



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

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



ANEXO 7.

REPORTE DE AVANCE PLAN DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO CUARTO TRIMESTRE 2021



Contenido

Contenido.....	2
1. COMPONENTE ATENCIÓN CIUDADANA	4
1.1 Objetivo.	4
1.2 Avances.....	4
1.2.1 Espacios de inducción.....	4
1.2.2 Espacio de reinducción:	5
1.2.3 Reuniones de sensibilización con el equipo SIAC.....	5
2. COMPONENTE <i>TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS</i>.....	6
2.1. Objetivos	6
2.2. Avances.....	6
3. COMPONENTE FORTALECIMIENTO EN CULTURA DEL SERVICIO.....	7
4. CONCLUSIONES.....	8
5. RECOMENDACIONES	8



PRESENTACIÓN

En este documento se relacionan los avances alcanzados durante los meses de octubre, noviembre y diciembre 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 Documento plan de sensibilización en cultura del servicio 2021, definición y alcance

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 cuarto trimestre de 2021, ingresaron tres (3) personas (contratistas) al equipo SIAC con quienes se adelantó un proceso de inducción entre el 1 y el 7 de diciembre de 2021, el cual contó con la participación de algunos integrantes SIAC como facilitadores, quienes abordaron los temas con los contratistas de acuerdo con sus competencias.

Los espacios de inducción se realizaron en modalidad presencial y virtual (a través de la plataforma Teams). Se precisa que durante la atención en los puntos SIAC se llevó a cabo la práctica de los temas vistos durante la inducción; adicionalmente, en estos mismos espacios, se adelantó la evaluación de apropiación del conocimiento mediante la aplicación de un cuestionario con preguntas que abordaron los temas socializados y propios del servicio. Los resultados de la evaluación realizada con los nuevos integrantes del SIAC arrojaron un nivel de apropiación del 9,1%.

Temáticas desarrolladas:

- 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.
- Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía.
- Instructivos 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, Santa Fe -La Candelaria y Puente Aranda.

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.

En total, durante la vigencia 2021, ingresaron al equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía un total de quince (15) personas con quienes se realizó el proceso de inducción a fin de brindar atención ciudadana con criterios de calidad.

1.2.2 Espacio de reinducción:

No se programó reinducción para el período reportado.

1.2.3 Reuniones de sensibilización con el equipo SIAC.

Durante el cuarto 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.

Se precisa que para el 2021, se dio cumplimiento al total de actividades programadas en el plan de sensibilización de cultura del servicio.

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: Sesenta y uno (61) 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 período reportado, se realizaron doce (12) espacios de (inducción y reinducción), se abordaron temas relacionados con: procedimiento trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS, manejo de AZ Digital y uso eficiente del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha-. Lo anterior a fin de contribuir a la mejora de las competencias para la emisión de respuestas a las peticiones ciudadanas en cumplimiento con los criterios de calidad (coherencia, calidez, oportunidad y claridad) como se relaciona a continuación:

Jornadas individuales, seis (6).

Octubre 6, 13 y 28.

Noviembre 30.

Diciembre 6 y 9.

Jornadas grupales, seis (6).

Octubre 25 y 27.

Noviembre 9 y 30.

Diciembre, 3 y 16 (a.m. y p.m.).

Dichos espacios se llevaron a cabo virtualmente, y se socializaron los siguientes temas:

- Proceso de sensibilización apoyo cargue correos
- Socialización Expediente Electrónico y SGDEA AZ digital.
- Proceso de sensibilización Bogotá te escucha y procedimiento para el trámite de requerimientos SDIS.
- Apoyo cargue correos tarea de integración.

3. COMPONENTE FORTALECIMIENTO EN CULTURA DEL SERVICIO.

Durante el período reportado se llevaron a cabo cinco (5) jornadas de sensibilización en cultura del servicio, en modalidad presencial, dirigidas a guardas de seguridad quienes se encuentran en las diferentes unidades operativas de la Secretaría Distrital de Integración Social con el objeto de socializar protocolo de atención de guardas de seguridad establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la entidad.

Total, de participantes. Trescientos doce (312).

Temáticas relacionadas:

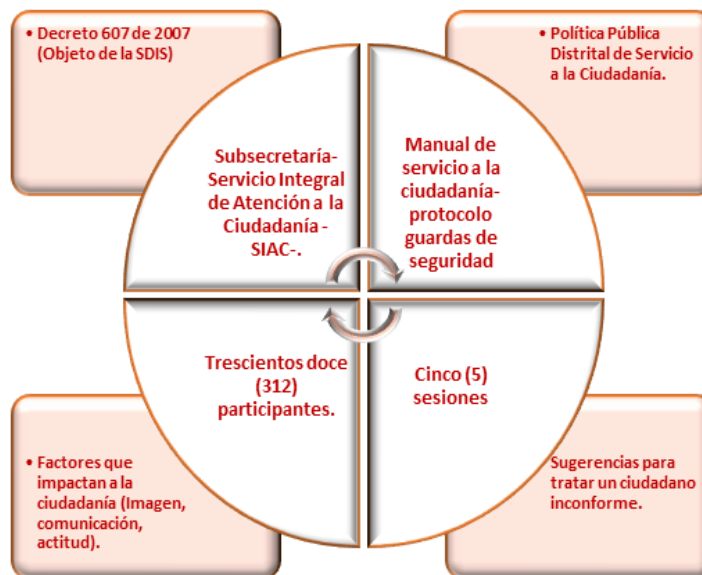
Decreto 607 de 2007- Objeto de la SDIS.

Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Protocolo de servicio- atención presencial.

Factores que impactan a la ciudadanía (Imagen, comunicación, actitud).

Sugerencias para tratar un ciudadano inconforme.



Cabe aclarar que las jornadas de sensibilización en cultura del servicio que se realizan en articulación con la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor se terminaron en el mes de julio del 2021, dando cumplimiento al cronograma establecido. No obstante, es preciso fortalecer estas jornadas a la luz del ingreso del talento humano en el marco del concurso Distrito 4.



4. CONCLUSIONES

- La rotación del talento humano con vinculación por prestación de servicios, obliga a que las jornadas de sensibilización se realicen permanentemente.
- Las jornadas de inducción y reinducción realizadas permiten fortalecer las competencias del talento humano del SIAC y brindar atención de calidad en la entidad en cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente.

5. RECOMENDACIONES

- Continuar socializando los protocolos de atención a la ciudadanía establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Integración Social servidores, servidoras, contratistas y colaboradores de la entidad.
- Fortalecer el uso de lenguaje claro en la entidad para facilitar la comunicación con la ciudadanía.

Elaboró	Aidee Morales Guerrero	Profesional SIAC	
	Esperanza Guantiva Cruz	Profesional SIAC	
	Irma Consuelo Quiceno	Profesional SIAC	
Aprobó	Erwin Gaeth Mera	Líder equipo SIAC	
Fecha	Febrero 2022		