 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <hr/> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</p> <p>PROCEDIMIENTO BLOQUEO DE TARJETA DE ENTREGA DEL APOYO ECONÓMICO</p>	Código: PCD-PSS-031
		Versión: 4
		Fecha: Circular No. 042 – 26/12/2023
		Página: 1 de 6


1. Objetivo

Establecer las actividades necesarias para realizar el bloqueo de la tarjeta de entrega del apoyo económico para suspender de manera temporal y preventiva el abono del apoyo económico, con el fin de asegurar que las personas mayores participantes del servicio cumplen los criterios establecidos por la Secretaría Distrital de Integración Social.

2. Glosario

Las siguientes definiciones son creación propia de la Subdirección para la Vejez:

- Bloqueo: actuación registrada desde la Subdirección Local, Alcaldía Local o la Subdirección para la Vejez en el Sistema de Información y Registro de Beneficiarios (SIRBE), para posteriormente ser aplicada por la Subdirección para la Vejez en la plataforma del operador, mediante la cual se inhabilita la tarjeta de entrega del apoyo económico de un participante en forma preventiva y/o definitiva.
- Bloqueo definitivo: actuación registrada desde la Subdirección Local, Alcaldía Local o Subdirección para la Vejez en el Sistema de Información y Registro de Beneficiarios (SIRBE), para posteriormente ser aplicada por la Subdirección para la Vejez en la plataforma del operador, mediante la cual se inhabilita la tarjeta de entrega del apoyo económico de un participante de forma definitiva, es situación por egreso del servicio.
- Bloqueo preventivo: actuación registrada desde la Subdirección Local, Alcaldía Local o la Subdirección para la Vejez en el Sistema de Información y Registro de Beneficiarios (SIRBE), para posteriormente ser aplicada por la Subdirección para la Vejez en la plataforma del operador, mediante la cual se inhabilita la tarjeta de entrega del apoyo económico de un participante en forma preventiva con el fin de adelantar las acciones de seguimiento correspondientes por parte del equipo local.
- Cruce bases de datos individuales: es una actividad establecida por la Subdirección para la Vejez con el fin de identificar las posibles novedades que pueda presentar una persona mayor participante del servicio, así como una herramienta de control para la verificación del cumplimiento de criterios.
- Desbloqueo de la tarjeta de entrega del apoyo económico: actuación que se registra en la Plataforma del operador, teniendo en cuenta el seguimiento adelantado por las Subdirecciones y Alcaldías Locales y los soportes registrados en el Sistema misional de la Secretaría Distrital de Integración Social.
- Formato Ficha de seguimiento servicio de apoyos económicos (FOR-PSS-602) servicio: instrumento en el cual se registra una novedad con el participante del servicio para realizar las acciones de seguimiento correspondientes (llamada telefónica, atención en la Subdirección o Alcaldía Local o visita no exitosa). Se diligencia para realizar el seguimiento cuando la persona mayor, el/la acudiente o ciudadano se acerca a la Subdirección Local y reporta alguna novedad con relación a la persona mayor participante del servicio, igualmente se diligencia cuando al realizar el acercamiento para validar las condiciones de las personas mayores participantes del servicio en el lugar de domicilio no es ubicada la

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</p> <p>PROCEDIMIENTO BLOQUEO DE TARJETA DE ENTREGA DEL APOYO ECONÓMICO</p>	Código: PCD-PSS-031
		Versión: 4
		Fecha: Circular No. 042 – 26/12/2023
		Página: 2 de 6

persona mayor, o no se encuentra la dirección reportada en el Sistema de Registro de Beneficiarios (SIRBE).

- Formato Ficha SIRBE genérica para registro de actuaciones por historia social (FOR-PSS-312): permite corregir la información registrada en el subsistema misional, sobre las condiciones sociales, económicas y demográficas de los participantes en los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS). Antes de hacer una novedad de actuaciones se debe verificar que la información en SIRBE, esté debidamente capturada¹.
- Formato Cruce individual bases datos (FOR-PSS-377): instrumento en el cual se registra los cruces de bases de datos que se realizan para verificar el cumplimiento de los criterios.
- Mecanismo (tarjeta) para el retiro del apoyo económico: por medio del cual los participantes del servicio pueden acceder al apoyo económico a través de cajeros automáticos y redes autorizadas para el retiro del apoyo económico.
- Solicitud de bloqueo: intervención que se registra a los participantes que se encuentran en estado en atención por alguna novedad evidenciada en el seguimiento.
- Solicitud de desbloqueo: actuación que se registra desde la Subdirección Local o Alcaldía Local en el sistema misional de la Secretaría Distrital de Integración Social, de acuerdo con el seguimiento realizado por la Subdirección Local.

3. Condiciones generales


El presente procedimiento se encuentra en el marco del proceso Prestación de servicios sociales para la inclusión social y se articula con el Protocolo Seguimiento al cumplimiento de criterios vigentes en los servicios sociales (PTC-PSS-002).

- Oportunidad del bloqueo: el bloqueo de la tarjeta para la entrega del apoyo económico se debe hacer previo a realizar la actuación de egreso en el Sistema de información Misional SIRBE por parte de las Subdirecciones Locales y Alcaldías Locales de forma inmediata al reporte, o por parte de la Subdirección para la Vejez, teniendo en cuenta el reporte de novedades generado por los cruces de bases de datos.
- Causales de bloqueo: la tarjeta de entrega del apoyo económico se puede bloquear de forma preventiva o definitiva de acuerdo con las siguientes causales:

a. Bloqueo preventivo:

- La persona mayor extravía la tarjeta, para lo cual es necesario recibir el respectivo denuncia ante la Policía Nacional o la entidad competente.
- Presenta inconsistencias en su documento de identidad (nombres, apellidos o número de documento).

¹ Gestión del conocimiento

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</p> <p>PROCEDIMIENTO BLOQUEO DE TARJETA DE ENTREGA DEL APOYO ECONÓMICO</p>	Código: PCD-PSS-031
		Versión: 4
		Fecha: Circular No. 042 – 26/12/2023
		Página: 3 de 6

- Tarjeta robada, se presenta este estado cuando la persona mayor reporta el robo de su tarjeta, el cual está respaldado por el respectivo denuncia ante la Policía Nacional o la entidad competente².
- Daño o deterioro de la tarjeta.
- Bloqueo por inactividad o saldos altos, cuando la persona mayor no retira dos (2) apoyos económicos consecutivos sin justa causa. El equipo responsable del servicio de apoyos económicos en la Subdirección Local o la Alcaldía Local verifica y hace seguimiento a aquellas personas mayores que hayan acumulado dos abonos sin retirar y no cuentan con una causa justificada.
- Cuando la persona mayor incumple con las obligaciones establecidas en el acta de compromiso.
- Apoderamiento de la tarjeta y/o apoyo económico por parte de un extraño o familiar que no entrega el dinero a la persona mayor, para lo cual es necesario que la persona mayor reporte ante la Subdirección Local o la Alcaldía Local la situación respectiva.
- Cuando la persona mayor incurre en cualquiera de las causales de egreso.
- Cuando la persona mayor realiza retiros fuera de Bogotá.
- Cuando la persona mayor reporta novedades por cruces de bases de datos individuales y masivos.
- Cuando la persona mayor está reportada como pensionado, cotizante, beneficiario de incremento o indemnización pago único.
- Cuando la persona mayor es reportada como fallecida en los cruces con bases de datos de Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC), Secretaría Distrital de Salud (SDS) o por la ciudadanía en general.
- Cuando se tiene indicio del traslado de ciudad y/o localidad y la persona mayor o su acudiente no lo reporta en la Subdirección Local o Alcaldía Local. El bloqueo por traslado de localidad aplica únicamente para Apoyo Económico tipo C.
- Cuando la persona mayor se niegue injustificadamente a actualizar su información.
- Intentos de PIN excedidos, este estado se genera cuando la persona mayor intenta retirar el apoyo económico con una clave diferente a la asignada, es un bloqueo preventivo que se levanta automáticamente después de 24 horas de sucedido el hecho³.
- Cuando se realizan más de dos intentos de visita domiciliaria sin que sea efectiva.

b. Bloqueos definitivos:


- Cuando se compruebe alguna de las causales de egreso previstas en los criterios de egreso del servicio de acuerdo con la normatividad vigente.
- Se aplica bloqueo a las tarjetas de las personas mayores que estando en atención del apoyo económico, ingresan al Servicio integral de bienestar y cuidado para personas mayores – Comunidad de Cuidado y cuentan con el registro en el Sistema Misional SIRBE del traslado respectivo.

• Tiempo de bloqueo:

- Las tarjetas bloqueadas no deben exceder dos (2) meses, lo cual debe ser verificado por el responsable del servicio.

² Fuente: Procedimiento Abono de apoyo económico A, B, B Desplazados y C (PCD-PSS-030).

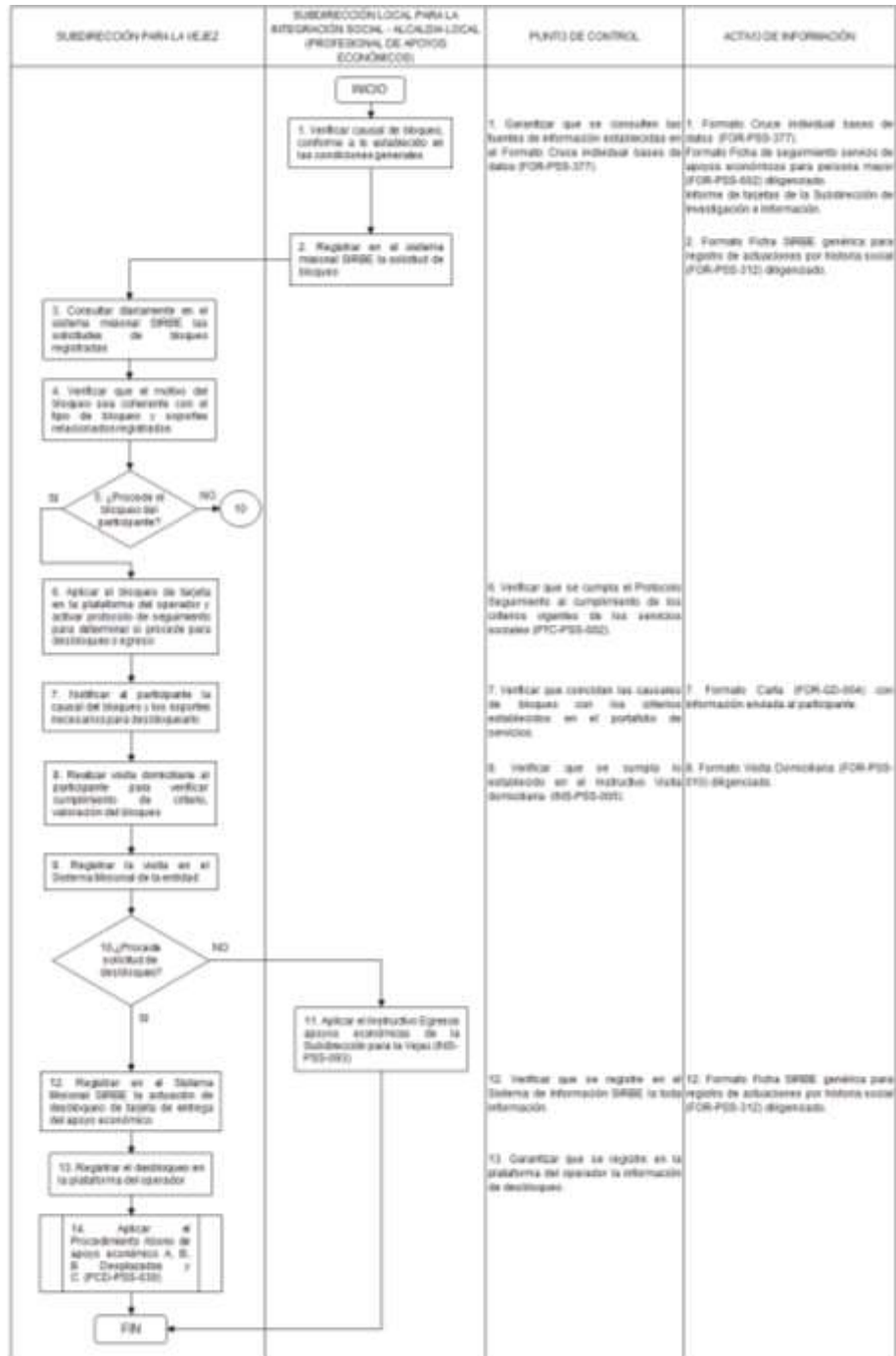
³ Fuente: Procedimiento Abono de apoyo económico A, B, B Desplazados y C – (PCD-PSS-030).


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</p> <p>PROCEDIMIENTO BLOQUEO DE TARJETA DE ENTREGA DEL APOYO ECONÓMICO</p>	Código: PCD-PSS-031
		Versión: 4
		Fecha: Circular No. 042 – 26/12/2023
		Página: 4 de 6

- Para los casos de fallecimiento el bloqueo debe ser registrado máximo al día siguiente de la novedad presentada.

El egreso del servicio debe ser formalizado máximo en el mes siguiente del conocimiento del fallecimiento de la persona mayor. Así mismo, se debe dar inicio en los casos que aplique el Procedimiento Gestión de cartera de los proyectos sociales (PCD-GJ-003).

4. Descripción de Actividades



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <hr/> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</p> <p>PROCEDIMIENTO BLOQUEO DE TARJETA DE ENTREGA DEL APOYO ECONÓMICO</p>	Código: PCD-PSS-031
		Versión: 4
		Fecha: Circular No. 042 – 26/12/2023
		Página: 5 de 6

4.1 Aclaración de actividades


- Actividad No. 1. Detectar que existe causal de bloqueo y/o que la persona mayor incurre en causales de bloqueo por medio de las siguientes fuentes:
 - Resultado del cruce de bases de datos previo a la emisión de listados de abono (relación de abono) en las Subdirecciones Locales. – activo de información Backup consolidado de la consulta realizada – Almacenado en el equipo del profesional del servicio apoyos económicos del nivel central.
 - Por información de la comunidad y/o de los familiares de la persona mayor, previa verificación de la causal por parte del equipo responsable en las Subdirecciones Locales o Alcaldías Locales, la cual debe registrarse en el Formato Ficha de seguimiento servicio de apoyos económicos (FOR-PSS-602), acompañada del soporte que evidencia el cumplimiento de la causal de egreso.
 - Por información de la persona mayor, información que debe reportarse en el formato Ficha de seguimiento servicio de apoyos económicos (FOR-PSS-602).
 - Por observación directa de los responsables del servicio – por situaciones identificadas en la visita de validación de condiciones o en la atención a la persona mayor, tales como manejo de la tarjeta por parte de terceros, situaciones de violencia hacia a la persona mayor, o hurto de la tarjeta en modalidad cambiao.

En todos los casos mencionados anteriormente, se debe hacer la verificación de cambio de condiciones y dejar registrado los resultados de este, en el Formato Visita domiciliaria (FOR-PSS-010).

- Actividad No. 2. Se registra la solicitud del bloqueo de la tarjeta del apoyo económico en el Sistema de Información misional. El profesional o técnico de la Subdirección Local o Alcaldía Local, teniendo en cuenta el seguimiento adelantado a las personas mayores participantes del servicio y los cruces de bases de datos individuales, registra esta actuación la cual se debe hacer máximo al día siguiente de la novedad presentada.

Solo en caso de algún inconveniente con el Sistema de Información Misional en la Subdirección Local o Alcaldía Local, se puede enviar un correo a la Subdirección para la Vejez para realizar la solicitud y registro del bloqueo.

- Actividad No. 6. La Subdirección para la Vejez registra solicitudes de bloqueo en la plataforma del operador, el día hábil siguiente al bloqueo registrado en el Sistema de Información por las Subdirecciones Locales.
- Actividad No. 7. La notificación al participante se realiza por medio del sistema de correspondencia de la entidad o mediante notificación electrónica, previa autorización de la persona mayor en el Formato Autorización notificación por correo electrónico - Servicio apoyos económicos para personas mayores (FOR-PSS-639).
- Actividad No. 8. Conforme a los seguimientos derivados de los bloqueos se programan las visitas domiciliarias de validación de condiciones para determinar si procede el desbloqueo o el egreso del servicio.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PROCEDIMIENTO BLOQUEO DE TARJETA DE ENTREGA DEL APOYO ECONÓMICO	Código: PCD-PSS-031
		Versión: 4
		Fecha: Circular No. 042 – 26/12/2023
		Página: 6 de 6

- Actividad No. 12. Para realizar el desbloqueo de las tarjetas de entrega del apoyo económico, los profesionales deben realizar las actividades descritas en el Protocolo Seguimiento el cumplimiento de los criterios vigentes en los servicios sociales (PTC-PSS-002), realizar los cruces de bases de datos individuales y contar con los soportes necesarios para realizar dicha solicitud, así como registrar las actuaciones en el Sistema de Información y Registro de Beneficiarios – SIRBE.

5. Disposiciones de almacenamiento y archivo

Las disposiciones de almacenamiento y archivo de la documentación del Sistema Integrado de Gestión, se realizan de conformidad con lo dispuesto en el Subsistema de Gestión Documental y Archivo (SIGA).

6. Dependencia encargada de administrar este procedimiento

Subdirección para la Vejez.

7. Documentos asociados

- FOR-PSS-010 Formato Visita domiciliaria.
- FOR-PSS-312 Formato Ficha SIRBE genérica para registro de actuaciones por historia social.
- FOR-PSS-377 Formato Cruce individual bases datos.
- FOR-PSS-602 Ficha de seguimiento servicio de apoyos económicos para persona mayor.
- FOR-PSS-639 Formato Autorización notificación por correo electrónico - servicio apoyos económicos personas mayores.
- INS-PSS-005 Instructivo Visita domiciliaria.
- INS-PSS-093 Instructivo Egreso apoyos económicos de la Subdirección para la Vejez.
- PTC-PSS-002 Protocolo Seguimiento al cumplimiento de criterios vigentes en los servicios sociales.
- PCD-PSS-030 Procedimiento Abono de apoyo económico A, B, B Desplazados y C.

8. Aprobación del documento

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Gloria Ángela Tirado Hernández	Camilo Esteban Miguel Gustavo Montoya Corredor Claudia Yaneth Castellanos Castellanos Yerson Andrés Mojica Cogollos Sully Amparo Criollo Diana Carolina Mora Betancourt	Natalia Martínez Pardo
Tipo de vinculación y cargo/rol	Contratista Subdirección para la Vejez	Contratistas Subdirección para la Vejez Gestor SG Subdirección para la Vejez Gestora SG Dirección poblacional Subdirectora para la Vejez	Directora Dirección Poblacional