguientes funciones:

9.1. Coordinar e implementar el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía a través de políticas, lineamientos de servicio a la ciudadanía y protocolos de atención en la Secretaría Distrital de Integración Social.

9.2. Definir e implementar estrategias de servicio, políticas, protocolos, acuerdos de nivel de servicio interinstitucional que garanticen la prestación del servicio en los canales de atención: Presencial, Virtual y Telefónico.

9.3. Gestionar los requerimientos, así como las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en corresponsabilidad con las dependencias competentes, disponiendo los medios necesarios que garanticen la defensa de los intereses de la ciudadanía en la atención y prestación del servicio para generar la satisfacción de la comunidad.

9.4. Realizar seguimiento a la gestión de los requerimientos y Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que ingresan a la Entidad, para la verificación de sus estados, la realización de correspondientes alertas a cada una de las dependencias responsables y diseño de planes de mejoramiento con cada una de las mismas.

9.5. Realizar seguimiento, control y medición de la satisfacción a la prestación del servicio a la ciudadanía en los diversos canales de atención en la Secretaría Distrital de Integración Social.

9.6. Formular el Plan Operativo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.

9.7. Elaborar el Plan de Sensibilización en cultura del servicio, que se deba implementar en el SIAC.

9.8. Formular estrategias, mecanismos, herramientas e instrumentos que garanticen un servicio confiable, amable, digno y efectivo a la ciudadanía.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

RESOLUCION No. **1202** DE **12 JUN 2019**

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC- y se dictan otras disposiciones".

Página 2 de 7
F-RES-003B

9.9. Elaborar y entregar a la Subsecretaría el informe trimestral del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, relacionando las respuestas otorgadas por cada dependencia, el cual deberá ser presentado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

9.10. Articular la relación institucional con la Subsecretaría del Servicio a la Ciudadanía – Dirección de Calidad del Servicio.

9.11. Formular las acciones de mejora que garanticen la calidad del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.

ARTÍCULO 10. EQUIPO DE TRABAJO: El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía estará integrado por un equipo de trabajo conformado por servidores públicos y contratistas que serán liderados por el responsable del SIAC, quienes actuarán conforme a las funciones de sus cargos y actividades relacionadas en sus contratos respectivamente.

ARTÍCULO 11. ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL EN EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA: El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía es el núcleo fundamental del accionar de la Secretaría Distrital de Integración Social, por lo tanto, sus procesos, procedimientos, protocolos, acciones y estrategias son transversales al interior de la misma.

En ese sentido, todas las dependencias de la Secretaría tendrán a su cargo las siguientes tareas:

11.1. Dar cumplimiento a los procesos, procedimientos, acciones y estrategias definidas para la implementación de la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía con el fin de lograr que la Secretaría, preste un servicio integral, homogéneo y estandarizado.

11.2. 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, oportunidad, calidez, claridad y coherencia de las respuestas.

11.3. Participar activamente en los procesos de sensibilización en cultura del servicio y actualización convocados desde el SIAC.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

RESOLUCION No. **1202** DE **12 JUN 2019**

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC- y se dictan otras disposiciones".

Página 2 de 7
F-RES-003B

11.4. Formular acciones de mejora que garanticen la calidad del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía en la Entidad.

11.5. Operar los sistemas de información dispuestos para la atención a la ciudadanía.

11.6. Designar un enlace con el fin de mantener contacto permanente con el SIAC, especialmente para lo relacionado con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS "Bogotá Te Escucha".

ARTÍCULO 12: SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

Con el fin de promover un cambio de cultura hacia lo digital y que facilite a la ciudadanía la interacción con la Secretaría Distrital de Integración Social desde cualquier lugar, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía ha puesto a disposición los siguientes canales:

- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha"
<http://www.bogota.gov.co/sdqs>
- Portal Bogotá: www.bogota.gov.co
- SuperCADE Virtual: <http://supercade.bogota.gov.co/login.html>
- Guía de Trámites y Servicios:
<http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/portel/libreria/php/index.php>
- Mapa Callejero: <http://mapacallejero.bogota.gov.co/mad/vm.php>
- Contratación a la Vista: www.contratacionbogota.gov.co
- Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control – SUDIVC • Páginas y sitios web de las Entidades. //



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

RESOLUCION No. **1202** DE **12 JUN 2019**

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC- y se dictan otras disposiciones".

Página 2 de 7
F-RES-003B

ARTÍCULO 13. COMUNICACIÓN: Comunicar el contenido del presente acto administrativo a cada una de las dependencias de esta Secretaría, para su conocimiento y fines pertinentes.

ARTÍCULO 14. PUBLICACIÓN: Publicar la presente resolución en el link de Transparencia y Acceso a la información Pública, de la página web de esta entidad, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Nacional 103 de 2015.

ARTÍCULO 15. DEROGATORIAS: La presente resolución deroga la Resolución No. 1881 del 30 de noviembre de 2015.

ARTÍCULO 16: VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Bogotá, D.C. a los

12 JUN 2019

GLADYS SANMIGUEL BEJARANO
Secretaria Distrital de Integración Social

Aprobó: Jennifer Bermúdez Dussán- Subsecretaria (e) - Jefe OAJ
Aprobó: Andrea Vargas Martín - Asesora Despacho
Revisó: Magali Rosero Ortiz - Asesora OAJ
Revisó: Erwin Gaeth Mera - Asesor Subsecretaria
Elaboró: Carolina del Pilar Pineda Murcia- Asesora Subsecretaria