



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

ANEXO 6.

IMPLEMENTACIÓN PLAN DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO

TERCER TRIMESTRE 2022



SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

SUBSECRETARÍA

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL





TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
COMPONENTE FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO.	¡Error! Marcador no definido.
Objetivo.4	
Ejes temáticos abordados.....	5
Avances jornadas de sensibilización a colaboradores públicos	6
Descripción jornadas de sensibilización.....	7
Participación jornadas cualificación a cargo de la Secretaría General	9
COMPONENTE ATENCIÓN CIUDADANA	¡Error! Marcador no definido.
Objetivo. ¡Error! Marcador no definido.	
Avances espacios de inducción y reinducción	¡Error! Marcador no definido.
¡Error! Marcador no definido.	
Jornadas de actualización con el equipo SIAC.	¡Error! Marcador no definido.
Medición nivel de apropiación espacio de inducción y reinducción.	¡Error! Marcador no definido.
<i>Espacios de inducción.</i>	¡Error! Marcador no definido.
COMPONENTE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS.....	10
Objetivos.....	10
Avances cualificación requerimientos ciudadanos	11
Temáticas abordadas	12
CONCLUSIONES.....	13
RECOMENDACIONES	13

PRESENTACIÓN

Este documento presenta los avances alcanzados durante los meses de julio, agosto, septiembre de 2022 relacionados con la implementación del plan de sensibilización en cultura del servicio adelantado por el Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía en sus tres componentes: Fortalecimiento del servicio, Atención ciudadana, Trámite de requerimientos a la ciudadanía.

El plan de sensibilización contiene las estrategias y actividades a través de las cuales se busca fomentar y fortalecer una cultura del Servicio acorde con la misionalidad de la Secretaría de Integración Social, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y las dinámicas territoriales, poblacionales y diferenciales de las personas de la ciudad de Bogotá.



¹ documento plan de sensibilización en cultura del servicio 2022, definición y alcance

JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO



Objetivo.

- Brindar herramientas teórico prácticas que permitan fortalecer la calidad en el servicio de atención a la ciudadanía que brindan los colaboradores públicos de la SDIS.
- Promover el conocimiento del Manual de Servicio de la Ciudadanía y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

El Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía SIAC, desde el componente de fortalecimiento del servicio, continua en el tercer trimestre del 2022 el desarrollo de jornadas pedagógicas presenciales de sensibilización en cultura de atención a la ciudadanía. Contando con la participación de colaboradores públicos de las subdirecciones locales y técnicas que en su ejercicio mantienen contacto directo con las y los participantes de la SDIS.

Estas jornadas han empleado como metodología actividades experienciales y el dialogo de saberes, generando espacios para la conversación en torno a los contextos y situaciones reales en que se desenvuelve la interacción con la ciudadanía. Estos encuentros han permitido ver colectivamente los retos y oportunidades propios de la entidad y así poder avanzar en herramientas para brindar una atención con calidad y calidez en el marco al respeto a la dignidad humana y el rol que como Estado se ejerce para la garantía de derechos.

Las jornadas de sensibilización han tenido como objetivo brindar herramientas afectivas y comunicativas para que se materialice en la cotidianidad las características de la atención planteadas tanto en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía como en el Manual del Servicio de la SDIS. Se han establecido dos ejes temáticos establecidos de la siguiente forma

Ejes temáticos abordados



Avances jornadas de sensibilización a colaboradores públicos

13

Jornadas de sensibilización
en cultura del servicio en la
SDIS



371

Asistencias de
colaboradores públicos a
jornadas pedagógicas de
sensibilización



250

Personas sensibilizadas en
cultura del servicio y
atención diferencial en la
SDIS

Descripción jornadas de sensibilización

1	SLIS PUENTE ARANDA - ANTONIO NARIÑO	26/07/2022	Taller identificando habilidades para la atención ciudadana acorde a las características dadas en el manual del servicio a la ciudadanía SDIS y S General.	25	25
2	SLIS PUENTE ARANDA - ANTONIO NARIÑO	26/07/2022	Taller identificando protocolos de atención diferencial poblacional, identificación de aspectos claves en la atención con enfoque diferencial y transeccional.	25	
3	SUB FAMILIA - COMISARIAS	29/07/2022	Taller identificando habilidades para la atención ciudadana acorde a las características dadas en el manual del servicio a la ciudadanía SDIS y S General.	28	28
4	USME	25/07/2022	Taller identificando habilidades para la atención ciudadana acorde a las características dadas en el manual del servicio a la ciudadanía SDIS y S General.	35	35
5	USME	25/08/2022	Taller identificando protocolos de atención diferencial poblacional, identificación de aspectos claves en la atención con enfoque diferencial y transeccional.	35	
6	FONTIBON	29/08/2022	Charla protocolos de atención Manual de Servicio de Atención a la Ciudadanía, canales de atención y Defensora de la ciudadanía.	34	34
7	RAFAEL URIBE U.	07/09/2022	Taller identificando habilidades para la atención ciudadana acorde a las características dadas en el manual del servicio a la ciudadanía SDIS y S General.	33	33
8	RAFAEL URIBE U.	07/09/2022	Taller identificando protocolos de atención diferencial poblacional, identificación de aspectos claves en la atención con enfoque diferencial y transeccional.	33	

9	SUBA	15/09/2022	Taller identificando habilidades para la atención ciudadana acorde a las características dadas en el manual del servicio a la ciudadanía SDIS y S General.	26	26
10	CIUDAD BOLIVAR	16/09/2022	Taller identificando habilidades para la atención ciudadana acorde a las características dadas en el manual del servicio a la ciudadanía SDIS y S General.	28	28
11	CIUDAD BOLIVAR	16/09/2022	Taller identificando habilidades para la atención ciudadana acorde a las características dadas en el manual del servicio a la ciudadanía SDIS y S General.	28	
12	CHAPINERO	22/09/2022	Taller identificando habilidades para la atención ciudadana acorde a las características dadas en el manual del servicio a la ciudadanía SDIS y S General.	22	22
13	CHAPINERO	29/09/2022	Taller identificando protocolos de atención diferencial poblacional, identificación de aspectos claves en la atención con enfoque diferencial y transeccional.	19	19

Tabla No. 1 Consolidado resultados cuestionario pre-test y pos-test.

Valoración dada a las jornadas de sensibilización con colaboradores públicos de la entidad

"La capacitación me pareció muy lúdica y efectiva."

"En general me agradó la actividad"

Fue clara amable y entendible

Más jornadas de capacitación

"Gracias por el espacio dispuesto para aprender y construir conocimiento entre todos.



"Buena jornada"
"Me gusta la actividad, fue amena y aprendimos"
"Felicitaciones, muy agradable la metodología vivencial"

Participación jornadas cualificación a cargo de la Secretaría General

Desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC se ha gestionado con las áreas de talento humano de las Subdirecciones locales la participación en los módulos de cualificación en servicio a la ciudadanía desarrollados por la secretaría general los cuales se han desarrollado de forma virtual.

12

Asistencias de
colaboradores públicos a
jornadas pedagógicas de
sensibilización

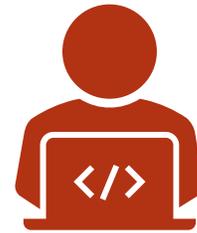


Tabla No. 2 Consolidado participantes cualificación Secretaría General.

Tabla No. 2. Módulos desarrollados por la Secretaría General.

Nombre del modulo	Cantidad de participantes SDIS
Introducción al servicio a la ciudadanía	1
Introducción a las políticas públicas	1
Atención a peticiones ciudadanas	10
PERSONAS	12

Fuente: Registros de asistencia de la Secretaría General.



Recuerda los cuatro criterios de calidad para responder a la ciudadanía

Estos son:

oportunidad, coherencia, claridad y calidez

CLARIDAD

La respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.

1

Es clave

Tener en cuenta quien va a leer la respuesta

2

Cuál es el propósito que se quiere conseguir con el texto

3

Preguntarse qué tanto conoce el ciudadano de la entidad (evitar siglas y tecnicismos)

4

Ser breve, utilizar un lenguaje de fácil comprensión (accesible y sencillo) para la ciudadanía

5

Evitar los extranjerismos si existe una palabra equivalente en español

Aclara tus dudas con el equipo del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía

SIAC - Estamos para servirles



SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL



Objetivos

- Brindar elementos técnicos para la redacción de respuestas a las peticiones ciudadanas, a servidores, servidoras, contratistas de la SDIS.
- Promover el uso eficiente del Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas entre los designados de su operación al interior de la entidad.

Avances cualificación requerimientos ciudadanos

Las cualificaciones están dirigidas a la población de servidores públicos - contratistas designados para la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha-

43

designados participantes de
cualificación

5

Jornadas de inducción y
reinducción en atención a
requerimientos ciudadanos

Dichos espacios se llevaron a cabo presencial y virtualmente

Cantidad jornadas	Modalidad	Fecha
1	Jornada grupal Subdirecciones locales	Julio 22
1	Jornadas grupales, comisarías de familia	29/7/2022
1	Designadas Subdirección de Plantas Físicas, Comisaria de Familia Engativá 2 turno 2, Subdirección para la Familia, Comisaria de Familia de Suba 4, Dirección de Gestión Corporativa, Subdirección Local Ciudad Bolívar	5/8/2022
1	Designados Dirección de Gestión Corporativa, Subdirección Local de Engativá, Subdirección Local de San Cristóbal, Subdirección Local de Suba	23/8/2022
1	Sensibilización procedimiento tramite de requerimientos ciudadanos-Bogotá te Escucha-Buzón de sugerencias y Buzón Sinproc	16/9/2022

Temáticas abordadas





CONCLUSIONES

- El contar con la colaboración de los/as subdirectores/as locales en la asignación de colaboradores/as como apoyo para garantizar la atención continua en los puntos SIAC, a permitió que los espacios de sensibilización (inducción y reinducción) se adelantaran de manera conjunta, dejando las claridades sobre la responsabilidad para brindar la atención ciudadana.
- Existe una propuesta pedagógica acorde a las dinámicas de la SDIS, para fortalecer la Cultura del Servicio, adicionalmente se cuenta con articulación interinstitucional para cualificar a las y los colaboradores públicos en la atención a la ciudadanía.
- La rotación de los designados que operan el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas –Bogotá te escucha- con lleva a que se esté brindando espacios de inducción constantemente, al igual, que se ha evidenciado que esto influye en el incumplimiento con los criterios de calidad de la respuesta y en el uso eficiente del Bogotá te escucha.

RECOMENDACIONES

- Continuar adelanto espacios de sensibilización con los integrantes del equipo SIAC y los apoyos, a fin de fortalecer competencias relacionadas con la atención ciudadana.
- Fortalecer el uso de lenguaje claro en la entidad para facilitar la comunicación con la ciudadanía.
- Continuar adelanto espacios de sensibilización con los servidores, servidoras, contratistas, con el fin de brindar una atención oportuna y de calidad a la ciudadanía acorde con las dinámicas y necesidades territoriales.