



ANEXO 7

INFORME DE AVANCE PLAN DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO TERCER TRIMESTRE DE 2020

1	COMPONENTE ATENCIÓN CIUDADANA.....	2
1.1.	OBJETIVO.....	2
1.2.	Avances.....	2
1.2.1	Espacios de inducción.....	2
1.2.2	Espacios de reinducción.....	3
2	COMPONENTE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS.....	4
2.1.	OBJETIVO.....	4
2.2.	Avances.....	4
2.3.	Resultados.....	5
3.	COMPONENTE FORTALECIMIENTO EN CULTURA DEL SERVICIO.....	5
3.1	Medición del nivel de apropiación de las jornadas en cultura del servicio.....	5
3.2.	objetivo de la medición.....	5
3.3.	Desarrollo metodología para la medición del nivel de apropiación.....	5
3.4.	Instrumento de medición pre test y pos-test.....	6
3.5.	Calculo del nivel de apropiación.....	6
3.6	Resultados.....	7
4.	CONCLUSIONES.....	12



SUBSECRETARÍA SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

En el presente documento se relacionan los avances alcanzados durante los meses de julio, agosto y septiembre en relación con la implementación del plan de sensibilización en cultura del servicio 2020; cabe resaltar, que con este plan se busca “homogenizar la atención en la SDIS a partir de los principios y líneas estratégicas establecidas en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; de tal manera, que en todos los servicios de la entidad se sitúe a la ciudadanía como razón de ser de la gestión distrital y se actúe en coherencia con este principio. En este orden de ideas, la atención con calidez, respeto, oportunidad y efectividad serán el derrotero que orienta el trato que se brinda a la ciudadanía en el ciclo del servicio”¹

1 COMPONENTE ATENCIÓN CIUDADANA

1.1 Objetivo.

Adelantar un proceso de inducción y/o reinducción, según sea el caso, con los servidores/as y contratistas responsables de los puntos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía mediante la actualización de conocimientos en cultura del servicio a fin de fortalecer y garantizar la calidad en la atención a la ciudadanía.

1.2 Avances.

1.2.1 Espacios de inducción.

Durante el tercer trimestre de 2020, se realizaron cuatro (4) espacios de inducción dirigidos a tres (3) contratistas y un (1) servidor, quienes pasaron a formar parte del equipo SIAC para dar cumplimiento a las obligaciones y compromisos relacionados con la atención ciudadana a través de los canales dispuestos por la Secretaría. Es así, que durante estos espacios se abordó la siguiente temática:

- Misión, visión y organigrama de la SDIS.
- Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.
- Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía (protocolos de atención ciudadana)
- Instructivos canales de interacción (presencial, telefónico y virtual).
- Encuesta de percepción ciudadana.
- Portafolio de servicios sociales SDIS.
- Protocolo para la atención telefónica.
- Líneas telefónicas y opciones.
- Ruta directorios SDIS página Web e Intranet.
- Guía de trámites y servicios

¹ Definición y alcance documento plan de sensibilización en cultura del servicio 2020.

- Página Web de la Alcaldía Mayor de Bogotá- consulta noticias ofertas laborales.
- Socialización figura defensor la ciudadanía SDIS.
- Registro y consultas ciudadanas a través del aplicativo SIRBE.
- Comunicación directa - Infórmate. Socialización de temas de interés para la ciudadanía.
- Procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS.
- Bogotá te escucha
- Informes de gestión individual

Para dar cumplimiento a la temática establecida, previamente se programó con cada uno de los nuevos integrantes SIAC un espacio de cuatro días de inducción; para lo cual se contó con la participación de algunos integrantes SIAC, quienes abordaron los temas de acuerdo con sus competencias.

Por otra parte, al terminar cada uno de los espacios se compartió enlace para la consulta de los documentos y material trabajado durante el proceso.

1.2.2 Espacio se reinducción:

En cumplimiento con el proceso de reinducción dirigido al equipo SIAC, durante el tercer trimestre de 2020 se adelantaron dos jornadas en los cuales se trabajaron temas relacionados con los servicios de: centro día (proyecto envejecimiento digno, activo y feliz) y comedores comunitarios – complementación alimentaria (Dirección de Nutrición y Abastecimiento). Como se muestra en la tabla No.1

Tabla No.1. Sensibilización servidores/as y contratistas equipo SIAC.

TEMA	RESPONSABLE	FECHA	ASISTENTES
Centro día	Proyecto Envejecimiento digno, activo y feliz.	02/07/2020	36
Comedores comunitarios y complementación alimentaria	Dirección de Nutrición y Abastecimiento.	03/07/2020	40

Fuente: listas de asistencia a espacios de sensibilización.

Estos espacios permitieron actualizar información para orientar con veracidad a la ciudadanía, además, de brindar elementos conceptuales para la mejora de las competencias en torno al servicio de atención, a través del canal virtual y telefónico. Así mismo, se implementaron cuestionarios con el fin de medir el nivel de apropiación del equipo SIAC, respecto a los temas socializados durante las jornadas.

Tabla No.2. Sensibilización servidores/as y contratistas equipo SIAC.

TEMA	Total, preguntas correctas	NIVEL DE APROPIACIÓN
Apoyos económicos	4 de siete preguntas	65.9
Centro día, comedores comunitarios y complementación alimentaria.	7 de 12 preguntas	60.26
TOTAL		63.1

Fuente: consolidado de resultados cuestionarios aplicados.

Cómo se observa en la tabla No. 2, en términos generales el nivel de apropiación del conocimiento fue del **63.1%** respecto a los temas trabajados durante los espacios de reinducción. Es por ello, que se considera importante, continuar implementado acciones que permitan fijar el conocimiento adquirido. Que para este caso fue la remisión de resultados a cada uno de los participantes con el material de memoria para su consulta y afianzamiento.

2 COMPONENTE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS

2.1. OBJETIVO

Brindar elementos a servidores, servidoras, contratistas en el trámite de requerimientos ciudadanos de acuerdo a la Ley, al igual que en el uso eficiente del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, a designados de operar la herramienta gerencial.

2.2. Avances

Población objetivo: servidores, servidoras, contratistas y designados de la operación Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas -Bogotá te escucha-

Número de participantes: Ciento ocho (108) servidores, servidoras y contratistas de la entidad, designados (nuevos y antiguos) para la operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-Bogotá te Escucha.

Durante el tercer trimestre de 2020 se llevaron a cabo dieciocho (18) espacios de inducción (9 individuales y 9 grupales) dirigidos a: servidores, servidoras, contratistas (nuevos integrantes del equipo SIAC) y designados para la operación Bogotá te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en los siguientes temas:

- Marco jurídico para el trámite de requerimientos ciudadanos, haciendo énfasis en el Decreto 491 de 2020, el cual amplía los términos de Ley, para las respuestas a las peticiones ciudadanas.
- Procedimiento Trámite de Requerimientos Ciudadanos en SDIS.
- Funcionamiento y uso eficiente de Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha,
- Clasificación y cargue de requerimientos en Bogotá te escucha.

De igual manera, se adelantó una jornada de re-inducción dirigida a treinta y dos (32) designados antiguos de comisarías y centros de protección de la Subdirección para la familia, a continuación, se relacionan los temas socializados:

- Uso eficiente de Bogotá Te Escucha -Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS-
- Aclaración de Información de los reportes del comportamiento de las PQRS, en la SDIS.

- Utilización de formatos del procedimiento de trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS, enfatizando en la publicación de respuestas a peticiones anónimas y aviso para publicación en página web. Cumplimiento a criterios de calidad de la respuesta.

2.3. Resultados

- Se brindaron elementos conceptuales para el trámite de requerimientos y de operatividad de “Bogotá te escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS-”, en la entidad.
- Se dio a conocer tanto la importancia, como la utilización y cargue de los formatos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-.

3 COMPONENTE FORTALECIMIENTO EN CULTURA DEL SERVICIO

Dando continuidad a la implementación del proceso de sensibilización en cultura del servicio cuyo objetivo es fortalecer la apropiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y estandarizar la atención con calidad y calidez en la entidad a través de la implementación del Manual de Servicio a la Ciudadanía -SDIS (protocolos de servicio); a continuación, se evidencian los avances correspondientes al tercer trimestre del año en curso (julio, agosto y septiembre).

3.1 Medición del nivel de apropiación de las jornadas en cultura del servicio.

3.2 Objetivo de la medición

Medir el nivel de apropiación de conocimientos en los servidores y contratistas que participen en las dos jornadas de sensibilización en cultura del servicio, realizadas en articulación con la Secretaría General-Dirección de Calidad del Servicio.

Con el propósito de medir el nivel apropiación de contenidos y la calidad del proceso se desarrollaron dos herramientas de medición (pre y pos test) que se aplicarán en cada módulo de acuerdo con la intencionalidad de este.

El **nivel de apropiación** es entendido como una medición que determina en una escala de valoración, la apropiación que los servidores públicos y contratistas de la secretaría tienen sobre las temáticas y prácticas relacionadas con la cultura del servicio.

3.3 Desarrollo metodología para la medición del nivel de apropiación

La medición del nivel de apropiación en sus componentes temáticos se realiza en el marco del plan de sensibilización en cultura del servicio a la ciudadanía, a través de un estudio con valoración pre y post sobre los conocimientos adquiridos por la población participante (servidores, servidoras y contratistas de la entidad), con el objeto de identificar el cierre de

brecha de conocimiento a partir del aprendizaje, socializar temáticas relacionadas con el servicio a la ciudadanía además de fortalecer la atención en la entidad.

La primera medición (pre - test) se define como la línea de base con la cual se comparan los resultados posteriores y contra la cual se medirá la variación de los niveles de apropiación. Y, el pos - test corresponde a las mediciones posteriores a las realizadas en la línea de base y sobre aquellos servidores, servidoras y contratistas que hicieron parte de la línea de base, esto permitirá medir la variación.

El instrumento de recolección se definió a través de nueve (9) preguntas distribuidas entre las temáticas a reforzar. A continuación, se detallarán cada uno de estos elementos.

3.4. Instrumento de medición pre test y pos-test:

El instrumento o formulario de medición se define como un instrumento donde se evalúan las temáticas que contempla el ciclo de servicio a partir de tres elementos del aprendizaje: el conceptual, el normativo y el práctico, a continuación, se definen estos tres elementos:

- Conceptual: concreta y define todos los conocimientos sobre conceptos asociados al ciclo del servicio.
- Normativo: presenta y detalla la normatividad asociada a la Política de Servicio a la Ciudadanía.
- Práctico: está relacionado con las acciones puestas en práctica durante el ciclo de servicio.

La evaluación de los niveles de apropiación se define con una escala ponderada donde todas las temáticas tienen igual importancia y los elementos del aprendizaje se ponderan así: conceptual 20%, normativo 20%, prácticas 60%; se da mayor ponderación al elemento práctico ya que es el efecto final esperado de la apropiación.

3.5 Cálculo del nivel de apropiación:

El indicador de apropiación es construido con el fin de que identifique los cambios generados en los participantes en el proceso de formación. Mide el nivel de apropiación en dos momentos determinados para luego calcular la variación generada, buscando aumentar la proporción de servidores públicos y contratistas que cuentan con niveles de apropiación “Muy alto”; es decir que se mide la evolución de los servidores públicos y contratistas como resultado del proceso formativo.

El proceso de cálculo del indicador es el siguiente:

Cada participante presenta un pre test y un pos - test que se califica en una escala de 0 a 100. Para cada participante se realiza una categorización de estas calificaciones acorde a la siguiente escala:

[00 - 20)→Nivel de apropiación muy bajo.

[21 – 40)→Nivel de apropiación bajo.

[41 - 60)→Nivel de apropiación medio.

[61-80)→ Nivel de apropiación alto.

[81-100)→ Nivel de apropiación muy alto.

Para el cálculo de la variación del nivel de apropiación se define el siguiente indicador:

$$\frac{\text{Apropiación (pos test)} - \text{Apropiación (pretest)}}{\text{Apropiación (pos- test)}} * 100$$

3.6 Resultados

En el presente capítulo se presentan los resultados de la medición del nivel de apropiación por parte de los y las participantes en las jornadas de sensibilización en cultura del servicio realizadas, además de la población participante, el número de sesiones realizadas y los temas abordados por sesión, como se relaciona en la tabla No. 3.

Población participante: servidores, servidoras y contratistas de la SDIS.

Tabla No. 3. Total, participaciones y sesiones realizadas.

JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO TERCER TRIMESTRE DE 2020.				
SUBDIRECCIÓN LOCAL	SESIÓN	FECHA	No. DE PARTICIPACIONES	TEMA
BOSA	Primera	10 de julio	20	Ética y transparencia.
	Segunda	17 de julio	14	Creando confianza.
SANTAFE CANDELARIA	Primera	24 de julio	28	Ver más allá con inteligencia social.
	Segunda	20 de agosto	16	Didácticas para una ciudadanía inconforme.
FONTIBÓN	Primera	24 de julio	73	Resolución de conflictos.
	Segunda	31 de julio	69	Énfasis en coaching organizacional.
KENNEDY	Primera	03 de julio	9	Estrategias para el desarrollo de competencias efectivas humanas.
	Segunda	27 de julio	15	Didácticas para una ciudadanía inconforme.
RAFAEL URIBE URIBE	Primera	5 de agosto	30	Conceptos de Servicio.
	Segunda	14 de agosto	31	Resolución de conflictos.
SAN CRISTÓBAL	Primera	21 de agosto	9	Estrategias para el desarrollo de competencias efectivas humanas.
	Segunda	28 de agosto	7	Didácticas para una ciudadanía inconforme.
ENGATIVÁ	Primera	2 de septiembre	79	Ver más allá con inteligencia social.



JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO TERCER TRIMESTRE DE 2020.				
SUBDIRECCIÓN LOCAL	SESIÓN	FECHA	No. DE PARTICIPACIONES	TEMA
	Segunda	9 de septiembre	83	Estrategias para el desarrollo de competencias efectivas humanas.
CHAPINERO	Primera	2 de septiembre	10	Escuchando nuestro lenguaje.
	Segunda	18 de septiembre	9	Énfasis en coaching organizacional.
USAQUÉN	Primera	4 de septiembre	151	Ver más allá con inteligencia social
	Segunda	11 de septiembre	136	Estrategias para el desarrollo de competencias efectivas humanas
BARRIOS UNIDOS	Primera	4 de septiembre	57	Ver más allá con inteligencia social.
	Segunda	11 de septiembre	27	Didácticas para una ciudadanía inconforme.
NIVEL CENTRAL-GRUPO 1*	Primera	16 de septiembre	49	Escuchando nuestro lenguaje.
NIVEL CENTRAL-GRUPO 2*	Segunda	16 de septiembre	33	
TUNJUELITO	Primera	18 de septiembre	20	Resolución de conflictos.
	Segunda	25 de septiembre	13	Didácticas para una ciudadanía inconforme.
NIVEL CENTRAL-GRUPO 1*	Primera	23 de septiembre	24	Énfasis en coaching organizacional.
NIVEL CENTRAL-GRUPO 2*	Segunda	23 de septiembre	26	
PUENTE ARANDA	Primera	25 de septiembre	14	
Total, participaciones:				1052
Total, sesiones:				27

*Grupo 1. Dirección Corporativa, Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano. Subdirección de Contratación, Subdirección de Plantas Físicas, Subdirección Administrativa y Financiera, Subsecretaría, Oficina de Asuntos Disciplinarios, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina de Control Interno, Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización. Despacho, Dirección de Nutrición y Abastecimiento. Subdirección de Investigación e Información, Oficina Asesora Jurídica.

*Grupo 2. Discapacidad y Subdirección para la Vejez.

Como se evidencia en la tabla anterior, en el tercer trimestre se contó con mil cincuenta y dos (1052) participaciones, entre servidores, servidoras y contratistas de la SDIS, en las jornadas de sensibilización en cultura del servicio.

Las dependencias con mayor participación tanto en la primera, como en la segunda sesión, fueron las Subdirecciones Locales de: Usaqué, Engativá y Fontibón. En términos generales la participación durante las dos jornadas fue constante, lo que permite evidenciar el interés de servidores, servidoras y contratistas en temas de servicio a la ciudadanía.

Sin embargo, se evidencian diferencias importantes en el número de participantes entre dependencias, es así como, la Subdirección de Usaqué participó con un promedio de 144

participantes entre servidores, servidoras y contratistas, y la Subdirección Local de San Cristóbal con un promedio de 9 participantes. Se hace claridad que el número de participantes convocado por sesión fue de 25 personas.

Finalmente, se aclara que, la segunda sesión de la Subdirección Local de Puente Aranda se programó para el mes de octubre, por lo tanto, los resultados obtenidos en el pre y pos test implementado con los y las participantes de esta dependencia, se presentarán en el informe del plan de sensibilización del cuarto trimestre de 2020.

Análisis del indicador:

El nivel de apropiación en cada uno de los elementos evaluados (conceptual, normativo y práctico) arrojó los siguientes resultados:

Nivel de apropiación por elemento evaluado.

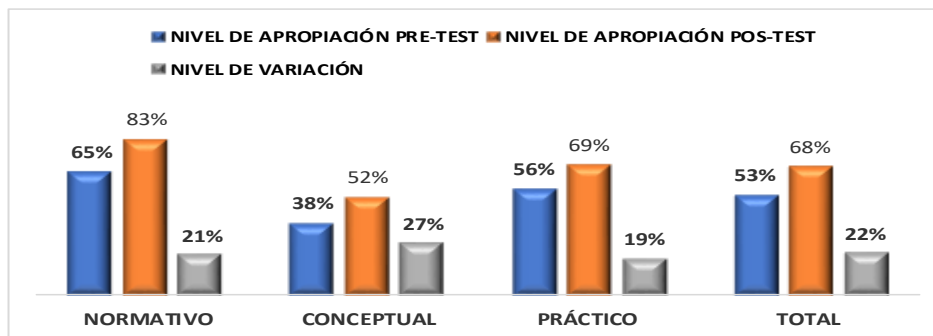
El nivel de apropiación en cada uno de los elementos evaluados (conceptual, normativo y práctico) arrojó los siguientes resultados, tabla No.4.

Tabla No.4. Nivel de apropiación por elemento evaluado

ELEMENTO VALUADO	NIVEL DE APROPIACIÓN	NIVEL DE APROPIACIÓN	NIVEL DE VARIACIÓN
	PRE-TEST	POS-TEST	
NORMATIVO	65%	83%	21%
CONCEPTUAL	38%	52%	27%
PRÁCTICO	56%	69%	19%
TOTAL	53%	68%	22%

Fuente. Pre y pos - test implementados – equipo SIAC.

Gráfica 1. Nivel de apropiación pre y pos test.



Fuente. Pre y pos - test implementados – equipo SIAC.

En la gráfica anterior, se identifica un aumento en el nivel de apropiación alcanzado en el pre test, obteniendo una variación del **65%** al **83%**, ubicándose en un nivel **muy alto**. Por otra parte, el nivel de apropiación del elemento conceptual pasó del **38%** al **52%**, ubicándose en un nivel **medio**. Se evidencia también, que el elemento práctico aumentó del **56%** al **69%** su nivel de apropiación, pasando de medio a **alto**.



El nivel de apropiación por elemento evaluado tuvo la siguiente variación al finalizar las sesiones en servicio a la ciudadanía programadas.

Variación en el nivel de apropiación conceptual: 27%

Variación en el nivel de apropiación práctico: 19%

Variación en el nivel de apropiación normativo: 21%.

En términos generales hubo un aumento en el nivel de apropiación del conocimiento respecto a la cultura del servicio en cada uno de los elementos evaluados. Sin embargo, es importante continuar implementado acciones que permitan afianzar el conocimiento adquirido.

Nivel de apropiación por Subdirección Local:

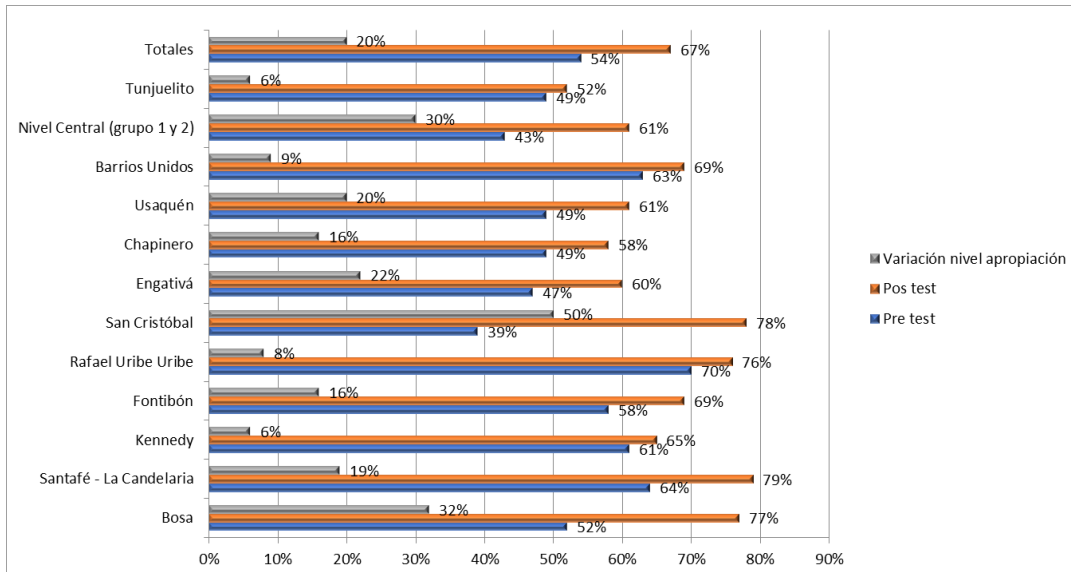
A continuación, se puede observar el nivel de apropiación antes y después de la participación en las jornadas de sensibilización, así como, la variación de este en cada una de las dependencias participantes.

Tabla No. 5: Nivel de apropiación pretest y postest por Subdirección Local

Subdirección Local	Pre test	Pos test	Variación nivel apropiación
Bosa	52%	77%	32%
Santafé - La Candelaria	64%	79%	19%
Kennedy	61%	65%	6%
Fontibón	58%	69%	16%
Rafael Uribe Uribe	70%	76%	8%
San Cristóbal	39%	78%	50%
Engativá	47%	60%	22%
Chapinero	49%	58%	16%
Usaquén	49%	61%	20%
Barrios Unidos	63%	69%	9%
Nivel Central (grupo 1 y 2)	43%	61%	30%
Tunjuelito	49%	52%	6%
Totales	54%	67%	20%

Fuente. Pre y pos - test implementados – equipo SIAC.

Gráfico 4: Variación del nivel de apropiación por Subdirección Local



Fuente. Pre y pos - test implementados – equipo SIAC.

Como se observa en la gráfica anterior, el total de dependencias participantes en las sensibilizaciones tuvo un incremento en el nivel de apropiación de las temáticas socializadas, con una variación promedio del **20%**. Lo anterior, da cuenta de la efectividad de las jornadas implementadas, sin embargo, es necesario continuar reforzando la cultura del servicio en la entidad, a fin de garantizar la prestación de un servicio digno, cálido y efectivo.

Calificaciones Promedio pretest y postest

En general se presenta un aumento en la nota promedio del pre al postest de 48% a 67%. La variación en el nivel de apropiación entre el pre y pos - test fue de 28%.

Tabla No. 6: Resultados preguntas pre y pos test

ELEMENTO VALUADO	RESPUESTAS CORRECTAS	RESPUESTAS CORRECTAS
	PRE-TEST	POS-TEST
NORMATIVO	1136	1102
CONCEPTUAL	668	695
PRÁCTICO	979	924
Total	2783	2721



ELEMENTO VALUADO	RESPUESTAS CORRECTAS	RESPUESTAS CORRECTAS
	PRE-TEST	POS-TEST
No., preguntas	9	9
Total, participantes	587	445
Porcentaje respuestas correctas	48%	67%
Variación nota promedio.	28%	

Fuente. Pre y pos - test implementados – equipo SIAC.

Se hace claridad, que desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía se realiza seguimiento a la apropiación de los temas socializados durante las jornadas de sensibilización en cultura de servicio con el fin de mejorar la calidad en la prestación del servicio de atención en la entidad.

Resultados, satisfacción de los y las participantes respecto a las jornadas de sensibilización.

En relación con el nivel de satisfacción de los y las participantes respecto a las jornadas de sensibilización implementadas en la entidad, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla No.7. Nivel de satisfacción de los y las participantes

Valoración	No. de respuestas	%
1 (Muy bajo)	0	0
2 (Bajo)	2	0,4
3 (Regular)	10	2
4 (Alto)	172	35
5 (Muy alto)	372	75

Fuente. Pre y pos - test implementados – equipo SIAC.

En la tabla No. 7, se evidencia que el 75% de los y las asistentes manifiestan tener un nivel muy alto de satisfacción respecto a las jornadas de sensibilización en cultura del servicio



realizadas; el 35%, manifiesta tener un nivel alto de satisfacción y el 2% de los y las participantes evalúan como regular su nivel de satisfacción.

4. CONCLUSIONES

- El nivel de apropiación por elemento evaluado (normativo, conceptual y práctico) tuvo una variación del **22%**, sin embargo, es importante continuar reforzando las jornadas de sensibilización en cultura del servicio, a fin de generar un mayor impacto en la apropiación de los temas socializados.
- En relación con los elementos evaluados, el conceptual obtuvo mayor variación, este aprendizaje de verse reflejado en la implementación de los protocolos de atención, así como, en la satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención brindada.
- En general el nivel de apropiación de las temáticas socializadas aumentó en un **20%** lo que da cuenta de la efectividad de las jornadas realizadas.
- Es conveniente mejorar el nivel de apropiación en relación con el elemento práctico en cultura del servicio, dado que este obtuvo un menor nivel de apropiación, **19%**, respecto a los demás elementos evaluados.
- El apoyo de los directores, subdirectores técnicos, gestores/as de talento humano es imprescindible para la implementación y efectividad de las jornadas de sensibilización en cultura del servicio.
- La rotación del talento humano con vinculación por prestación de servicios, obliga a que las jornadas de sensibilización se realicen permanentemente.
- Se evidencia la necesidad de incrementar el nivel de satisfacción de los y las participantes, respecto a las jornadas de sensibilización implementadas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
INTEGRACIÓN SOCIAL
Secretaría de Integración Social

Elaboró	Aidee Morales Guerrero	Profesional SIAC	
	Esperanza Guantiva Cruz	Profesional SIAC	
	Luz Angélica Bustos	Profesional SIAC.	<u>Luz Angelica Bustos Martinez</u> <small>Luz Angelica Bustos Martinez (24 Nov. 2020 14:41 EST)</small>
	Irma Consuelo Quiceno	Profesional SIAC	<u>Consuelo Quiceno</u> <small>Consuelo Quiceno (24 Nov. 2020 14:42 EST)</small>
Aprobó	Erwin Gaeth Mera	Líder equipo SIAC	<u>Erwin Gaeth Mera</u> <small>Erwin Gaeth Mera (24 Nov. 2020 14:42 EST)</small>
Fecha	Octubre 31 de 2020		









Acuerdo-20201031_Anexo 7. Inf de avan plan de sensi en cultura del servicio 3er tri 2020....pdf

Informe de auditoría final

2020-11-24

Fecha de creación:	2020-11-24
Por:	AZDigital SDIS (azsdis@sdis.gov.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAOYcsRNt_OU_t3TBLp5GAzRLydbw0EvCp

Historial de “Acuerdo-20201031_Anexo 7. Inf de avan plan de sensi en cultura del servicio 3er tri 2020....pdf”


-  AZDigital SDIS (azsdis@sdis.gov.co) ha creado el documento.
2020-11-24 - 19:10:09 GMT- Dirección IP: 190.27.214.3.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Aidee Morales Guerrero (amorales@sdis.gov.co) para su firma.
2020-11-24 - 19:10:14 GMT
-  Aidee Morales Guerrero (amorales@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.
2020-11-24 - 19:15:13 GMT- Dirección IP: 186.29.232.24.
-  Aidee Morales Guerrero (amorales@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2020-11-24 - 19:15:31 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.29.232.24.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Esperanza Guantiva Cruz (eguantiva@sdis.gov.co) para su firma.
2020-11-24 - 19:15:33 GMT
-  Esperanza Guantiva Cruz (eguantiva@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.
2020-11-24 - 19:37:03 GMT- Dirección IP: 190.252.54.237.
-  Esperanza Guantiva Cruz (eguantiva@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2020-11-24 - 19:37:34 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 190.252.54.237.
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Luz Angelica Bustos Martinez (lbustos@sdis.gov.co) para su firma.
2020-11-24 - 19:37:36 GMT

 Luz Angelica Bustos Martinez (lbustos@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.

2020-11-24 - 19:40:37 GMT- Dirección IP: 45.238.182.171.

 Luz Angelica Bustos Martinez (lbustos@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.


Fecha de firma: 2020-11-24 - 19:41:03 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 45.238.182.171.

 El documento se ha enviado por correo electrónico a Consuelo Quiceno (iquiceno@sdis.gov.co) para su firma.


2020-11-24 - 19:41:04 GMT

 Consuelo Quiceno (iquiceno@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.

2020-11-24 - 19:41:37 GMT- Dirección IP: 186.155.92.184.

 Consuelo Quiceno (iquiceno@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.


Fecha de firma: 2020-11-24 - 19:42:00 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.155.92.184.

 El documento se ha enviado por correo electrónico a Erwin Gaeth Mera (egaeth@sdis.gov.co) para su firma.


2020-11-24 - 19:42:02 GMT

 Erwin Gaeth Mera (egaeth@sdis.gov.co) ha visualizado el correo electrónico.

2020-11-24 - 19:42:08 GMT- Dirección IP: 186.155.92.184.

 Erwin Gaeth Mera (egaeth@sdis.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.

Fecha de firma: 2020-11-24 - 19:42:47 GMT. Origen de hora: servidor.- Dirección IP: 186.155.92.184.

 Acuerdo completado.

2020-11-24 - 19:42:47 GMT