



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

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

1

ANEXO 7. REPORTE DE AVANCE PLAN DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO

TERCER TRIMESTRE 2021



TABLA DE CONTENIDO

1. COMPONENTE ATENCIÓN CIUDADANA.	
1.1 Objetivo.....	4
1.2 Avances.....	4
1.2.1 Espacios de inducción.....	5
1.2.2 Reuniones de sensibilización con el equipo SIAC.....	6
2 COMPONENTE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS.	
2.1. Objetivos.....	7
2.2. Avances.....	7
3. COMPONENTE FORTALECIMIENTO EN CULTURA DEL SERVICIO.	
3.1 Medición del nivel de apropiación de las jornadas en cultura del servicio.....	8
3.2 Objetivo de la medición.....	8
3.3 Desarrollo metodología para la medición del nivel de apropiación.....	8
3.4. Instrumento de medición pre test y pos-test.....	9
3.5 Cálculo del nivel de apropiación.....	9
3.6 Resultados	
3.6.1. Nivel de apropiación por elemento evaluado.....	10
3.6.2. Nivel de apropiación por subdirección local.....	12
3.6.3. Porcentaje promedio respuestas correctas pretest y postest.....	13
3.6.4. Resultados, satisfacción de los y las participantes.....	13
4. CONCLUSIONES.....	14



PRESENTACIÓN

En este documento se relacionan los avances alcanzados durante los meses de julio, agosto y septiembre 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 tercer trimestre de 2021, ingresaron dos (2) 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:

- ✚ Introducción a la SDIS.
 - ¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos?
 - Misión, Visión.
 - Organigrama.
- ✚ Presentación Servicio Integral de atención a la ciudadanía- SIAC.
 - Política pública de servicio a la ciudadanía.
 - Manuales de servicio a la ciudadanía. (Distrital y SDIS)
 - Instructivos canales de interacción (presencial, telefónico y virtual).
- ✚ Resolución 509 de 20 de abril de 2021:
 - 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.
- ✚ 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.
- ✚ Encuesta de percepción ciudadana.
- ✚ Guía de trámites y servicios.
- ✚ Procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS.
- ✚ Bogotá te escucha
- ✚ Informe de ejecución y cuenta de cobro IOPS y SECOPII.

 Espacio práctico en punto SIAC Subdirección Local Los Mártires.

Es importante precisar que las jornadas de inducción se realizan de manera teórico – práctica con una duración de cinco días promedio, para el desarrollo de estos espacios se cuenta con la participación de algunos integrantes SIAC como facilitadores quienes abordan los temas de acuerdo con sus competencias.

Por otra parte, finalizada la jornada de inducción se realiza una evaluación, mediante la aplicación de un cuestionario de diez preguntas, a fin de medir el nivel de apropiación de los temas vistos durante las sesiones.

Los resultados de la evaluación realizada con las nuevas integrantes del SIAC arrojaron un nivel de apropiación del 8.5%.

Para finalizar, se hizo entrega de los documentos y material trabajado durante el proceso a fin de facilitar la consulta de los temas socializados.

Acorde con el cronograma definido, en agosto, se adelantó, con el talento humano del SIAC, la evaluación de apropiación del conocimiento sobre los temas socializados en la reinducción mediante un cuestionario de diez (10) preguntas, en este sentido, a continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Tabla No. 1. Resultados individuales.

No.	FECHA	PARTICIPANTES	RESULTADO
1	05/08/21	Nikolle Dennisse Fernández Bohórquez	10
2	05/08/21	Claudia Marcela Mejía Murillo	10
3	05/08/21	Nancy Aurora Montoya Pinto	10
4	05/08/21	Claudia Pilar Mayorga Ruiz	10
5	05/08/21	Eva Marcela Teatino Ávila	10
6	05/08/21	Christian Geovanny Farfán Bohórquez	9
7	05/08/21	Rocío Vallejo Rodríguez	9
8	05/08/21	Karen Alejandra Lozada Aldana	9
9	05/08/21	Ivonne Joana Gutiérrez	9
10	05/08/21	Juan Sebastián Vera Poveda	9
11	05/08/21	Luz Marina Monsalve Rodríguez	9
12	05/08/21	Luisa María Hernández León	9
13	05/08/21	Ana Lucy Botia Oviedo	8,5
14	05/08/21	Geisson Andrés Varón Martínez	8,5
15	05/08/21	Paula Andrea Urrego Muete	8,5
16	05/08/21	Grace Reyes Mejía	8,5
17	05/08/21	Jhon Sebastián Quintana Flórez	8
18	05/08/21	Erika Liliana Castaño Toro	8



No.	FECHA	PARTICIPANTES	RESULTADO
19	05/08/21	Wendy Catalina Rojas Castro	8
20	05/08/21	Carmenza Salcedo Rodríguez	8
21	05/08/21	Jenni Katherine Galindo Camacho	8
22	05/08/21	Adolfo Antonio Cuesta Palomeque	8
23	05/08/21	Jairo Armando Camargo Vanegas	7,5
24	05/08/21	María Fernanda Mayorga Alarcón	7
25	05/08/21	Jenny Paola Arias González	7
26	05/08/21	Juan Sebastián Escobar Rodríguez	7
27	05/08/21	Dora Inés Trujillo Gamboa	7
28	05/08/21	Mayhen Alonso Millán Pineda	6,5
29	05/08/21	Miguel Beltrán Cruz	6
30	05/08/21	José Joaquín Altamiranda Atencio	6
31	05/08/21	Liliana Romero Mora	5

Fuente: aplicativo Microsoft Forms

En términos generales se obtuvo un nivel apropiación del 82% respecto a los temas evaluados. Sin embargo, desde el SIAC se continuará implementando acciones que permitan afianzar las temáticas con baja puntuación a fin de que la atención ciudadana se brinde con criterios de calidad.

1.2.2 Reuniones de sensibilización con el equipo SIAC.

Durante el período reportado se realizaron tres (3) jornadas de sensibilización en cultura del servicio dirigidas a servidores, servidoras y contratistas del equipo SIAC, las cuales se coordinaron con profesionales de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, Discapacidad y Dirección Territorial a fin de fortalecer las competencias de atención a la ciudadanía, como se describe a continuación:

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

TEMA	RESPONSABLE	GRUPO	FECHA	ASISTENCIA.
Lengua de Señas Colombiana	Proyecto Discapacidad	1	05/08/2021	20
		2	12/08/2021	21
Socialización documento técnico y procedimiento de focalización	Dirección de análisis y diseño estratégico	1	07/09/2021	41
Atención diferencial y de género.	Dirección territorial	1	13/09/2021	19
		2	14/09/2021	15

Estos espacios posibilitan la actualización permanente del equipo SIAC respecto al funcionamiento de los servicios de la entidad, además de brindar elementos conceptuales para atender con oportunidad y veracidad a la ciudadanía. En este orden de ideas, desde el SIAC central se realizan visitas de acompañamiento y seguimiento con el propósito de verificar el cumplimiento de la calidad de la atención que se brinda en los puntos SIAC.

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 ocho (68) 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 tercer trimestre de 2021 se llevaron a cabo diez (10) espacios de inducción (6 individuales y 4 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 Integral de Atención a la Ciudadanía
- Canales de interacción dispuestos por la SDIS para el contacto con la ciudadanía.
- Gestión 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.
- Página web - Bogotá te Escucha (reconocimiento de la página, registro o búsqueda del ciudadano en la plataforma)
- Ruta de acceso a carpetas cuenta integración@sdis.gov.co para cargue de requerimientos en Bogotá te escucha.
- Taller de Lenguaje Claro (Redacción, administrativo y legal)
- Taller de Lenguaje Claro (Comunicación verbal y no verbal)

Los talleres de lenguaje claro se realizaron en articulación con la Veeduría Distrital.

Se precisa que las jornadas de inducción se realizan acorde con el ingreso de nuevo talento humano al equipo SIAC o como designados para la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha -.

A corte del presente reporte se ha cumplido con las actividades programadas.

4. COMPONENTE FORTALECIMIENTO 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 de sensibilización en cultura del servicio; así como, los avances correspondientes al tercer 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.

Por otra parte, se precisa que, para la vigencia 2021 se dio cumplimiento al cronograma establecido con la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General, para la realización de las jornadas de sensibilización en cultura del servicio en la SDIS.

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:

*Apropiación (pos test) – Apropiación (pretest) *100*
Apropiación (pos- test)

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. 3. Participaciones² por subdirección local o área.

No.	FECHA SESIÓN	MÓDULO	UNIDAD OPERATIVA/ÁREA	PARTICIPACIONES
1	9/07/2021	Conceptos de servicio	Fontibón/Dirección de Nutrición y Abastecimiento	25
2	16/07/2021	Didácticas para una ciudadanía inconforme	Fontibón/Dirección de Nutrición y Abastecimiento	20
3	9/07/2021	Ver más allá con inteligencia social	Chapinero	22
4	16/07/2021	Estrategias para el desarrollo de competencias efectivas humanas	Chapinero	9
	8/07/2021	Ética y transparencia	Grupo 1-nivel central	25
6	15/07/2021	Estrategias para el desarrollo de competencias efectivas humanas	Grupo 1-nivel central	20
7	8/07/2021	Resolución de Conflictos	Grupo 2-nivel central	20
8	15/07/2021	Estrategias para el desarrollo de competencias efectivas humanas	Grupo 2-nivel central	12
Total, participaciones			153	
Total, sesiones			8	

Como se evidencia en la tabla anterior, durante el período reportado se contó con ciento cincuenta y tres (153) participaciones, entre servidores, servidoras y contratistas de la SDIS, en ocho (8) jornadas de sensibilización en cultura del servicio implementadas.

Las dependencias con mayor participación tanto en la primera, como en la segunda sesión, fueron la subdirección local de Fontibón y el grupo 1 de nivel central³

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.

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

³ Áreas participantes. Oficina de Control Interno, Subdirección Administrativa y Financiera, Oficina Asesora Jurídica, Subsecretaría, Apoyo Logístico, Inventarios, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina de Asuntos Disciplinarios, Subdirección para la Gestión y Desarrollo del Talento Humano

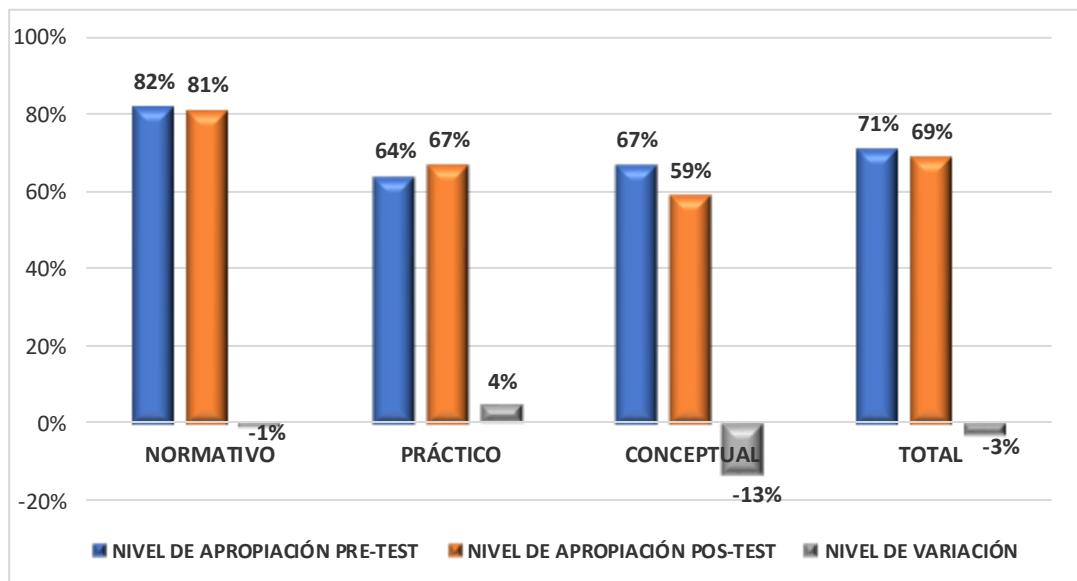
El nivel de apropiación en cada uno de los elementos evaluados (Normativo, práctico y conceptual) arrojó los siguientes resultados, tabla No.4.

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	82%	81%	-1%
PRÁCTICO	64%	67%	4%
CONCEPTUAL	67%	59%	-13%
TOTAL	71%	69%	-3%

Fuente. Pre y pos test implementados durante las jornadas de sensibilización en cultura del servicio.

Gráfica 1. Nivel de apropiación pre y pos test.



Fuente. Pre y pos test implementados durante las jornadas de sensibilización en cultura del servicio.

En la gráfica anterior, se identifica un aumento en la apropiación del elemento práctico, pasando del **64%** al **67%**, ubicándose en un nivel **alto**. Por otra parte, el elemento conceptual tuvo una disminución en un **13%** pasando del **67%** al **59%**, ubicándose en un nivel **medio** de apropiación. Se evidencia también, que a pesar de que el elemento normativo disminuyó en 1%, pasando del 82% al 81%, continúa en un nivel muy **alto** 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: **-1%**

Variación en el nivel de apropiación práctico: **4%**

Variación en el nivel de apropiación conceptual: **-13%**.

En términos generales hubo una disminución del **3%** en el nivel de apropiación del conocimiento en relación con de los elementos evaluados, por lo tanto, es indispensable continuar implementado acciones que permitan afianzar las temáticas abordadas durante las jornadas de sensibilización en cultura del servicio.

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.

4.6.2. Nivel de apropiación por subdirección local.

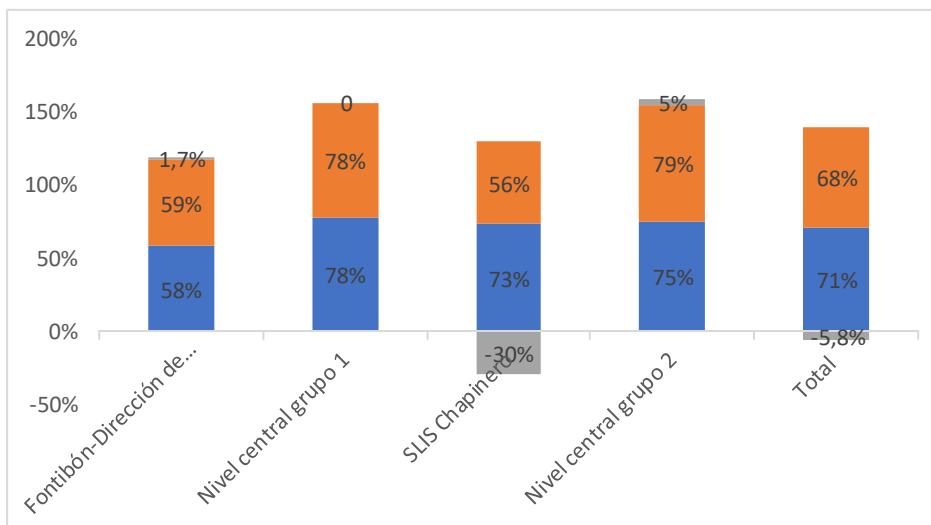
A continuación, se puede observar el nivel de apropiación antes y después de la participación en las jornadas de sensibilización, así como, la variación de este en cada una de las dependencias participantes.

Tabla No. 5. Nivel de apropiación pre -test y pos-test por subdirección local o área.

SLIS	Pre test	Pos test	Variación nivel apropiación.
Fontibón-Dirección de Nutrición y Abastecimiento	58%	59%	1,7%
Nivel central grupo 1	78%	78%	0
SLIS Chapinero	73%	56%	-30%
Nivel central grupo 2	75%	79%	5%
Total	71%	68%	-5,8%

Fuente. Pre y pos test implementados durante las jornadas de sensibilización en cultura del servicio.

Gráfico 2: Variación del nivel de apropiación por subdirección local y área.



Fuente. Pre y pos test implementados durante las jornadas de sensibilización en cultura del servicio.

Como se observa en la gráfica anterior, los asistentes de la subdirección local de Fontibón y la Dirección de Nutrición y Abastecimiento aumentaron en **1,7%** el nivel de apropiación después de implementado el pos test; mientras que los y las participantes del grupo 1 de nivel central, mantuvieron su nivel de apropiación en un **78%**; el grupo 2 de nivel central aumentó su nivel de apropiación en un **5%**; finalmente, los asistentes de la subdirección local de Chapinero redujeron su nivel de apropiación en un **30%**

4.6.3. 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 EVALUADO	RESPUESTAS CORRECTAS	RESPUESTAS CORRECTAS
	PRE-TEST	POS-TEST
NORMATIVO	226	148
PRÁCTICO	176	122
CONCEPTUAL	185	108
Total, correctas	587	378
Total, respuestas	818	549
Total, participantes	92	61
No., preguntas	9	9
%	72%	69%

Fuente. Pre y pos test implementados durante las jornadas de sensibilización en cultura del servicio.

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.

4.6.4. 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, julio 2021.		
Valoración	Resultados	%
1 (Muy bajo)	0	0
2 (bajo)	0	0
3 (regular)	3	5
4 (alto)	16	27
5 (muy alto)	41	68
Total, participantes encuesta.	60	

Fuente. Pos test implementados durante las jornadas de sensibilización en cultura del servicio.

En la tabla No.5, se evidencia que el **68%** de las personas encuestadas manifiestan tener un nivel muy alto de satisfacción respecto a las jornadas de sensibilización en cultura del servicio realizadas; el **27%** manifiesta tener un nivel alto; el **5%** 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 de **-3%**; por lo tanto, es importante reforzar los temas socializados durante las jornadas de sensibilización en cultura del servicio a fin de generar un mayor impacto en los y las participantes.
- Es conveniente mejorar el nivel de apropiación del elemento conceptual dado que este obtuvo una disminución del **13%** entre el pre y pos test.
- Es importante que al interior de las subdirecciones locales se promueva mayor participación en las jornadas de sensibilización en cultura del servicio.
- La Subdirección Local de Chapinero tuvo una disminución del **30%** en el nivel de apropiación sobre los temas vistos durante las jornadas de sensibilización en cultura del servicio, ubicándose en un nivel **medio** de apropiación.



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	Octubre de 2021.		