









SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL SUBSECRETARÍA SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

AVANCES PLAN DE FORTALECIMIENTO
Y SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL
SERVICIO.

SEGUNDO
TRIMESTRE 2023



Contenido

Contenido

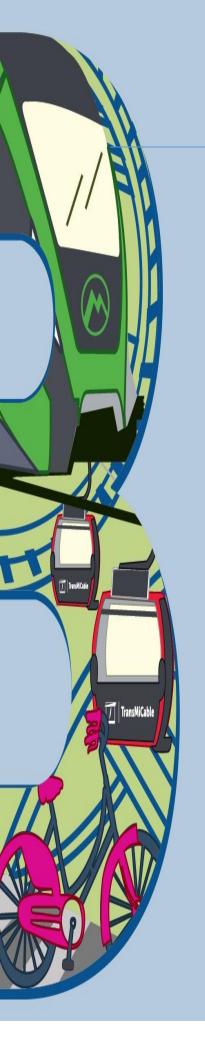
Con	ntenido	2			
	RODUCCIÓN				
	ESENTACIÓN				
1.	FORTALECIMIENTO EQUIPO SIAC				
	1.1. Inducción y re inducción	6			
	1.2 Fortalecimiento equipo SIAC				
	Avances Fortalecimiento equipo SIAC segundo trimestre	8			
	1.3 Acumulado jornadas Fortalecimiento equipo SIAC	10			
2.	SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO CONCOLABORADORES PÚBLICOS DI LA SDIS,				
	Avances Sensibilización Cultura del Servicio	14			
	2.1 Acumulado jornadas sensibilización en cultura del servicio	16			
	2.2. Evaluación jornadas sensibilización en cultura del servicio con funcionarios y colaboradores públ la SDIS				
3.	SOCIALIZACIÓN TRAMITE DE PETICIONES CIUDADANAS -BOGOTÁ TE ESCUCHA 18				
	Avances Socialización tramite peticiones ciudadanas	17			
	3.1 Acumulado iornadas socialización tramite de peticiones ciudadanas	19			



INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Integración Social (en adelante SDIS), en su misión de garantizar el bienestar, especialmente de quienes enfrentan una mayor situación de pobreza y vulnerabilidad, viene fortaleciendo desde la Subsecretaría, a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (en adelante SIAC), la cultura del servicio en la entidad, en cumplimiento con lo establecido en el Decreto 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."; y en el Conpes 03 de 2019; teniendo en cuenta que es propósito de esta Política: garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.

La cultura del servicio en la SDIS hace referencia, en principio, al reconocimiento de la ciudadanía como sujeto de derechos en interacción con un Estado garante de los mismos. Desde esta perspectiva la atención debe caracterizarse por el trato digno, respetuoso, amable, efectivo, cálido y de calidad. El SIAC tiene como propósito aportar en la generación de espacios de sensibilización y fortalecimiento que faciliten el desarrollo de las capacidades para que la atención a la ciudadanía se brinde con los atributos mencionados anteriormente.



PRESENTACIÓN

Este documento presenta los avances alcanzados durante los meses de abril, mayo, junio de 2023 relacionados con la implementación del plan de fortalecimiento y sensibilización en cultura del servicio adelantado por el Servicio Integral de atención a la Ciudadanía.

El plan de sensibilización contiene las actividades y metodologías a través de las cuales se está fortaleciendo 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.

El presente plan se compone de tres componentes de actividades, la primera, fortalecimiento técnico al equipo SIAC; la segunda, Sensibilización en cultura del servicio dirigida a colaboradores públicos de la SDIS y la tercera, Socialización del Procedimiento trámite de peticiones ciudadanas.

FORTALECIMIENTO

Técnico equipo SIAC







1. FORTALECIMIENTO EQUIPO SIAC

Objetivo

Adelantar espacios de inducción, re inducción y fortalecimiento con el equipo humano responsables de los puntos SIAC. Para el desarrollo de capacidades y competencias en la atención a la ciudadanía.

1.1. Inducción y re inducción

Ejes Temáticos inducción y re inducción



Metodología

La inducción se realizará en el momento del ingreso de una persona nueva como responsable del punto de SIAC. Las re inducciones se programaran periódicamente de



forma grupal a partir de las necesidades que se identifiquen. Contemplara momentos de información y de aplicación práctica.

1.2 Fortalecimiento equipo SIAC

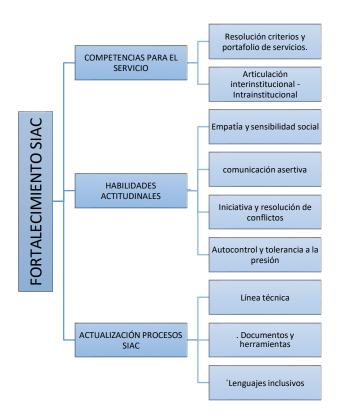
Objetivo.

Adelantar jornadas de fortalecimiento con las y los colaboradores públicos responsables del punto del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC-con el propósito de aportar al desarrollo de capacidades y fortalecimiento de herramientas para la atención a la ciudadanía.

Población objetivo

Servidores, servidoras y contratista equipo SIAC de puntos de atención ciudadana ubicados en las Subdirecciones Locales, Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración, CDC y nivel central.

Ejes temáticos:



Avances Fortalecimiento equipo SIAC segundo trimestre

3

Jornadas fortalecimiento equipo SIAC

56

Personas que realizan atención en los puntos SIAC participando de fortalecimiento en competencias técnicas y blandas

3

Jornadas de re inducción a responsables puntos SIAC







1.3 Acumulado 2023 - jornadas Fortalecimiento equipo SIAC

5

Jornadas fortalecimiento equipo SIAC

97

Personas que realizan atención en los puntos SIAC participando de fortalecimiento en competencias técnicas y blandas

3

Jornadas de re inducción con responsables puntos SIAC

SENSIBILIZACIÓN CULTURA DEL SERVICIO

Colaboradores públicos







2. SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO CON COLABORADORES PÚBLICOS DE LA SDIS,

Objetivos

 Brindar herramientas teórico prácticas que permitan desarrollar capacidades para la de atención a la ciudadanía en la SDIS con calidad y calidez.

Población objetivo

 Colaboradores públicos de la SDIS que realicen atención a la ciudadanía en las diferentes localidades, proyectos y servicios; personal de vigilancia y personal de servicios generales.

Metodología

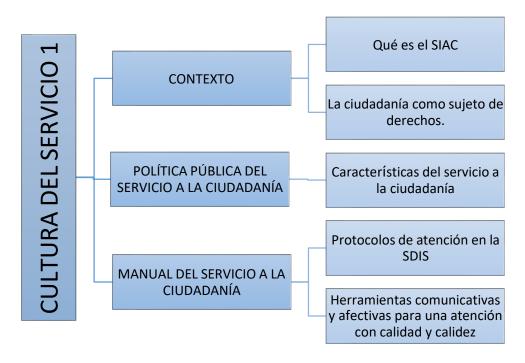
Se desarrollan las jornadas de forma presencial aplicando una metodología experiencial y de taller. Buscando partir del saber de las personas participantes, y desde el dialogo de saberes potenciar la construcción de herramientas para su aplicación en la diversidad de territorios y poblaciones en las que interactúa la SDIS.

Se cuenta con la organización de dos jornadas complementarias temáticamente, con el sentido de profundizar en las herramientas comunicacionales, afectivas y relacionales para la atención con calidad y calidez.

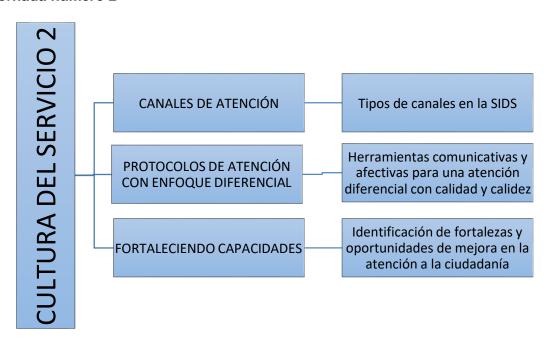
Ejes temáticos

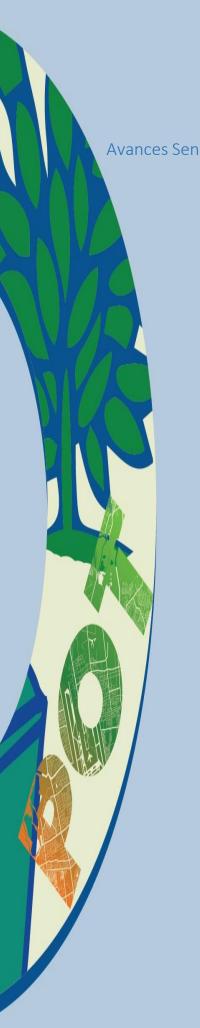


Jornada número 1



Jornada número 2





Avances Sensibilización Cultura del Servicio

3

Jornadas Sensibilización Cultura del Servicio

80

Personas participantes en las jornadas de Sensibilización Cultura del Servicio



Descripción de las jornadas de Sensibilización en Cultura del Servicio durante el Trimestre reportado

N°	DEPENDENCIA	ТЕМА	FECHA	HORARIO	CANAL	NUMERO DE ASISTENTES
1	SLIS KENNEDY	Dirigido a servidores públicos de los proyectos y unidades operativas. Taller Presentación SIAC, canales de atención, manual del servicio a la ciudadanía, características de la atención, herramientas de autocuidado y empatía,	27/04/202	8:00 a.m. a 1200 m.	presenci al	30
2	SLIS BOSA	Dirigido a servidores públicos de los proyectos y unidades operativas. Taller Presentación general SDIS, manualdel servicio a la ciudadanía herramientas para una atención con calidez y calidad.	25/05/202 3	8:00 p.m. a 12:00 m.	presenci al	17
3	SLIS KENNEDY – RESPONSABLES JARDINES INFANTILES	Dirigido específicamente a responsables de Jardines infantiles SDIS. Taller Presentación SIAC, canales de atención, manual del servicio a la ciudadanía, características de la atención, herramientas de autocuidado y empatía,	16/02/202 3	8:00 p.m. a 4:00 p.m.	presenci al	33



2.1 Acumulado jornadas sensibilización en cultura del servicio

6

Jornadas sensibilización cultura del servicio

157

Personas sensibilizadas en cultura del servicio en la SDIS

2.2. Evaluación jornadas sensibilización en cultura del servicio con funcionarios y colaboradores públicos de la SDIS.

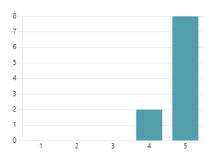
Se presentan los resultados de la encuesta de valoración realizada posterior a las jornadas de sensibilización de cultura realizada en las subdirecciones locales durante el periodo reportado.

1. Pregunta valoración de la jornada.

5. Qué calificación da a la jornada de Sensibilización en Cultura del servicio

Más detalles 👸 Información

4.80 Clasificación promedio



2. Observaciones frente a la jornada

La jornada fué dinámica. se partió de la exeriencia de los asistentes y de las situaciones reales que se presentan durante la atención a los ciudadanos, los principios que debemos poner en practica y muy importante conocer herramientas para cuidar nuestra salud mental y fisica.

Ninguna

Muy pertinente la actividad realizada. Felicitaciones Angélica por el proceso realizado

Fue una jornada muy enriquecedora

Excente, muchas gracias

fue excelente espacio de confrontación, y aprendizaje

Gracias por toda tu amabilidad en esta jornada por la generosidad en darnos nuevos aprendizajes

La manera tan ludíca de presentarnos el tema y la pedagogía empleada por la facilitadora, quien nos llevo a replantear nuestra realidad en la prestación y la atención del servicio día a día.

Se realicen de forma mas seguida ya que permiten fortalecer conocimientos y por lo tanto practicas en el desarrollo de las funciones.

SOCIALIZACIÓN TRAMITE PETICIONES CIUDADANAS

- Colaboradores públicos SDIS
- Designados Bogotá te Escucha





3. SOCIALIZACIÓN TRAMITE DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA.

Objetivo

Fortalecer en las y los designados de la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas, Bogotá te escucha (en adelante, Bogotá te escucha) el uso eficiente del mismo y en los servidores-as y contratistas de la SDIS, el conocimiento en el trámite de las peticiones ciudadanas, aplicando los criteritos de calidad en las respuestas (oportunidad, coherencia, claridad, calidez).

Objetivo específico.

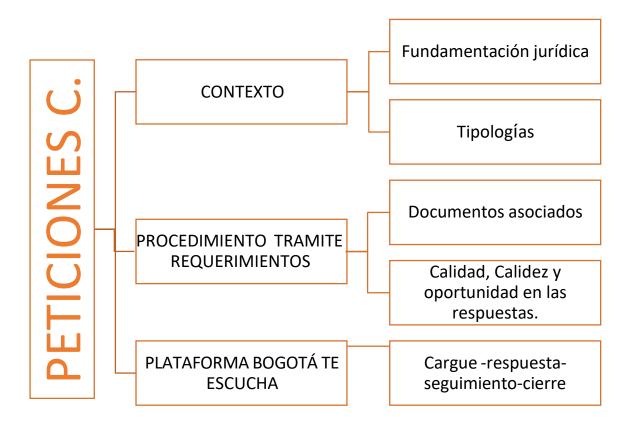
- Fortalecer el uso eficiente del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas entre los designados de su operación al interior de la entidad.
- Brindar elementos técnicos para la redacción de respuestas a las peticiones ciudadanas, a servidores, servidoras y contratistas de la SDIS.

Población objetivo

Los procesos de inducción, están dirigido a las y los colaboradores públicos de la Secretaría Distrital de Integración Social-SDIS-. designados para la operación de Bogotá te escucha en las subdirecciones y dependencias.



Contenidos temáticos





Avances Socialización tramite peticiones ciudadanas

4

Jornadas Socialización Procedimiento tramite peticiones ciudadanas

120

Personas asistentes a la socialización Trámite peticiones ciudadanas



Socialización Tramite Peticiones 2023 **NUMERO DE DEPENDENCIA TEMA FECHA HORARIO** CANAL **ASISTENTES** Capacitación manejo Bogotá te 8:00 A.M Designados Escucha-SDQS yprocedimiento grupos 2, 17/04/2023 A 12:30 **VIRTUAL** 28 trámite derequerimiento SDIS. IMG y SIAC P.M Articulación con Secretaría Central – General Capacitación procedimiento Designados grupo tramite derequerimiento SDIS y 8:00 A.M 3 comisarías de clasificación de peticionesy 24/04/2023 A 10:30 **PRESENCIAL** 21 familia y respuestas ciudadanas -P.M direcciones Articulación con Secretaría técnicas General Subdirección Local Capacitación manejo de Bosa Bogotá te Escucha-SDQS y 8:00 A.M 48 procedimiento tramite de **PRESENCIAL** 15/05/2023 A 10:30 requerimiento SDIS. P.M Capacitación procedimiento 29/5/2023 8:00 a.m. a 23 PRESENCIAL Designados grupos 4, 10:30 a.m. Subdirecciones locales tramite derequerimiento SDIS y clasificación de peticionesy respuestas ciudadanas -

Articulación con Secretaría General



3.1 Acumulado jornadas socialización tramite de peticiones ciudadanas

7

Jornadas de socialización tramite de peticiones ciudadanas

149

Personas sensibilizadas en cultura del servicio en la SDIS

Elaboró: Angélica Maria Cifuentes Poveda, profesional SIAC

Fecha de elaboración. junio 2023