



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

ANEXO 6.

IMPLEMENTACIÓN PLAN DE SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO

SEGUNDO TRIMESTRE 2022



SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

SUBSECRETARÍA

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL





TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
COMPONENTE FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO	4
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	10
Objetivo.10	
Avances espacios de inducción y reinducción	11
11	
Jornadas de actualización con el equipo SIAC.	12
Medición nivel de apropiación espacio de inducción y reinducción.	13
<i>Espacios de inducción</i>	14
COMPONENTE TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN LA SDIS	15
Objetivos	15
Avances cualificación requerimientos ciudadanos.....	16
Temáticas abordadas	16
CONCLUSIONES	17
RECOMENDACIONES	18

PRESENTACIÓN

Este documento presenta los avances alcanzados durante los meses de abril, mayo y junio 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, Tramite 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

COMPONENTE FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO.



Objetivo.

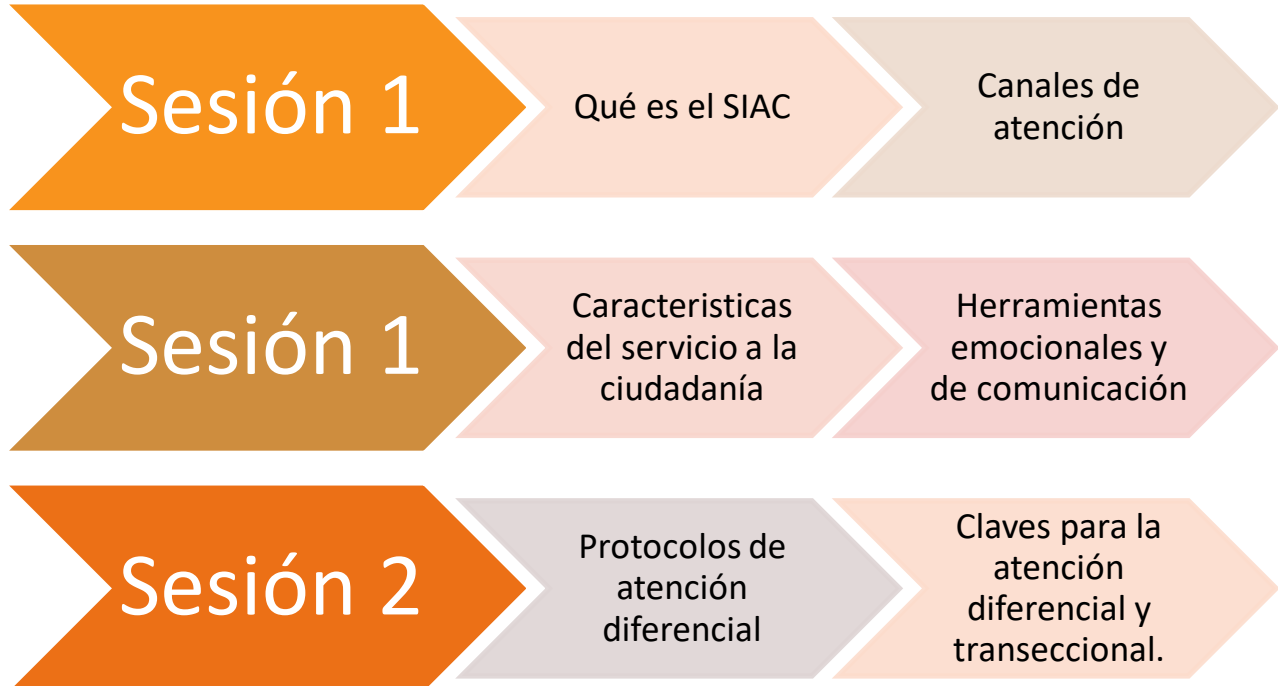
- Brindar herramientas teórico prácticas que permitan fortalecer la calidad en el servicio de atención a la ciudadanía que brindan los colaboradores públicos de la SDIS.
- Promover el conocimiento del Manual de Servicio de la Ciudadanía y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

El Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía SIAC, desde el componente de fortalecimiento del servicio, inicia en el Segundo 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

12

Jornadas de sensibilización
en cultura del servicio en la
SDIS



255

Asistencias de
colaboradores públicos a
jornadas pedagógicas de
sensibilización



192

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



Descripción jornadas de sensibilización

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

NÚMERO	DEPENDENCIA	FECHA JORNADA	DESCRIPCIÓN	NÚMERO DE ASISTENTES	PERSONAS SENSIBILIZADAS POR SUBDIRECCIÓN
1	NIVEL CENTRAL - COMISARIAS	08/04/2022	Charla introductoria con Servidores Públicos del nivel 1 de las comisarías de familia, quienes realizan la primera atención a la ciudadanía.	34	34
2	SLIS FONTIBON	26/04/2022	Charla introductoria con Servidores Públicos de la SLIS Fontibón participantes del Comité Operativo.	27	27
3	SLIS ENGATIVA	09/05/2022	Taller identificando habilidades para la atención ciudadana acorde a las características dadas en el manual del servicio a la ciudadanía SDIS y S General.	17	17
4	SLIS ENGATIVA	16/05/2022	Taller identificando protocolos de atención diferencial poblacional.	17	
5	SIS BARRIOS U TEUSAQUILLO	13/05/2022	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	26
6	SIS BARRIOS U TEUSAQUILLO	27/05/2022	Taller identificando protocolos de atención diferencial poblacional, identificación de fortalezas personales para la atención a la ciudadanía.	10	
7	SLIS USAQUEN	25/05/2022	Taller identificando habilidades para la atención ciudadana acorde a las características dadas en el manual del servicio a la ciudadanía SDIS y S General.	10	10
8	SGDTH	01/06/2022	Charla presentación manual de atención a la ciudadanía a nuevos funcionarios de la SDIS	38	38

9	SLIS USAQUEN	08/06/2022	Taller identificando protocolos de atención diferencial poblacional, identificación de aspectos claves en la atención con enfoque diferencial y transeccional.	10	
10	SUB JUVENTUD	15/06/2022	Taller con Casas de Juventud y Centros Forjar en Cultura del Servicio, Canales de atención, protocolo uso buzón de sugerencias, protocolo respuesta a requerimientos.	13	13
11	SLIS KENNEDY	17/06/2022	Taller identificando habilidades para la atención ciudadana acorde a las características dadas en el manual del servicio a la ciudadanía SDIS y S General.	27	27
12	SLIS KENNEDY	17/06/2022	Taller identificando protocolos de atención diferencial poblacional, identificación de aspectos claves en la atención con enfoque diferencial y transeccional.	27	

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

Valoro el dinamismo, la metodología y la didáctica empleada.

Fue un excelente espacio de reflexión y de ejercicio práctico"

"que se brinden a todos los funcionarios, sean más frecuentes, pues se comparten experiencias de las personas que están directamente atendiendo"

"fueron jornadas muy interesantes, la metodología empleada fue excelente y

Más jornadas de capacitación presencial, estudio de casos, incentivos por el buen servicio."

"Sugiero que se debe fortalecer la consulta frecuente del portafolio de servicios de la Entidad, ya que no todos lo conocen"

"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.

353

Asistencias de
colaboradores públicos a
jornadas pedagógicas de
sensibilización



Tabla No. 2 Consolidado participantes cualificación Secretaría General.

Nombre del modulo	Cantidad de participantes SDIS
Función de lo público	156
Introducción al servicio a la ciudadanía	62
Introducción a las políticas públicas	92
Atención a peticiones ciudadanas	43
PERSONAS	353



BOGOTÁ





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.

2

Jornadas de inducción y reinducción dirigidos al equipo SIAC



42

responsables de los puntos SIAC participantes de la inducción y reinducción



22

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



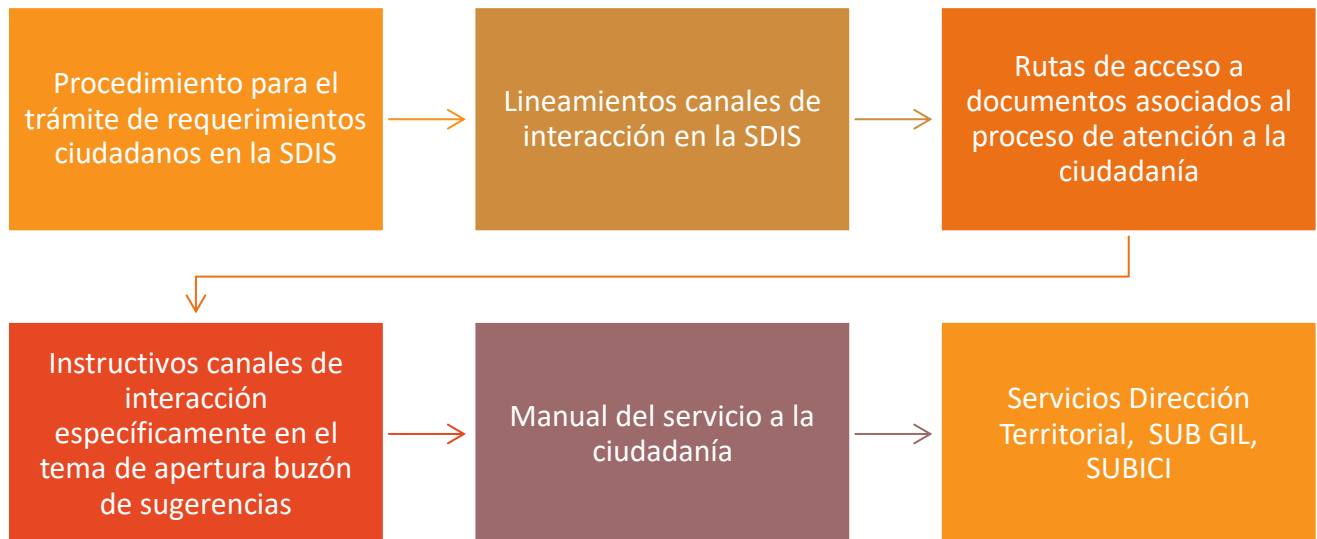
Para el período reportado, se llevaron a cabo dos (2) jornadas de inducción y reinducción dirigidos a cuarenta y dos (42) colaboradores del equipo SIAC y a veinte dos (22) designados por los subdirectores locales como apoyo para la atención ciudadana.

Con el objetivo de garantizar la participación del equipo SIAC y los servidores de apoyo se organizaron dos grupos, así:

- grupo 1 mayo 20 de 2022
- grupo 2 mayo 26 de 2022

Así se da cumplimiento al objetivo de adelantar procesos de inducción y reinducción, con los servidores/as, contratistas y apoyos de la atención ciudadana desde el servicio integral de atención a la ciudadanía mediante la actualización de conocimientos de protocolos y servicios sociales de la SDIS, a fin de contar con los elementos necesarios para garantizar la calidad en la atención a la ciudadanía.

Durante las jornadas se abordaron los siguientes temas.



Jornadas de actualización con el equipo SIAC.

Durante el segundo trimestre del 2022, se llevó a cabo un espacio de actualización con los servidores/as, contratistas y apoyos responsables del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC-, de las Subdirecciones Locales, Centros de Desarrollo Comunitario -CDC y Nivel Central, para lo cual se articuló con la Subdirección del LGBTI la charla acerca de Orientación Sexual e identidad de género y oferta de servicios LGBTI.

Medición nivel de apropiación espacio de inducción y reinducción.

Con el propósito de medir el nivel apropiación de contenidos y la calidad del proceso se aplicó a cada uno del participante un pre-test y pos-test relacionado con el conocimiento de la atención a requerimientos, canales de atención y protocolos de atención a la ciudadanía. Esta información se recolectó a través de formulario digital, el cual arrojó los siguientes resultados:

Tabla No. 3 Consolidado resultados cuestionario pre-test y pos-test.

PREGUNTAS CUESTIONARIO	Pretest (47 respuestas) RESULTADO 6.7%	Pos-test (31 respuestas) RESULTADO 8.8%
1. "Manifestación de protesta, censura, desconocimiento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones".	81%	100%
2. Las quejas, reclamos, sugerencia, presuntos actos de corrupción, felicitaciones y peticiones de interés general se resuelven en un término de:	77%	94%
3. De acuerdo con el Manual del sistema de gestión que se encuentra en la página Web de la SDIS, indique la ruta correcta para acceder al siguiente documento: Trámite de requerimientos de la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Integración Social.	47%	71%
4. Llega a su puesto de trabajo una vista de la secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá y requiere de su total apoyo para acceder a los protocolos de atención que se encuentran consignados en el Manual de Servicio a la ciudadanía SDIS. ¿Cómo le orienta para acceder a dicho documento?	60%	90%
5. Se acerca una ciudadana al punto SIAC y empieza a narrar diferentes situaciones que le han ocurrido y problemáticas que tiene, mientras se va acumulando la fila de personas esperando atención. En ese caso usted	85%	90%
6. Un ciudadano se acerca al punto SIAC molesto solicitando un trámite que corresponde a otra entidad	70%	90%
7. Cuando se encuentran escritos en el buzón de sugerencias estos son entregados para trámite a:	96%	97%
8. Si como responsable del punto SIAC me ausento aproximadamente dos semanas, procedo de la siguiente manera con relación al buzón de sugerencias	96%	94%
8. El decreto de la Política Pública Distrital vigente del Servicio al Ciudadano es	70%	97%
9. Son aspectos del protocolo de atención en el SIAC	13%	61%

Fuente: <https://www.office.com/launch/forms?auth=2>

Cómo se observa en la tabla anterior, en términos generales hubo un aumento en el nivel de apropiación de conocimiento de los temas evaluados. Sin embargo, es importante continuar

implementado acciones que permitan la apropiación del conocimiento adquirido, esencialmente en aquellos temas que presentaron un porcentaje por debajo del 90%.

Espacios de inducción.

Durante el segundo trimestre de 2022, se adelantó un espacio de inducción, con una contratista quien pasó a ser parte del equipo SIAC de nivel central, se abordaron los siguientes temas:

- Introducción a la SDIS: ¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos? misión, visión y organigrama.
- Presentación Servicio Integral de atención a la ciudadanía: Política pública de servicio a la ciudadanía, servicio integral de atención a la ciudadanía, presentación rutas de acceso a y manual de servicio a la ciudadanía SDIS, instructivos canales de interacción, procedimiento trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS, cartilla portafolio de servicios.
- Socialización figura defensor de la ciudadanía SDIS.
- Formato registro atención diaria no registrada en SIRBE.
- 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 y de evaluación Grace Reyes Mejía en punto SIAC Central.

Se precisa que el espacio práctico se llevó a cabo teniendo en cuenta los temas abordados; adicionalmente, en este, se adelantó la evaluación de apropiación del conocimiento mediante la aplicación de un cuestionario con preguntas relacionadas con la temática descrita anteriormente, con un resultado del 100%.





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-

175

designados participantes de
cualificación

11

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 individual	Junio 23
10	Jornadas grupales	Abril 18 y 19 de 2022 Mayo 04, 05, 06 y 12 de 2022 Junio. 08, 10, 16 y 17 de 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.

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