

SUBSECRETARÍA
SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA -SIAC-
ANEXO 7. REPORTE DE AVANCE PLAN DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL
SERVICIO
SEGUNDO 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.	4
2	COMPONENTE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS.....	4
2.1.	Objetivo.....	4
2.2.	Avances.....	4
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 y pos test.....	6
3.5	Cálculo del nivel de apropiación.....	6
3.6	Resultados	7
3.6.1.	Nivel de apropiación por elemento evaluado.....	9
3.6.2	Nivel de apropiación por subdirección local.....	10
3.6.3.	Porcentaje promedio respuestas correctas pretest y postest.....	11
3.6.4.	Resultados, satisfacción de los y las participantes respecto a las jornadas de sensibilización.	12
4.	CONCLUSIONES.....	12

PRESENTACIÓN

En este documento se relacionan los avances alcanzados durante los meses de abril, mayo y junio de 2021 en relación con la implementación del plan de sensibilización en cultura del servicio; 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 segundo trimestre de 2021, ingresaron siete (7) personas (contratistas) al equipo SIAC con quienes se adelantó seis (6) 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 al funcionamiento de la SDIS.
- ¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos?
- Misión
- Visión.
- Organigrama.
- Presentación Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.
- Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

¹ Documento plan de sensibilización en cultura del servicio 2021, definición y alcance

- Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.
- 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 0509 del 20 de abril de 2021.
- Atención telefónica.
- Protocolo para la atención telefónica.
- Guiones atención telefónica.
- Líneas telefónicas y opciones.
- Ruta directorios SDIS página Web e Intranet.
- Encuesta de percepción y satisfacción 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-.
- Espacios prácticos en puntos SIAC Engativá, Los Mártires y Ciudad Bolívar

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.

1.2.2 Espacio de reinducción:

Durante el período reportado, acorde con el cronograma definido, se realizaron dos (2) espacios de reinducción dirigidos a los servidores/as y contratistas del equipo SIAC, cuyo objetivo fue: *Actualizar y fortalecer los conocimientos sobre el manual de servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital, además de la operación de los servicios sociales y sus modalidades en el marco de la resolución 0509 de 2021, a fin de contar con los elementos necesarios para garantizar la calidad en la atención a la ciudadanía.*

En este sentido y con el propósito de garantizar la participación de todos los integrantes del equipo SIAC, este, se distribuyó en dos grupos, así: grupo 1 (mayo 26 y 27 de 2021) y grupo 2 (junio 10 y 11 de 2021). Es por ello, que los espacios en mención se coordinaron e implementaron con profesionales de la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General y servidores/as de la Dirección Territorial y subdirecciones técnicas.

1.2.3 Reuniones de sensibilización con el equipo SIAC.

Durante el segundo trimestre del 2021, se llevó a cabo un espacio 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, para lo cual se articuló con la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico – DADE la socialización de la Resolución 0509 de abril 20 de 2021 e implementación de la metodología SISBEN IV. Adicionalmente se contó con material de memoria el cual fue remitido a los participantes.

2 COMPONENTE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS

2.1. Objetivos

- Brindar elementos técnicos a servidores, servidoras, contratistas para el trámite de requerimientos ciudadanos allegados a la entidad, acorde con la normativa vigente.
- Promover el uso eficiente del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas entre los designados de su operación al interior de la entidad.

2.2. Avances

Población objetivo: servidores, servidoras, contratistas y designados para la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-.

Número de participantes: ciento noventa y seis (196) 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 segundo trimestre de 2021 se llevaron a cabo dieciocho (18) espacios de inducción (7 individuales y 11 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:

- Contexto del servicio
- Canales de interacción dispuestos por la SDIS para la interacción con la ciudadanía.
- Paso a paso para la apertura del buzón de sugerencias
- 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.

- Creación de usuarios en Bogotá te Escucha-Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Ingreso a la página de Bogotá te Escucha.
- Reconocimiento de la página.
- Registro o búsqueda del ciudadano.
- Revisión correo integración por carpeta.
- Base de registro de requerimientos.

3. COMPONENTE FORTALECIMIENTO EN CULTURA DEL SERVICIO.

Dando continuidad a la implementación del proceso de sensibilización en cultura del servicio, en el siguiente apartado se evidencia la metodología utilizada para la medición del nivel de apropiación de los temas tratados en las jornadas; así como, los avances correspondientes al segundo trimestre del año en curso.

Cabe aclarar que la realización de estas jornadas se coordina con profesionales de la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General.

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 con 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 este apartado se presenta el número de sesiones realizadas por subdirección local o área y las participaciones del talento humano, como se relaciona a continuación:

Tabla No. 1. Participaciones² por subdirección local o área.

No.	FECHA REUNIÓN	SLIS/ÁREA	No. PARTICIPANTES
1	15/04/2021	Bosa	13
2	22/04/2021	Bosa	10
3	15/04/2021	Kennedy	6
4	22/04/2021	Kennedy	5
5	16/04/2021	Usaquén	17
6	23/04/2021	Usaquén	10
7	16/04/2021	Suba	9
8	23/04/2021	Suba	6
9	27/04/2021	Santafé-La Candelaria	22
10	4/05/2021	Santafé-La Candelaria	17
11	27/04/2021	Antonio Nariño-Puente Aranda	21
12	4/05/2021	Antonio Nariño-Puente Aranda	9
13	7/05/2021	Barrios Unidos-Teusaquillo	13
14	14/05/2021	Barrios Unidos-Teusaquillo	11
15	7/05/2021	Engativá	21
16	14/05/2021	Engativá	13
17	12/05/2021	Ciudad Bolívar	96
18	21/05/2021	Ciudad Bolívar	14
19	12/05/2021	Usme - Sumapaz	26
20	21/05/2021	Usme - Sumapaz	16
21	2/06/2021	Tunjuelito	16
22	9/06/2021	Tunjuelito	12
23	2/06/2021	Los Mártires	9
24	9/06/2021	Los Mártires	9
25	11/06/2021	San Cristóbal	149
26	18/06/2021	San Cristóbal	29
27	11/06/2021	Rafael Uribe Uribe	68

² Se hace alusión a participaciones y no a participantes debido a que en las dos jornadas las personas que asisten son las mismas.

No.	FECHA REUNIÓN	SLIS/ÁREA	No. PARTICIPANTES
28	18/06/2021	Rafael Uribe Uribe	21
Total, participaciones			668
Total, sesiones			28

Temas socializados durante las jornadas.

Énfasis en Coaching organizacional.	Ver más allá con inteligencia social.	Estrategias para el desarrollo de competencias humanas efectivas.
Didácticas para una ciudadanía inconforme.	Escuchando nuestro lenguaje.	Resolución de conflictos.
Ética y transparencia.	Conceptos de servicio.	

Como se evidencia en la tabla anterior, durante el período reportado se contó con seiscientas sesenta y ocho (668) participaciones, entre servidores, servidoras y contratistas de la SDIS, en veintiocho (28) jornadas de sensibilización en cultura del servicio implementadas.

Las dependencias con mayor participación tanto en la primera, como en la segunda sesión, fueron, en su orden, las subdirecciones locales de: San Cristóbal, Ciudad Bolívar y Rafael Uribe Uribe. No obstante, en términos generales se evidenció menor participación en la durante la segunda sesión.

Análisis del indicador:

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

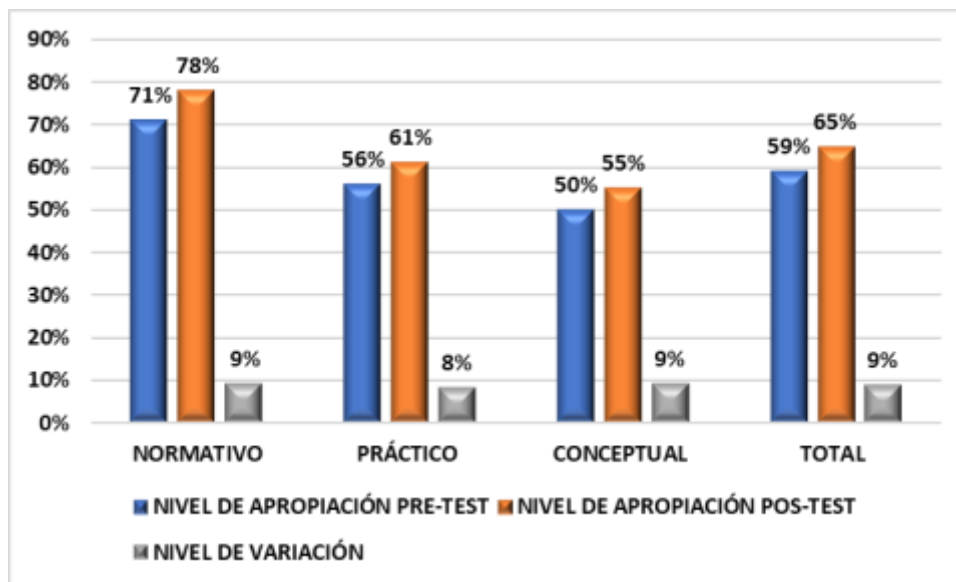
3.6.1. Nivel de apropiación por elemento evaluado.

El nivel de apropiación en cada uno de los elementos evaluados (Normativo, práctico y conceptual) arrojó los siguientes resultados, tabla No.2.

Tabla No.2. Nivel de apropiación por elemento evaluado.

ELEMENTO VALUADO	NIVEL DE APROPIACIÓN	NIVEL DE APROPIACIÓN	NIVEL DE VARIACIÓN
	PRE-TEST	POS-TEST	
NORMATIVO	71%	78%	9%
PRÁCTICO	56%	61%	8%
CONCEPTUAL	50%	55%	9%
TOTAL	59%	65%	9%

Gráfica 1. Nivel de apropiación pre y pos test.



En la gráfica anterior, se identifica un aumento en la apropiación del elemento normativo, pasando del **71%** al **78%**, ubicándose en un nivel **alto**. Por otra parte, el nivel de apropiación del elemento conceptual práctico del **56%** al **61%**, ubicándose en un nivel **alto**. Se evidencia también, que el elemento conceptual aumentó del **50%** al **55%**, nivel **medio** de apropiación.

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 normativo: 9%

Variación en el nivel de apropiación práctico: 8%

Variación en el nivel de apropiación conceptual 9%.

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.

A fin de lograr la estandarización de una atención cálida, amable, digna y confiable el equipo del SIAC realiza seguimiento a la apropiación de los temas vistos durante las jornadas de sensibilización para reforzar el aprendizaje relacionado con la atención ciudadana.

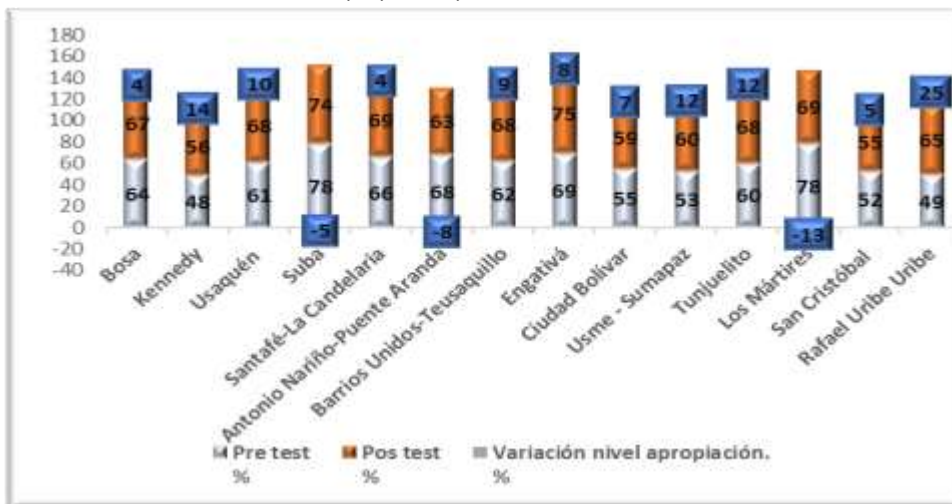
3.6.2. Nivel de apropiación por subdirección local.

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. 3: Nivel de apropiación pretest y postest por Subdirección Local

SLIS	Pre test %	Pos test %	Variación nivel apropiación. %
Bosa	64	67	4
Kennedy	48	56	14
Usaquén	61	68	10
Suba	78	74	-5
Santafé-La Candelaria	66	69	4
Antonio Nariño-Puente Aranda	68	63	-8
Barrios Unidos-Teusaquillo	62	68	9
Engativá	69	75	8
Ciudad Bolívar	55	59	7
Usme - Sumapaz	53	60	12
Tunjuelito	60	68	12
Los Mártires	78	69	-13
San Cristóbal	52	55	5
Rafael Uribe Uribe	49	65	25
Total	62	65	6

Gráfico 2: Variación del nivel de apropiación por Subdirección Local



Como se observa en la gráfica anterior, el **79%** de dependencias participantes en las sensibilizaciones tuvo un incremento en el nivel de apropiación de las temáticas socializadas, con una variación promedio del **6%**. Lo anterior, da cuenta de necesidad de reforzar los temas socializados durante las jornadas implementadas de sensibilización en cultura del servicio en la entidad, a fin de garantizar la prestación de un servicio digno, cálido y efectivo.

La Subdirección Local en la cual se evidenció mayor variación nivel de apropiación fue la SLIS Rafael Uribe Uribe, con una variación de **25%** entre el pre y pos test.

3.6.3. Porcentaje promedio respuestas correctas pretest y postest

A continuación, se presenta el porcentaje promedio alcanzado respecto a las respuestas correctas en relación con el pre y pos test.

Tabla No. 4: Resultados preguntas pre y pos test

ELEMENTO VALUADO	RESPUESTAS CORRECTAS	RESPUESTAS CORRECTAS
	PRE-TEST	POS-TEST
NORMATIVO	989	452
CONCEPTUAL	777	351
PRÁCTICO	698	320
Total, correctas	2464	1123
Total, respuestas	4185	2961
Total, participantes	465	329
No., preguntas	9	9
%	59%	38%

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 con el fin de aclarar dudas al respecto.

3.6.4. 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, en la tabla No. 5, se presentan los resultados obtenidos:

Tabla No.5. Nivel de satisfacción de los y las participantes

Satisfacción de los/as participantes en las jornadas de sensibilización en cultura del servicio, segundo trimestre de 2021.		
Valoración	Resultados	%
1 (Muy bajo)	0	0
2 (Bajo)	2	0,8
3 (Regular)	14	6
4 (Alto)	103	41
5 (Muy alto)	131	52
Total, participantes encuesta.	254	

En la tabla No.5, se evidencia que el **52%** 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 **41%**, manifiesta tener un nivel alto; el **6%** de los y las participantes evalúan como regular su nivel de satisfacción, y el **0.8%** manifiesta tener un bajo nivel de satisfacción respecto a las jornadas.

4. CONCLUSIONES

- El nivel de apropiación por elemento evaluado (normativo, conceptual y práctico) tuvo una variación del **9%**; por lo tanto, 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.
- Es conveniente mejorar el nivel de apropiación del elemento práctico dado que este obtuvo un menor nivel de apropiación, el **8%**, respecto a los demás elementos evaluados.
- La rotación del talento humano con vinculación por prestación de servicios, y el ingreso de personal proveniente de la convocatoria 806 del Distrito Capital, hace necesaria la continuidad de las jornadas de sensibilización en cultura del servicio.
- Es importante que al interior de las subdirecciones locales se promueva mayor participación en las jornadas de sensibilización en cultura del servicio.



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

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