SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

SUBSECRETARÍA

SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

AVANCES PLAN DE FORTALECIMIENTO Y SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO.

PRIMER TRIMESTRE

2023

Contenido

INTRODUCCIÓN 3

PRESENTACIÓN 4

1. FORTALECIMIENTO EQUIPO SIAC 6

1.1. Inducción y re inducción 6

1.2 Fortalecimiento equipo SIAC 7

Avances Fortalecimiento equipo SIAC 8

2. SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO CON COLABORADORES PÚBLICOS DE LA SDIS, ... 10

Avances Sensibilización Cultura del Servicio 12

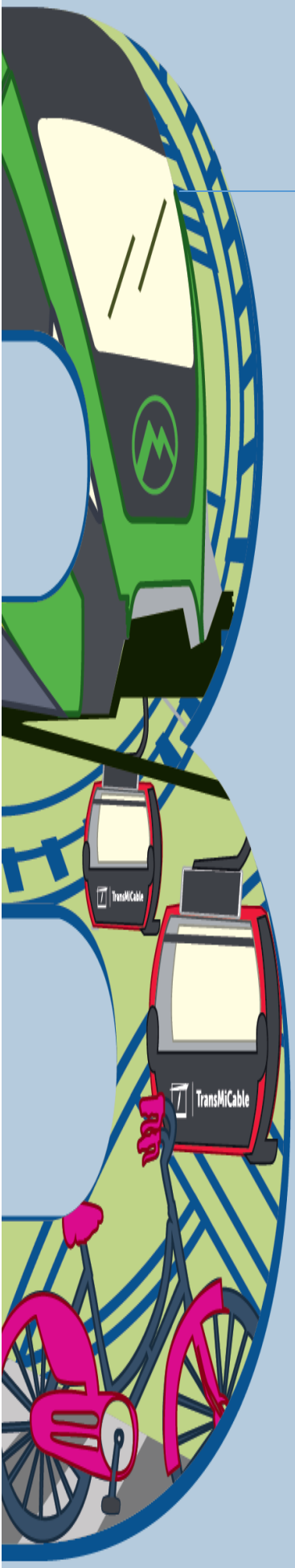
3. SOCIALIZACIÓN TRAMITE DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA. 15

Avances Socialización tramite peticiones ciudadanas 17

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Integración Social (en adelante SDIS), en su misión de garantizar el bienestar, especialmente de quienes enfrentan una mayor situación de pobreza y vulnerabilidad, viene fortaleciendo desde la Subsecretaría, a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (en adelante SIAC), la cultura del servicio en la entidad, en cumplimiento con lo establecido en 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."; y en el Conpes 03 de 2019; teniendo en cuenta que es propósito de esta Política: *garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como:* ***recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.***

La cultura del servicio en la SDIS hace referencia, en principio, al reconocimiento de la ciudadanía como sujeto de derechos en interacción con un Estado garante de los mismos. Desde esta perspectiva la atención debe caracterizarse por el trato digno, respetuoso, amable, efectivo, cálido y de calidad. El SIAC tiene como propósito aportar en la generación de espacios de sensibilización y fortalecimiento que faciliten el desarrollo de las capacidades para que la atención a la ciudadanía se brinde con los atributos mencionados anteriormente.



PRESENTACIÓN

Este documento presenta los avances alcanzados durante los meses de enero, febrero, marzo de 2023 relacionados con la implementación del plan de fortalecimiento y sensibilización en cultura del servicio adelantado por el Servicio Integral de atención a la Ciudadanía en tres componentes: Fortalecimiento del servicio, Atención ciudadana, Tramite de requerimientos a la ciudadanía.

El plan de sensibilización contiene las actividades y metodologías a través de las cuales se está fortaleciendo una cultura del Servicio acorde con la misionalidad de la Secretaría de Integración Social, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y lasdinámicas territoriales, poblacionales y diferenciales de las personas de la ciudad de Bogotá.

El presente plan se compone de tres componentes de actividades, la primera, fortalecimiento técnico al equipo SIAC; la segunda, Sensibilización en cultura del servicio dirigida a colaboradores públicos de la SDIS y la tercera, Socialización del Procedimiento trámite de peticiones ciudadanas.

FORTALECIMIENTO

Técnico equipo SIAC

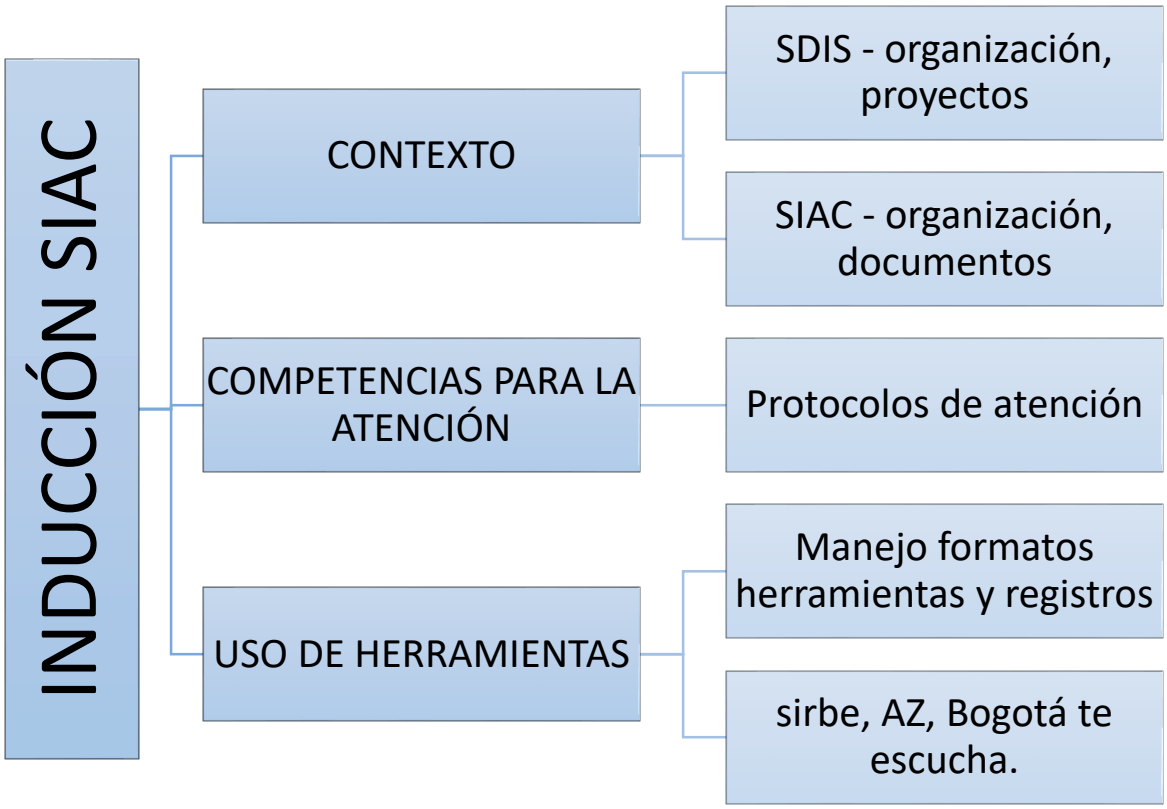
1. FORTALECIMIENTO EQUIPO SIAC

Objetivo

Adelantar espacios de inducción, re inducción y fortalecimiento con el equipo humano responsables de los puntos SIAC. Para el desarrollo de capacidades y competencias en la atención a la ciudadanía.

1.1. Inducción y re inducción

Ejes Temáticos inducción y re inducción



Metodología

La inducción se realizará en el momento del ingreso de una persona nueva como responsable del punto de SIAC. Las re inducciones se programaran periódicamente de

forma grupal a partir de las necesidades que se identifiquen. Contemplara momentos de información y de aplicación práctica.

1.2 Fortalecimiento equipo SIAC

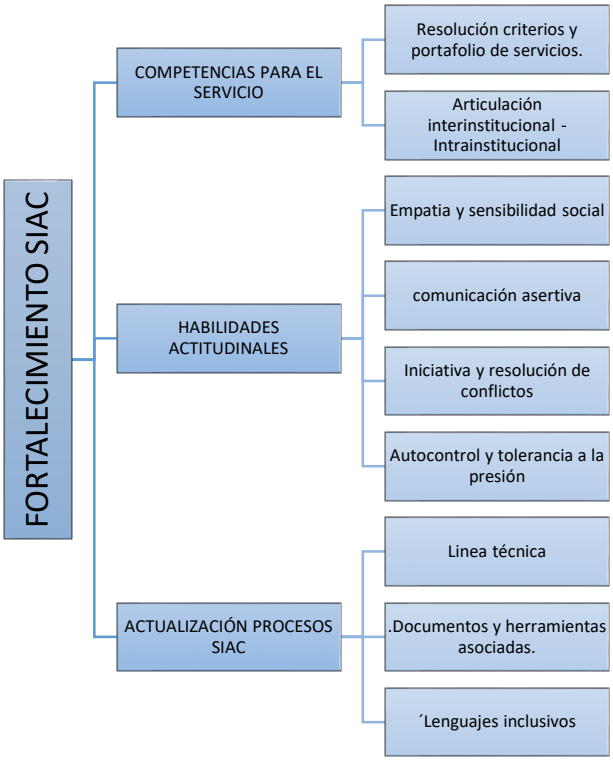
Objetivo.

Adelantar jornadas de fortalecimiento con las y los colaboradores públicos responsables del punto del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC-con el propósito de aportar al desarrollo de capacidades y fortalecimiento de herramientas para la atención a la ciudadanía.

Población objetivo

Servidores, servidoras y contratista equipo SIAC de puntos de atención ciudadana ubicados en las Subdirecciones Locales, Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración, CDC y nivel central.

Ejes temáticos:



Avances Fortalecimiento equipo SIAC

3	Jornadas fortalecimiento equipo SIAC
77	Personas sensibilizadas en cultura del servicio y atención diferencial en la SDIS
2	Jornadas de re inducción a responsables puntos SIAC

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | BOGOTÁ

SENCIBILIZACIÓN CULTURA DEL SERVICIO

Colaboradores públicos

2. SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO CON COLABORADORES PÚBLICOS DE LA SDIS,

Objetivos

- Brindar herramientas teórico prácticas que permitan desarrollar capacidades para la de atención a la ciudadanía en la SDIS con calidad y calidez.

Población objetivo

- Colaboradores públicos de la SDIS que realicen atención a la ciudadanía en las diferentes localidades, proyectos y servicios; personal de vigilancia y personal de servicios generales.

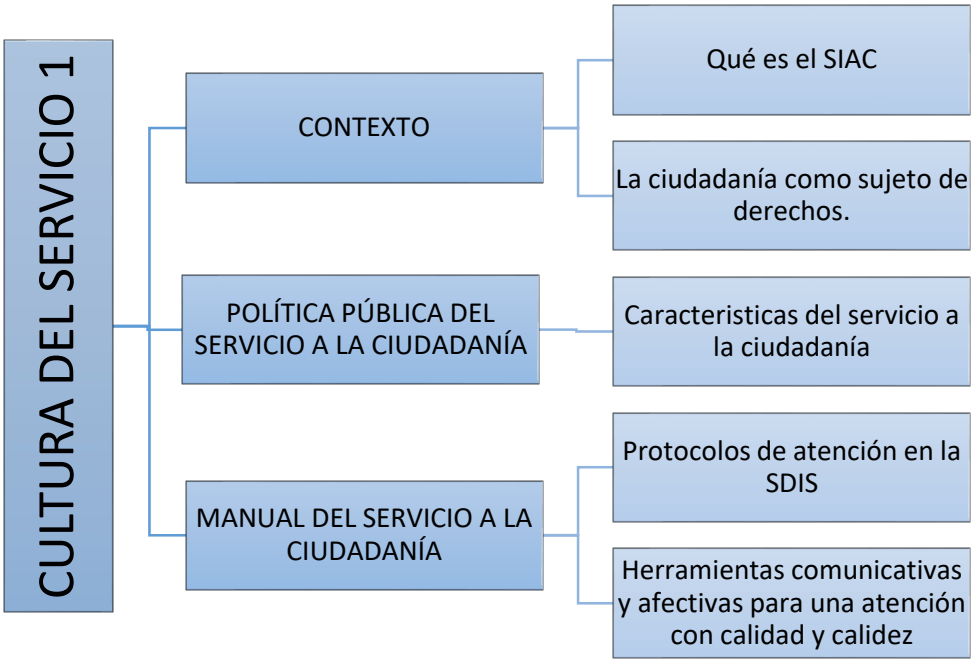
Metodología

Se desarrollaran las jornadas de forma presencial aplicando una metodología experiencial y de taller. Buscando partir del saber de las personas participantes, y desde el dialogo de saberes potenciar la construcción de herramientas para su aplicación en la diversidad de territorios y poblaciones en las que interactúa la SDIS.

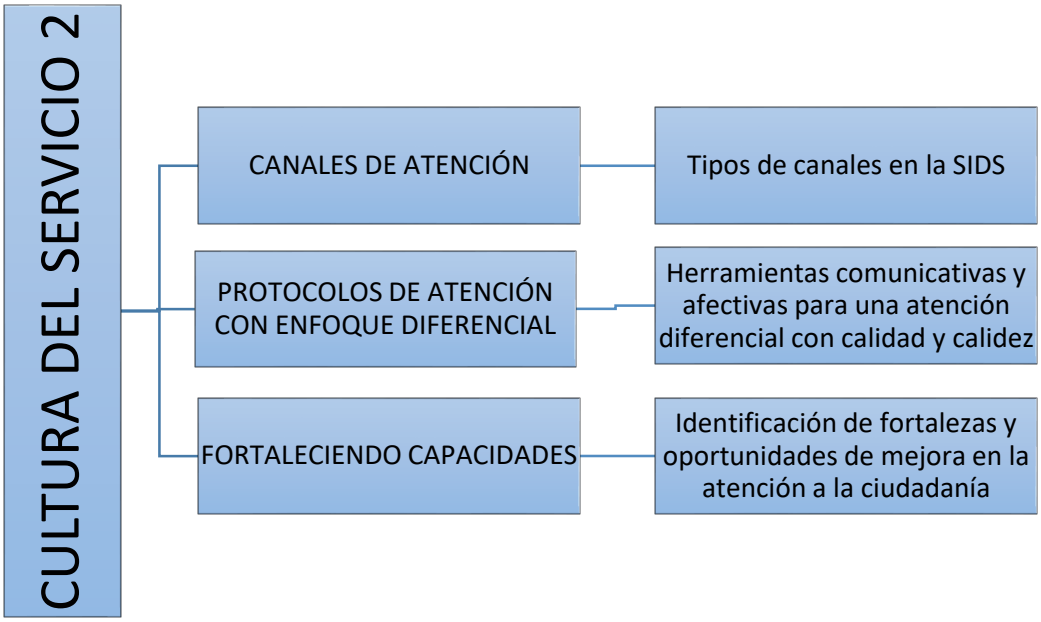
Se cuenta con la organización de dos jornadas complementarias temáticamente, con el sentido de profundizar en las herramientas comunicacionales, afectivas y relacionales para la atención con calidad y calidez.

Ejes temáticos

Jornada número 1



Jornada número 2



Avances Sensibilización Cultura del Servicio

3

Jornadas Sensibilización Cultura del Servicio

77

Personas participantes en las jornadas de Sensibilización Cultura del Servicio

Descripción de las jornadas de Sensibilización en Cultura del Servicio durante el Trimestre reportado

N°	DEPENDENCIA	TEMA	FECHA	HORARIO	CANAL	NUMERO DE ASISTENTES
1	SGDTH	Charla Canales de atención a la ciudadanía	21/02/2023	3:00 p.m. a 4:00 p.m.	presencial	38
2	IMG	Taller Presentación general SDIS, canales de atención, manual del servicio a la ciudadanía, características, atención con enfoque transeccional	10/03/2023	8:00 p.m. a 4:00 p.m.	presencial	15
3	SLIS MARTIRES	Taller Presentación SIAC, canales de atención, manual del servicio a la ciudadanía, características, atención con enfoque transceccional	16/02/2023	8:00 p.m. a 4:00 p.m.	presencial	24

SOCIALIZACIÓN TRAMITE PETICIONES CIUDADANAS

- Colaboradores públicos SDIS
- Designados Bogotá te Escucha

3. SOCIALIZACIÓN TRAMITE DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA.

Objetivo

Fortalecer en las y los designados de la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas, Bogotá te escucha (en adelante, Bogotá te escucha) el uso eficiente del mismo y en los servidores-as y contratistas de la SDIS, el conocimiento en el trámite de las peticiones ciudadanas, aplicando los criteritos de calidad en las respuestas (oportunidad, coherencia, claridad, calidez).

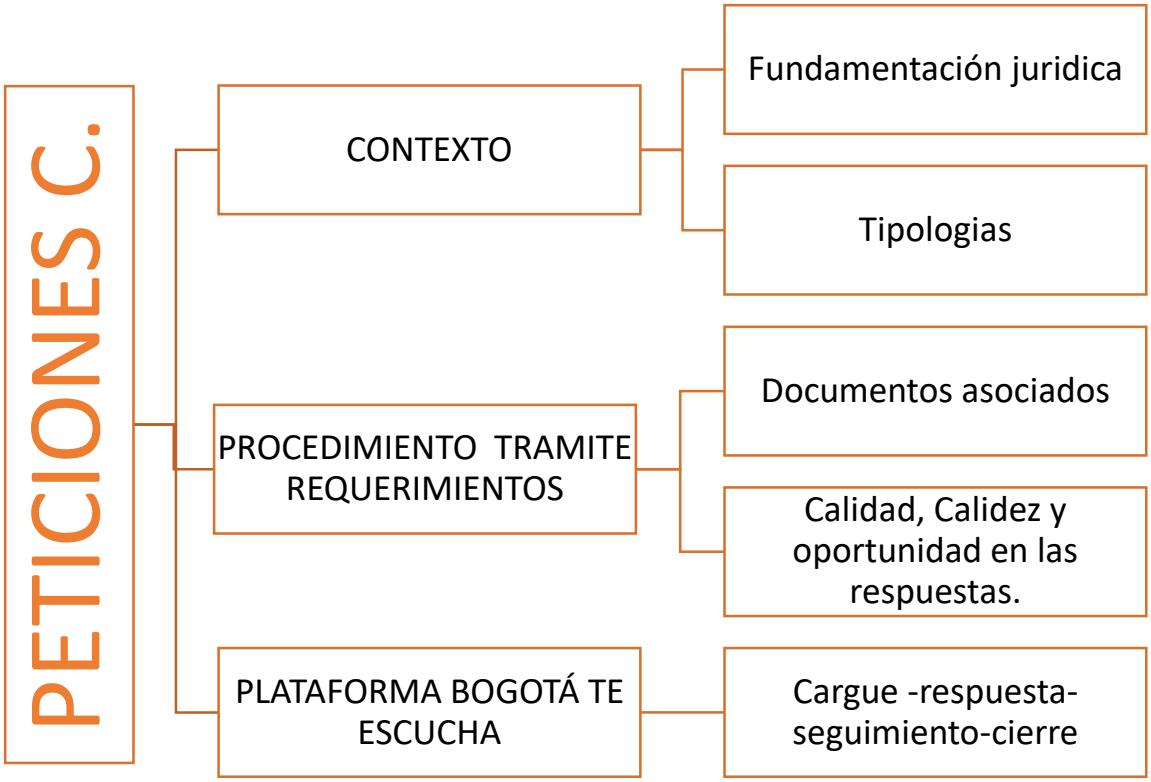
Objetivo específico.

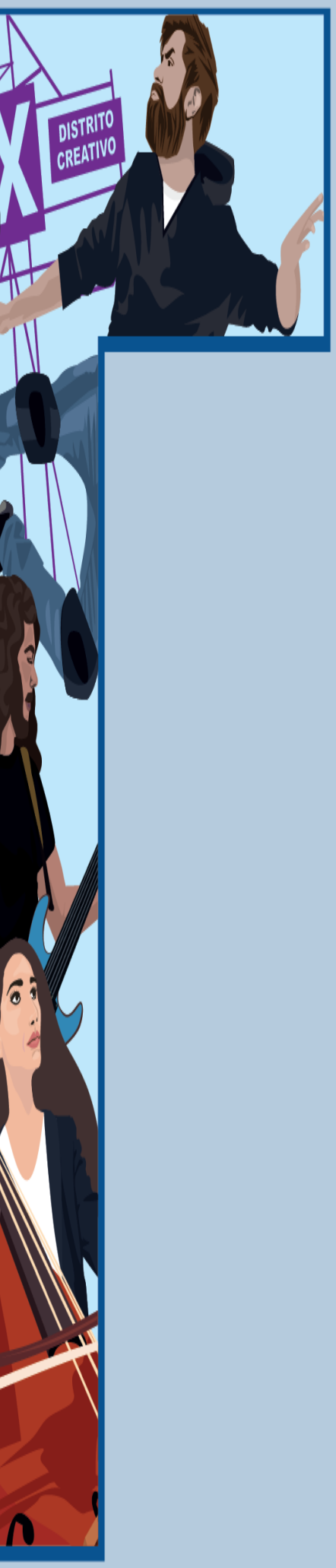
- Fortalecer el uso eficiente del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas entre los designados de su operación al interior de la entidad.
- Brindar elementos técnicos para la redacción de respuestas a las peticiones ciudadanas, a servidores, servidoras y contratistas de la SDIS.

Población objetivo

Los procesos de inducción, están dirigido a las y los colaboradores públicos de la Secretaría Distrital de Integración Social-SDIS-.designados para la operación de Bogotá te escucha en las subdirecciones y dependencias.

Contenidos temáticos





Avances Socialización tramite peticiones ciudadanas

3	Jornadas Socialización Procedimiento tramite peticiones ciudadanas
29	Personas asistentes a la socialización Trámite peticiones ciudadanas

Socialización Tramite Peticiones 2023					
DEPENDENCIA	**TEMA**	**FECHA**	**HORARIO**	**CANAL**	**NUMERO DE ASISTENTES**
Nuevos designados-Subdirección	Capacitación manejo Bogotá te Escucha-SDQS y procedimiento trámite de requerimiento SDIS	20/12/2023	8:00 A.M A 12:30 P.M	VIRTUAL	4
Referentes Oficina Asesora de Comunicaciones OAC	Capacitación procedimiento tramite de requerimiento SDIS y clasificación de peticiones y respuestas ciudadanas	10/03/2023	8:00 A.M A 10:30 P.M	PRESENCIAL	10
Designados grupo 1 comisarías de familia	Capacitación manejo Bogotá te Escucha-SDQS y procedimiento tramite de requerimiento SDIS en articulación con Secretaría General.	15/03/2023	8:00 A.M A 10:30 P.M	PRESENCIAL	15

Elaboró: Angélica Maria Cifuentes Poveda, profesional SIAC

Fecha de elaboración. Abril 2023