



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

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

1

## ANEXO 6.

### REPORTE IMPLEMENTACIÓN PLAN DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO PRIMER TRIMESTRE 2022



## Contenido

<b>Contenido.....</b>	<b>2</b>
<b>1. COMPONENTE ATENCIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>4</b>
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
<b>2. COMPONENTE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS.....</b>	<b>6</b>
2.1. Objetivos .....	6
2.2. Avances.....	6
<b>3. COMPONENTE FORTALECIMIENTO EN CULTURA DEL SERVICIO .....</b>	<b>7</b>
<b>4. CONCLUSIONES.....</b>	<b>8</b>
<b>5. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>8</b>

## PRESENTACIÓN

En este documento se relacionan los avances alcanzados durante los meses de enero, febrero y marzo de 2022 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”*<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> documento plan de sensibilización en cultura del servicio 2022, definición y alcance

## 1. COMPONENTE ATENCIÓN CIUDADANA

### 1.1 Objetivo.

Adelantar espacios de inducción, reinducción 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.

### 1.2 Avances.

#### 1.2.1 Espacios de inducción.

Durante el primer trimestre de 2022, ingresaron 4 personas (2 servidores públicos y 2 contratistas) al equipo SIAC con quienes se adelantó un proceso de inducción en tres (3) espacios mediante la modalidad presencial y virtual (a través de la herramienta Teams). Para lo cual se contó con la participación de integrantes del equipo SIAC como facilitadores, y quienes abordaron temas acordes con sus competencias.

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 8.75%, sobre el cual se adelantó realimentación con los participantes.

A continuación, se presentan las temáticas desarrolladas durante los espacios de inducción:

- 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 Tunjuelito y Usme Sumpaz.

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

#### 1.2.2 Espacio de reinducción:

Para el periodo reportado no se adelantó proceso de reinducción, ya que este se tiene programado para el segundo trimestre de la presente vigencia.

#### 1.2.3 Reuniones de sensibilización con el equipo SIAC.

Durante el periodo reportado, se llevó a cabo la primera sensibilización con los servidores, servidoras y contratistas del equipo SIAC, para lo cual se dividió a los participantes en dos subgrupos para facilitar su participación; donde se brindó elementos conceptuales y de oportunidad para la atención ciudadana, como a nivel personal. Es por ello, que se articuló con la Subsecretaría, La Subdirección de Investigación e Información, el equipo de transparencia y Subdirección de Gestión y Desarrollo del Talento Humano a fin de contar con facilitadores para el desarrollo de la temática propuesta:

- Sistema Distrital del Cuidado
- Manejo SIRBE
- Ley de transparencia y estrategia institucional
- Salud y seguridad en el trabajo

Así mismo durante los temas abordados se establecieron con los facilitadores acuerdos para contar con el material de memoria el cual fue remitido a los participantes, al igual que contar con el acompañamiento de la Subdirección de Investigación e Información y con el profesional de salud y seguridad en el trabajo cuando se requiera espejar inquietudes acordes con las competencias.

## 2. COMPONENTE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS

### 2.1. 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.

### 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 cincuenta (150) 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 catorce (14) espacios de (inducción y reinducción), se abordaron temas relacionados con: canales de interacción, dispuestos por la SDIS para la interacción con la ciudadanía; pasos a tener en cuenta para en la apertura del buzón de sugerencias; marco jurídico para el trámite de requerimientos ciudadanos; Proceso de Atención a la ciudadanía dando a conocer los tres procedimientos que lo componen, enfatizando en el procedimiento trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS; 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, cuatro (4).**

Enero 26  
Febrero 02 y 04  
Marzo. 11

#### **Jornadas grupales, diez (10).**

Enero 20 y 24  
Febrero 02, 03, 04, 09 y 10  
Marzo. 07, 11 y 14

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

- Canales de interacción dispuestos por la SDIS para la interacción con la ciudadanía.
- Pasos a tener en cuenta para en la apertura del buzón de sugerencias

- Marco jurídico para el trámite de requerimientos ciudadanos, Ley 1755 y Decreto 491 de 2020, el cual amplía los términos de Ley, para las respuestas a las peticiones ciudadanas, encontrándose vigente.
- Proceso de Atención a la ciudadanía, dando a conocer los procedimientos que se encuentran dentro del mismo y los equipos encargados, haciendo énfasis en el Procedimiento Trámite de Requerimientos Ciudadanos en SDIS, el cual es administrado por el equipo SIAC.
- Criterios de calidad de la respuesta.
- 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.

### 3. COMPONENTE FORTALECIMIENTO EN CULTURA DEL SERVICIO.

Durante el primer trimestre del 2022 se ha avanzado en la elaboración del plan de sensibilización. Para la presente vigencia el Servicio de Atención a la Ciudadanía asume directamente las jornadas pedagógicas de fortalecimiento de la cultura del servicio con las y los Servidores públicos (de planta y contrato) vinculados a las Subdirecciones Locales y Técnicas, con énfasis en el desarrollo de capacidades comunicativas, afectivas, relacionales para la atención a la ciudadanía y el conocimiento del manual de atención al ciudadano de la SDIS.

Igualmente, se establece la comunicación con la Secretaría General, Subdirección de Calidad del Servicio para la coordinación relacionada con las jornadas de cualificación a desarrollar. Esta entidad realizará jornadas virtuales y presenciales con una convocatoria general a todas las entidades Distritales. La SDIS desde el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía apoyará la difusión de esta convocatoria con las subdirecciones Locales.

Con la Veeduría Distrital desde el nodo sectorial de capacitación, se participa en la elaboración del diagnóstico de necesidades de capacitación en atención a la ciudadanía. A continuación, se presenta el balance de los planes asociada a la cultura del servicio previstos para el 2022.

Quien ofrece la formación	Temática	Modalidad y características	A quien va dirigido
<b>SDIS - SIAC - Componente fortalecimiento</b>	- Desarrollo de capacidades y herramientas comunicativas y afectivas para la atención a la	Talleres Presenciales con las Subdirecciones Locales y Técnicas acordes con las dinámicas y	Servidores Públicos (Planta y Contrato)



	ciudadanía	necesidades territoriales	
<b>SDIS – SGDTH – PIC (Plan Institucional de Capacitación)</b>	- Atención y orientación al ciudadano	- Presencial, a cargo de la Fundación Alberto Merani (12 horas)	Servidores Públicos de planta.
	- Transparencia en la gestión pública y servicio al ciudadano.	- Presencial, 12 horas	Servidores Públicos de planta.
<b>Secretaría General</b>	- Introducción a lo público, Introducción al servicio a la ciudadanía, políticas públicas, atención a peticiones ciudadanas)	- Virtual, 4 módulos	Servidores Públicos (Planta y Contrato)
<b>Veeduría Distrital</b>	- Por definir	- Virtual	Servidores Públicos (Planta y Contrato)

#### 4. CONCLUSIONES

- Existe una oferta variada a nivel pedagógico para fortalecer la Cultura del Servicio en la SDIS, tanto con personal de planta como contratista y se cuenta con articulación con diversidad de actores para este fin.
- 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.

#### 5. RECOMENDACIONES






- Continuar adelante espacios de sensibilización con los integrantes del equipo SIAC 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.





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

- Continuar adelante 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.

<b>Elaboró:</b>	Aidee Morales Guerrero	Profesional - contratista SIAC.	
	Angélica María Cifuentes Poveda	Profesional SIAC.	
	Esperanza Guantiva Cruz	Profesional - contratista SIAC.	
<b>Revisó</b>	Marcela María Medina Avella	Asesora Despacho	
<b>Aprobó</b>	Erwin Gaeth Mera	Líder equipo SIAC	
<b>Fecha de elaboración.</b>	<b>Abril 19 - 2022</b>		