

SUBSECRETARÍA
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA -SIAC-
ANEXO 7. REPORTE DE AVANCE PLAN DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL
SERVICIO
PRIMER TRIMESTRE 2021

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
1.2.3	Reuniones de sensibilización con el equipo SIAC.	
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

SUBSECRETARÍA SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA -SIAC-.

En el presente documento se relacionan los avances alcanzados durante los meses de enero, febrero, y marzo del 2021 en relación con la implementación del plan de sensibilización en cultura del servicio; 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 primer trimestre de 2021, ingresaron 3 personas (contratistas) al equipo SIAC con quienes se adelantó dos (2) espacios de inducción de manera presencial y virtual (plataforma Teams) partiendo del objeto contractual del personal el cual es "Prestar servicios de apoyo a la gestión para el desarrollo de acciones y actividades requeridas al interior de la entidad encaminadas al cumplimiento de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, y de los lineamientos establecidos por parte del servicio integral de atención a la ciudadanía -SIAC en el marco de la estrategia territorial integral social". Es así, que durante estos espacios se abordó la siguiente temática:

- Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital.
- Introducción a la SDIS.
- ¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos?
- Misión, Visión.
- Organigrama.
- Presentación Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.
- Política pública de servicio a la ciudadanía.
- Servicio integral de atención a la ciudadanía.

¹ Definición y alcance documento plan de sensibilización en cultura del servicio 2021.

- Instructivo canales de interacción (presencial, telefónico y virtual).
- Manual de servicio a la ciudadanía SDIS (protocolos de atención ciudadana)
- Página Web de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- 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.
- Resolución 0825 de 14 de junio de 2018.
- Portafolio de servicios sociales SDIS.
- Atención telefónica.
- Protocolo para la atención telefónica.
- Guiones atención telefónica.
- Líneas telefónicas y opciones.
- Ruta directorios SDIS página Web e Intranet.
- Encuesta de percepción ciudadana.
- Guía de trámites y servicios.
- Informe de ejecución y cuenta de cobro IOPS y SECOPII.
- Procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS.
- Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha-.
- Espacio práctico.

Para dar cumplimiento a la temática establecida, previamente se programó con cada uno de los nuevos integrantes del equipo un espacio de cinco días de inducción, donde se contó con la participación de algunos integrantes SIAC como facilitadores, quienes abordaron los temas con los contratistas de acuerdo con sus competencias.

Por otra parte, se hizo entrega de los documentos y material trabajado durante el proceso a fin de facilitar la consulta y apropiación de los temas socializados (enlace de acceso a carpeta virtual).

1.2.2 Espacio de reinducción:

El espacio de reinducción se tiene programado para el mes de mayo del año en curso.

1.2.3 Reuniones de sensibilización con el equipo SIAC.

Durante el primer trimestre del 2021, se llevó a cabo espacios de sensibilización con los servidores/as y contratistas responsables del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC–, en las Subdirecciones Locales, Centros de Desarrollo Comunitario –CDC y Nivel Central con el propósito de brindar elementos conceptuales y prácticos para fortalecer las competencias para la atención ciudadana en la entidad. En este sentido, en las jornadas en mención se socializó la “Estrategia Reto” y la “Estrategia Institucional para la Transparencia Conmigo Sí es”, en articulación con la Subdirección para la Juventud y el equipo de Transparencia, respectivamente, como se relaciona en la tabla No. 1.

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

TEMA	RESPONSABLE	FECHA	ASISTENTES
Estrategia Reto	Subdirección para la Juventud. Profesional Luz Urrea.	22/01/2021	34
Estrategia Institucional para la Transparencia "Conmigo Sí es"	Equipo transparencia.	15/02/2021	14

Fuente: listas de asistencia espacios de sensibilización.

Estos espacios permitieron actualizar información para orientar con veracidad a la ciudadanía, a través del canal virtual y telefónico.

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 la operación del mismo.

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: Trecientos treinta y cuatro (334) servidores, servidoras y contratistas de la entidad, designados (nuevos y antiguos) para la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te Escucha.

Durante el primer trimestre de 2021 se llevaron a cabo veinticuatro (24) espacios de inducción (10 individuales y 14 grupales) dirigidos a: servidores, servidoras, contratistas (nuevos integrantes del equipo SIAC) y designados para la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones -Bogotá te Escucha-. Dichos espacios se llevaron a cabo virtualmente, y se socializaron 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.
- Se presenta el link donde se encuentran las evidencias: https://sdisgovco-my.sharepoint.com/:f/g/personal/iqiceno_sdis_gov_co/EoKfprt0m8VJnkKDozMUkdQBMkLnnNOa2uARuaEnD7J89A?e=mailto:https://sdisgovco-my.sharepoint.com/:f/g/personal/iqiceno_sdis_gov_co/EoKfprt0m8VJnkKDozMUkdQBMkLnnNOa2uARuaEnD7J89A?e=o8svzHo8svzH.

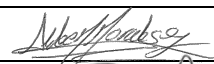
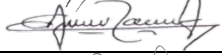


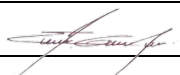
2 COMPONENTE FORTALECIMIENTO EN CULTURA DEL SERVICIO.

Las jornadas de sensibilización en cultura del servicio implementadas en la entidad en articulación con la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General, inician en el mes de abril de la vigencia actual. A continuación, se presenta el cronograma de implementación:

Tabla No. 2. Cronograma jornadas de sensibilización en cultura del servicio.

JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO-2021 Secretaría Distrital de Integración Social (SIAC)-Secretaría General (Dirección de Calidad del Servicio)			
No.	FECHA REUNIÓN	HORARIO	SUBDIRECCIÓN LOCAL/ÁREA
1	15/04/2021	8.30a.m -11.00am	Bosa
2	22/04/2021	8.30a.m -11.00am	Bosa
3	15/04/2021	2.00p.m -4:30Pm	Kennedy
4	22/04/2021	2.00p.m -4:30Pm	Kennedy
5	16/04/2021	8.30a.m -11.00am	Usaquén
6	23/04/2021	8.30a.m -11.00am	Usaquén
7	16/04/2021	2.00p.m -4:30Pm	Suba
8	23/04/2021	2.00p.m -4:30Pm	Suba
9	27/04/2021	8.30a.m -11.00am	Santafé-La Candelaria
10	4/05/2021	8.30a.m -11.00am	Santafé-La Candelaria
11	27/04/2021	2.00p.m -4:30Pm	Antonio Nariño-Puente Aranda
12	4/05/2021	2.00p.m -4:30Pm	Antonio Nariño-Puente Aranda
13	7/05/2021	8.30a.m -11.00am	Barrios Unidos-Teusaquillo
14	14/05/2021	8.30a.m -11.00am	Barrios Unidos-Teusaquillo
15	7/05/2021	2.00p.m -4:30Pm	Engativá
16	14/05/2021	2.00p.m -4:30Pm	Engativá
17	12/05/2021	8.30a.m -11.00am	Ciudad Bolívar
18	21/05/2021	8.30a.m -11.00am	Ciudad Bolívar
19	12/05/2021	2.00p.m -4:30Pm	Usme - Sumapaz
20	21/05/2021	2.00p.m -4:30Pm	Usme - Sumapaz
21	2/06/2021	8.30a.m -11.00am	Tunjuelito

JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO-2021			
Secretaría Distrital de Integración Social (SIAC)-Secretaría General (Dirección de Calidad del Servicio)			
No.	FECHA REUNIÓN	HORARIO	SUBDIRECCIÓN LOCAL/ÁREA
22	9/06/2021	8.30a.m -11.00am	Tunjuelito
23	2/06/2021	2.00p.m -4:30Pm	Los Mártires
24	9/06/2021	2.00p.m -4:30Pm	Los Mártires
25	11/06/2021	8.30a.m -11.00am	San Cristóbal
26	18/06/2021	8.30a.m -11.00am	San Cristóbal
27	11/06/2021	2.00p.m -4:30Pm	Rafael Uribe Uribe
28	18/06/2021	2.00p.m -4:30Pm	Rafael Uribe Uribe
29	2/07/2021	8.30a.m -11.00am	Fontibón
30	9/07/2021	8.30a.m -11.00am	Fontibón
31	2/07/2021	2.00p.m -4:30Pm	Chapinero
32	9/07/2021	2.00p.m -4:30Pm	Chapinero
33	8/07/2021	8.30a.m -11.00am	Grupo 1-nivel central
34	15/07/2021	8.30a.m -11.00am	Grupo 2-nivel central
35	8/07/2021	2.00p.m -4:30Pm	Grupo 1-nivel central
36	15/07/2021	2.00p.m -4:30Pm	Grupo 2-nivel central

Elaboró	Aidee Morales Guerrero	Profesional SIAC	
	Esperanza Guantiva Cruz	Profesional SIAC	
	Luz Angélica Bustos	Profesional SIAC.	
	Irma Consuelo Quiceno	Profesional SIAC	
Aprobó	Erwin Gaeth Mera	Líder equipo SIAC	
Fecha	Abril 2021.		



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