



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

ANEXO 6.

IMPLEMENTACIÓN PLAN DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO

CUARTO TRIMESTRE
Y CONSOLIDADO 2022



SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

SUBSECRETARÍA

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL





TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
jornadas de sensibilización en cultura del servicio	4
Objetivo.4	
Ejes temáticos abordados.....	5
Avances cuarto trimestre jornadas de sensibilización a colaboradores públicos.....	6
Descripción jornadas de sensibilización.....	7
Consolidado 2022 fortalecimiento cultura del servicio	9
Participación jornadas cualificación a cargo de la Secretaría General	11
Conclusiones jornadas de sensibilización en cultura del servicio.....	11
COMPONENTE Atención a la ciudadanía.....	12
Objetivo.12	
Avances espacios de inducción y re inducción cuarto trimestre	13
13	
Medición nivel de apropiación espacio de inducción y re inducción.....	14
Consolidado 2022 fortalecimiento equipo siac	15
Avances fortalecimiento equipo SIAC	15
Objetivos.....	16
Avances cualificación requerimientos ciudadanos	17
Temáticas abordadas	17
Consolidado 2022 inducción y reinducción -Tramite de requerimientos	18
CONCLUSIONES.....	18
RECOMENDACIONES PLAN DE SENSIBILIZACIÓN	19

PRESENTACIÓN

Este documento presenta los avances alcanzados durante los meses de octubre, noviembre y diciembre y el consolidado 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, continúa en el cuarto 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.

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 brindado 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 cuarto trimestre jornadas de sensibilización a colaboradores públicos.

12

Jornadas de sensibilización
en cultura del servicio en la
SDIS

337

*Asistencias de colaboradores
públicos a jornadas
pedagógicas de
sensibilización*

235

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



Descripción jornadas de sensibilización cuarto trimestre

N°	Dependencia	fecha	Temática	N° asistencias	N° personas sensibilizadas
26	SGDTH	11/10/2022	Taller identificando habilidades para la atención ciudadana acorde a las características dadas en el manual del servicio a la ciudadanía SDIS y S General.	80	80
27	SUBICI	21/10/2022	Taller identificando habilidades para la atención ciudadana acorde a las características dadas en el manual del servicio a la ciudadanía SDIS y S General. Identificación canales de atención.	9	9
28	SUB INFANCIA - RURALIDAD	21/10/2022	Taller identificando habilidades para la atención ciudadana acorde a las características dadas en el manual del servicio a la ciudadanía SDIS y S General.	49	49
29	SUB INFANCIA - RURALIDAD	21/10/2022	Identificación de herramientas para la atención a la ciudadanía acorde a las necesidades territoriales y poblacionales.	49	
30	SLILS SANTAFÉ - CANDELARIA	24/10/2022	Taller identificando habilidades para la atención ciudadana acorde a las características dadas en el manual del servicio a la ciudadanía SDIS y S General.	18	18
31	SLILS SANTAFÉ - CANDELARIA	24/10/2022	Identificación de herramientas para la atención a la ciudadanía acorde a las necesidades territoriales y poblacionales.	18	
32	SLIS SAN CRISTOBAL	16/11/2022	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
33	SLIS SAN CRISTOBAL	16/11/2022	Identificación de herramientas para la atención a la ciudadanía acorde a las necesidades territoriales y poblacionales.	35	

34	SUBGIL	17/11/2022	Taller identificando habilidades para la atención ciudadana acorde a las características dadas en el manual del servicio a la ciudadanía SDIS y S General.	9	9
35	SLIS SUBA	22/11/2022	Taller identificando protocolos de atención diferencial poblacional, identificación de aspectos claves en la atención con enfoque diferencial y transeccional.	12	12
36	SUBICI - RED CADE	26/11/2022	Taller identificando protocolos de atención diferencial poblacional, identificación de aspectos claves en la atención con enfoque diferencial y transeccional.	7	7
37	SLIS CIUDAD BOLIVAR	29/11/2022	Taller identificando protocolos de atención diferencial poblaciona, identificación de aspectos claves en la atención con enfoque diferencial y transeccional.	16	16

37

Jornadas de sensibilización
en cultura del servicio en la
SDIS

947

Asistencias de colaboradores
públicos a jornadas
pedagógicas de
sensibilización



661

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

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

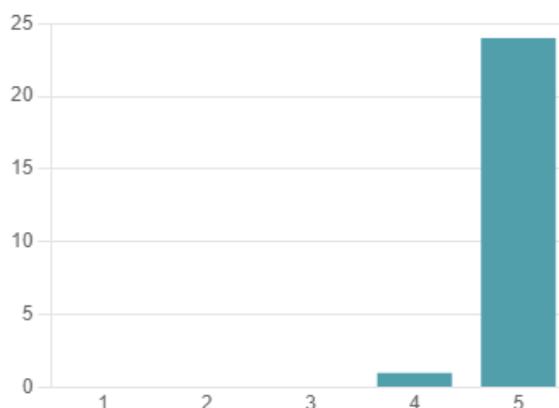
14. Cómo califica la Jornada de Sensibilización en cultura del servicio

[Más detalles](#)

Información

4.96

Clasificación promedio



Observaciones de las personas participantes en las jornadas de sensibilización.

VALORACIONES DE LA JORNADA
Buen abordaje de temas y socialización de los mismos
Excelente capacitación y que se realice con frecuencia
Más frecuentes y más tiempo
Siempre he dicho que el mejor servicio de la entidad es el SIAC muy gratificante todos los aprendizajes.
Gracias por el espacio dispuesto para aprender y construir conocimiento entre todos.
La dinámica de quién lo lideró manejo bien el tema , adicionalmente fui participe en algunas de ellas
Es importante que escuchen las sugerencias que tienen los funcionarios que atienden al ciudadano, que son los que deben dar una respuesta al ciudadano.
Fue clara amable y entendible
Ninguna sugerencia. La actividad fue dinámica, asertiva, amable, afectiva, empática, fue una jornada muy interesante y completa
En general me agradó la actividad
La capacitación me pareció muy lúdica y efectiva.

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.

365

Colaboradores públicos
participantes módulos de
servicio a la ciudadanía con
la Secretaría General.

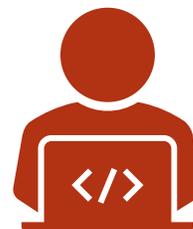


Tabla No. 2. Módulos desarrollados por la Secretaría General.

Nombre del modulo	Cantidad de participantes SDIS
Función de lo público	156
Introducción al servicio a la ciudadanía	63
Introducción a las políticas públicas	93
Atención a peticiones ciudadanas	53
PERSONAS	365

Fuente: Registros de asistencia de la Secretaría General.

Conclusiones jornadas de sensibilización en cultura del servicio

El año 2022 fue el momento que permitió la oportunidad de llegar a las personas que atienden a la ciudadanía en la Secretaría de Integración Social y, en un diálogo de saberes recordar colectivamente el sentido que como Entidad nos convoca, el servicio a las personas más vulnerables.

Cómo SIAC aportamos un espacio para reflexionar sobre los retos del encuentro con esos otros llamados ciudadanos, que a la vez son el espejo del encuentro con cada uno de nosotros. Nos reconocimos tanto en la sabiduría colectiva construida en los años de contacto con los territorios y sus dinámicas como, en las cargas acumuladas por el contacto con las necesidades y dolores humanos. Avanzamos en la identificación de herramientas para soltar y transitar las emociones permitiéndonos cuidarnos y ayudarnos a nosotros mismos y así poder estar en la mejor disposición para los otros.



Objetivo.

- Adelantar espacios de inducción, re inducción y sensibilización, según sea el caso, con los servidores, servidoras y contratistas responsables de los puntos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (en adelante SIAC), mediante la actualización de conocimientos en cultura del servicio; ofertas de servicios del distrito a fin de fortalecer y garantizar la calidad en la atención a la ciudadanía.

3

Jornadas de re inducción y fortalecimiento dirigidos al equipo SIAC



26

Personas del equipo SIAC participantes de las jornadas de fortalecimiento y re inducción.

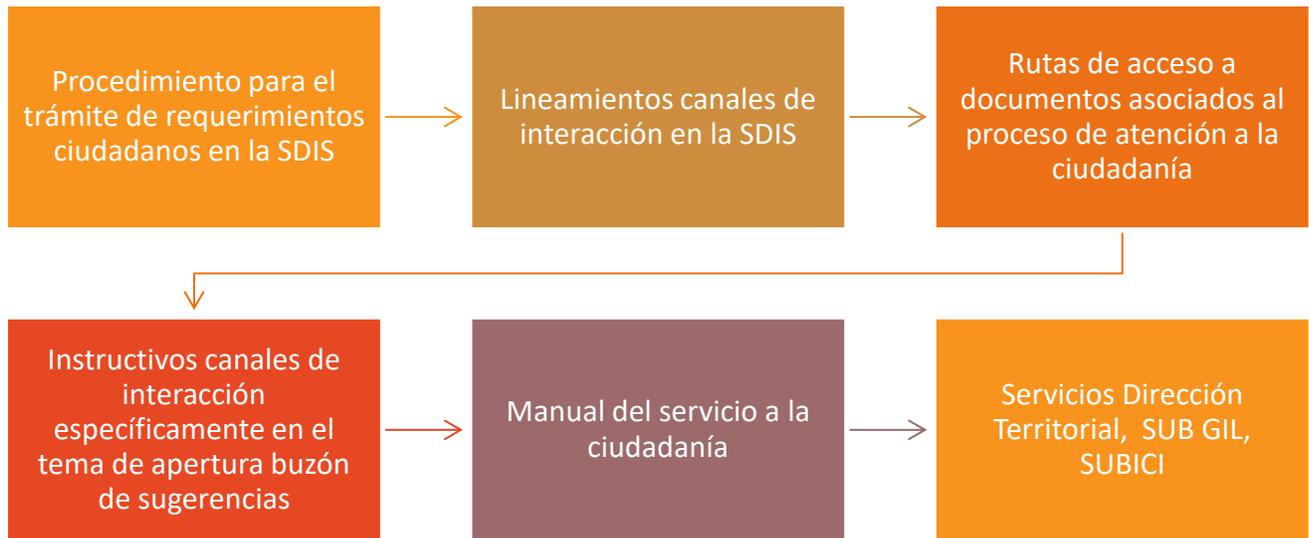


12

Funcionarios públicos asignados como apoyo de los puntos SIAC participantes de la inducción y re inducción



Durante las jornadas se abordaron los siguientes temas.



Medición nivel de apropiación espacio de inducción y re inducción.

3

Evaluaciones de apropiación
del conocimiento por parte
del equipo SIAC

6

Jornadas de fortalecimiento dirigidos al equipo SIAC

2

Jornadas de inducción y re inducción dirigidos a personas de apoyo al equipo SIAC



Avances fortalecimiento equipo SIAC

A partir de las evaluaciones periódicas de apropiación de conocimiento se ha identificado el avance en el manejo de las rutas, documentos, procedimientos y protocolos del Servicio de Atención a la Ciudadanía. Igualmente se ha fortalecido el desarrollo de competencias a partir del estudio de casos y acompañamiento presencial en visitas a los puntos SIAC.

COMPONENTE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS

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

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL | BOGOTÁ

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-

32

Participantes

20

Jornadas de inducción y
reinducción en atención a
requerimientos ciudadanos

Temáticas abordadas



CONSOLIDADO 2022 INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN -TRAMITE DE REQUERIMIENTOS

30

Jornadas de inducción y re inducción en atención a requerimientos ciudadanos



20

Jornadas de inducción y re inducción en atención a requerimientos ciudadanos

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES PLAN DE SENSIBILIZACIÓN

- 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 las y los colaboradores públicos, con el fin de brindar una atención oportuna y de calidad a la ciudadanía acorde con las dinámicas y necesidades territoriales.

Elaboro: Angélica María Cifuentes Poveda, Profesional SIAC