SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

SUBSECRETARÍA

SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

AVANCES PLAN DE FORTALECIMIENTO Y SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO.

TERCER TRIMESTRE

2023

Contenido

Contenido

Contenido 2
INTRODUCCIÓN 3
PRESENTACIÓN 4
1. FORTALECIMIENTO EQUIPO SIAC 6
1.1. Inducción y re inducción **6**
1.2 Fortalecimiento equipo SIAC **7**
Avances Fortalecimiento equipo SIAC segundo trimestre **8**
1.3 Acumulado 2023 - jornadas Fortalecimiento equipo SIAC **10**
1.4. Tematicas y habilidades abordadadas en el trimestre **11**
2. SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO CONCOLABORADORES PÚBLICOS DE LA SDIS, ... 13
Avances Sensibilización Cultura del Servicio **15**
2.1 Acumulado jornadas sensibilización en cultura del servicio **17**
2.2. Evaluación jornadas sensibilización en cultura del servicio con funcionarios y colaboradores públicos de la SDIS **18**
3. **SOCIALIZACIÓN TRAMITE DE PETICIONES CIUDADANAS -BOGOTÁ TE ESCUCHA**. 15
Avance trimestral Socialización tramite peticiones ciudadanas **17**
3.1 Acumulado 2023 jornadas 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 julio, agosto, septiembre de 2023 relacionados con la implementación del plan de fortalecimiento y sensibilización en cultura del servicio adelantado por el Servicio Integral deatención 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

Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía

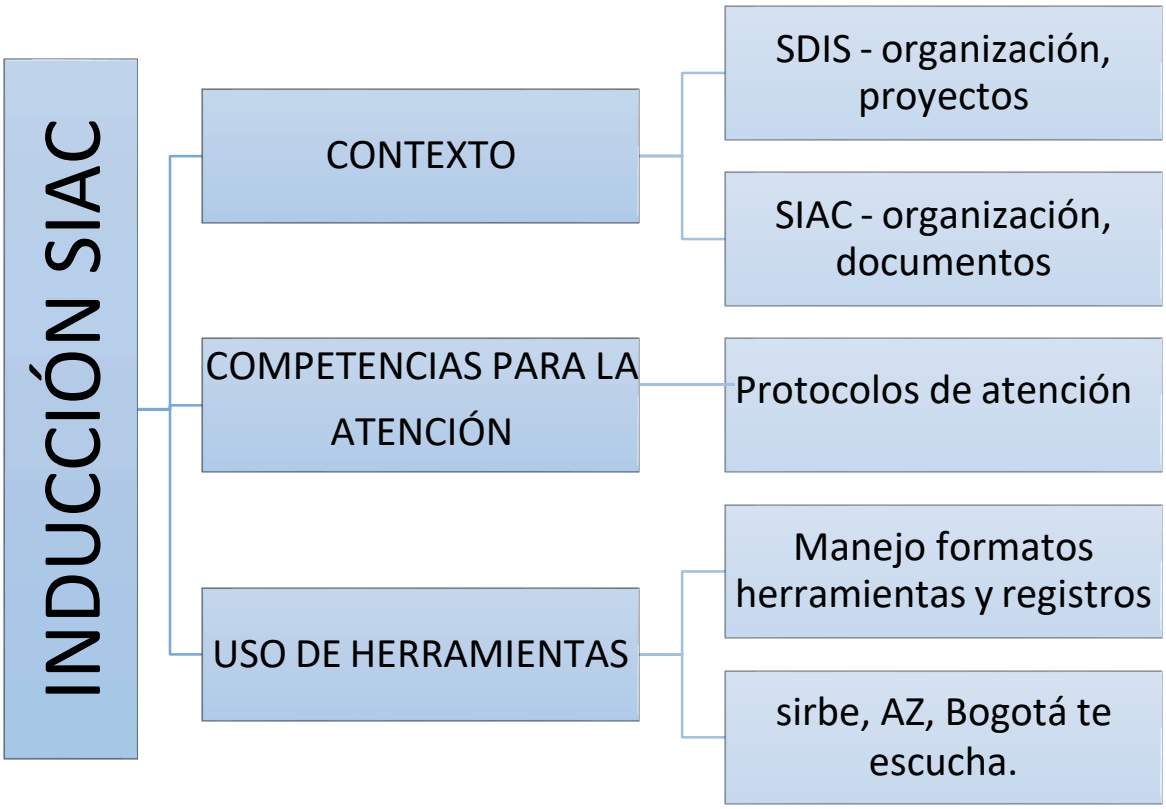
1. FORTALECIMIENTO EQUIPO SIAC

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

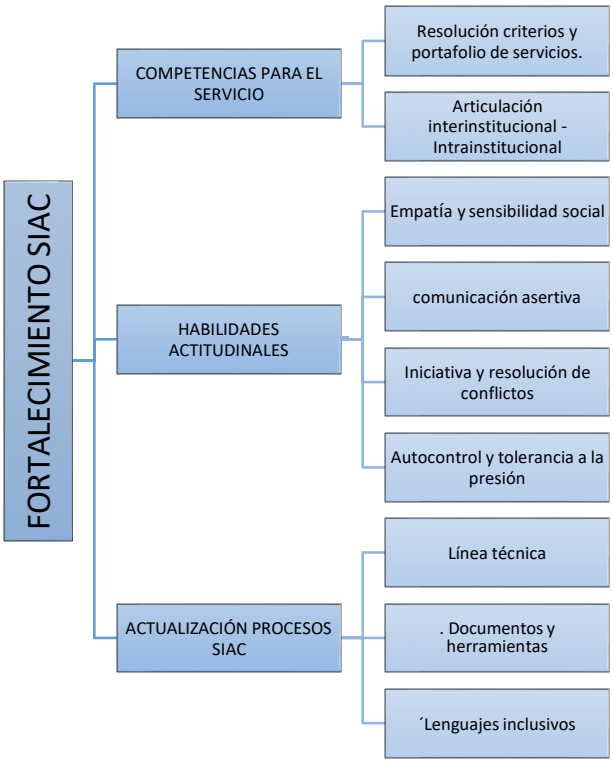
Objetivo.

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
20	Personas que realizan atención en los puntos SIAC participando de fortalecimiento en competencias técnicas y blandas
1	Jornadas de cualificación en herramientas para atención a población con discapacidad articulada con MINTIC

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | BOGOTÁ

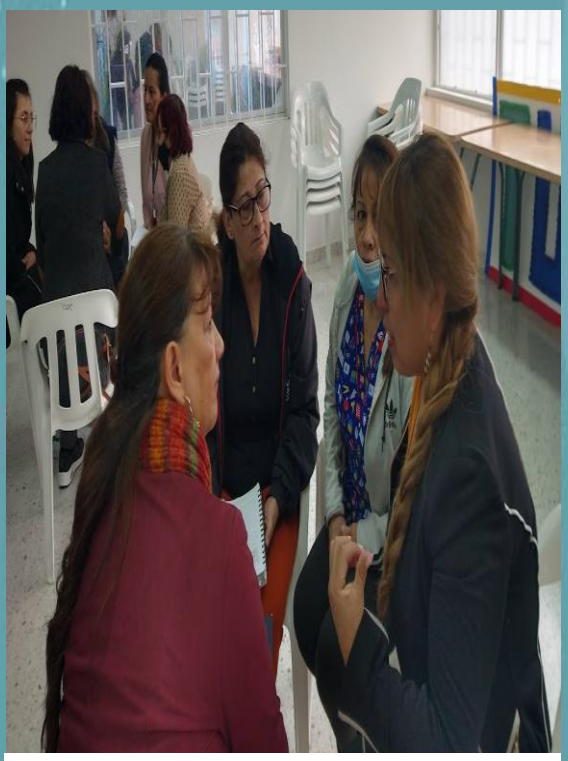
1.3 Acumulado 2023 - jornadas Fortalecimiento equipo SIAC

8	Jornadas fortalecimiento equipo SIAC
3	Jornadas de inducción con personas delegadas para el apoyo en puntos SIAC

1.4. Tematicas y habilidades abordadadas en el trimestre

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
competencias para el servicio	* Atención a las personas con discapacidad psicosocial - seinario con Veeduría Distrital		* Políticas públicas - cualificación con Secretaría General * Herramientas TIC para la atención a personas con discapacidad visual y auditiva
competencias actitudinales	Organización y gestión	Organización - gestión	Organizaciòn - gestiòn
actualizaciòn procesos SIAC	*Manual del servicio - protocolo de atenciòn presencial * Procedimiento tràmite de peticiones	* Manual del servicio - actualización Procedimiento trámite de peticiones	* Manul del servicio - protocolo de atención teléfonica * Procedimiento trámite de peticiones

SENSIBILIZACIÒN CULTURA DEL SERVICIO



SDIS

Colaboradores públicos

2. SENSIBILIZACIÓN EN CULTURA DEL SERVICIO CON SERVIDORES PÚBLICOS (FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS) 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.

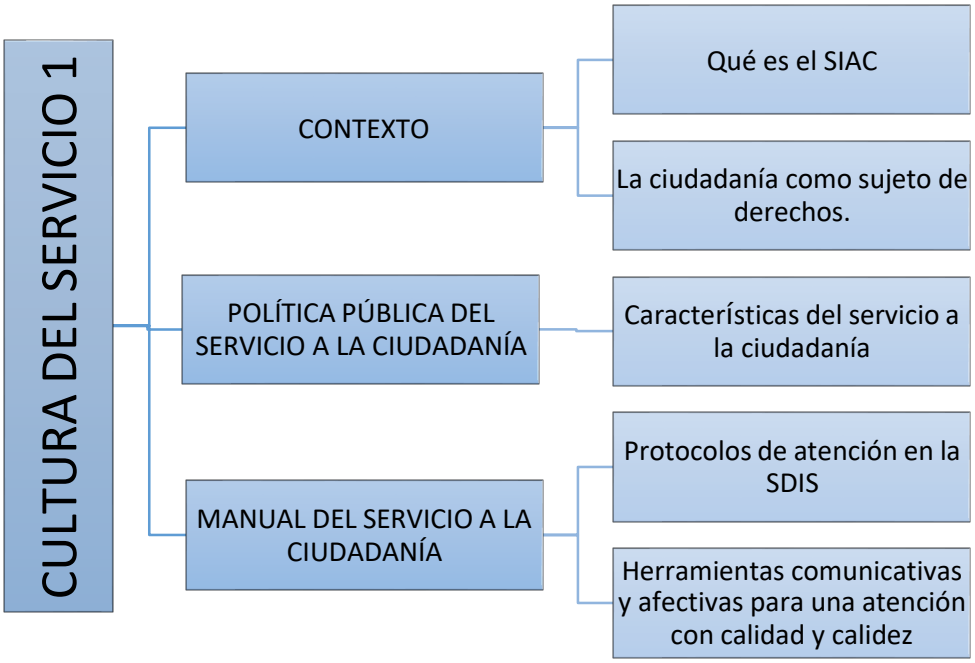
Metodología

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.

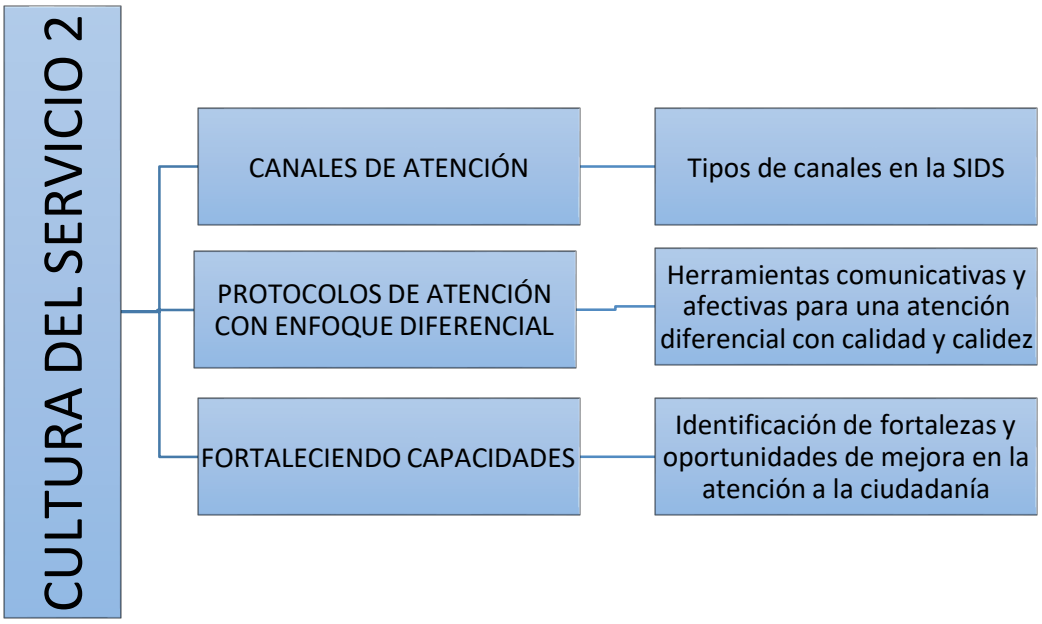
Se cuenta con la organización de dos jornadas complementarias temáticamente, con el sentido de profundizar en las herramientas comunicacionales, afectivas y relacionales para la atención con calidad y calidez.

Ejes temáticos

Jornada número 1



Jornada número 2



Avances del trimestre en sensibilización cultura del servicio

4

Jornadas Sensibilización Cultura del Servicio

97

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	TEMA	FECHA	INTENSIDAD	CANAL	NUMERO DE ASISTENTES
1	SGDTH	Dirigido a servidores públicos que ingresan a la SDIS.	2/08/2023	1 hora y media	presencial	27
2	SLIS TUNJUELITO	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.	05/08/2023	4 horas	presencial	19
3	SLIS USME	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.	07/09/2023	4 horas	presencial	32
	SLIS SAN CRISTOBAL	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.	20/9/2023	4 horas	presencial	19

2.1 Acumulado 2023 jornadas sensibilización en cultura del servicio

10	Jornadas sensibilización cultura del servicio
254	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.

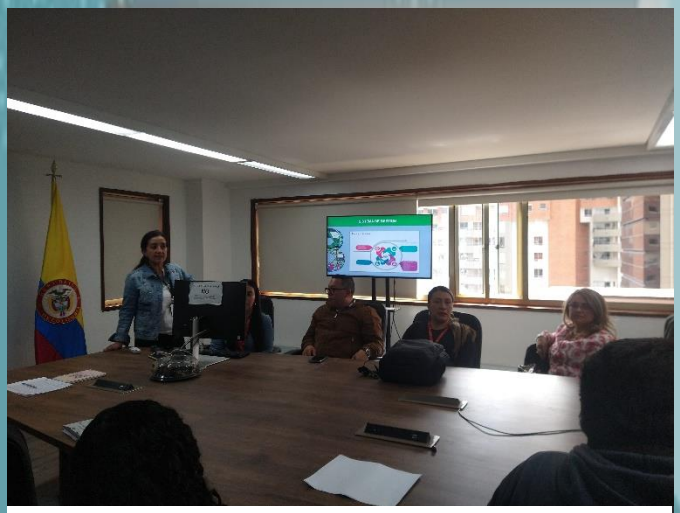
Se presentan los resultados de la encuesta de valoración realizada posterior a las jornadas de sensibilización en las subdirecciones locales durante el periodo reportado.

4 encuestados (**25**%) respondieron **jornada** para esta pregunta.

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



Bogotá te escucha

- 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).

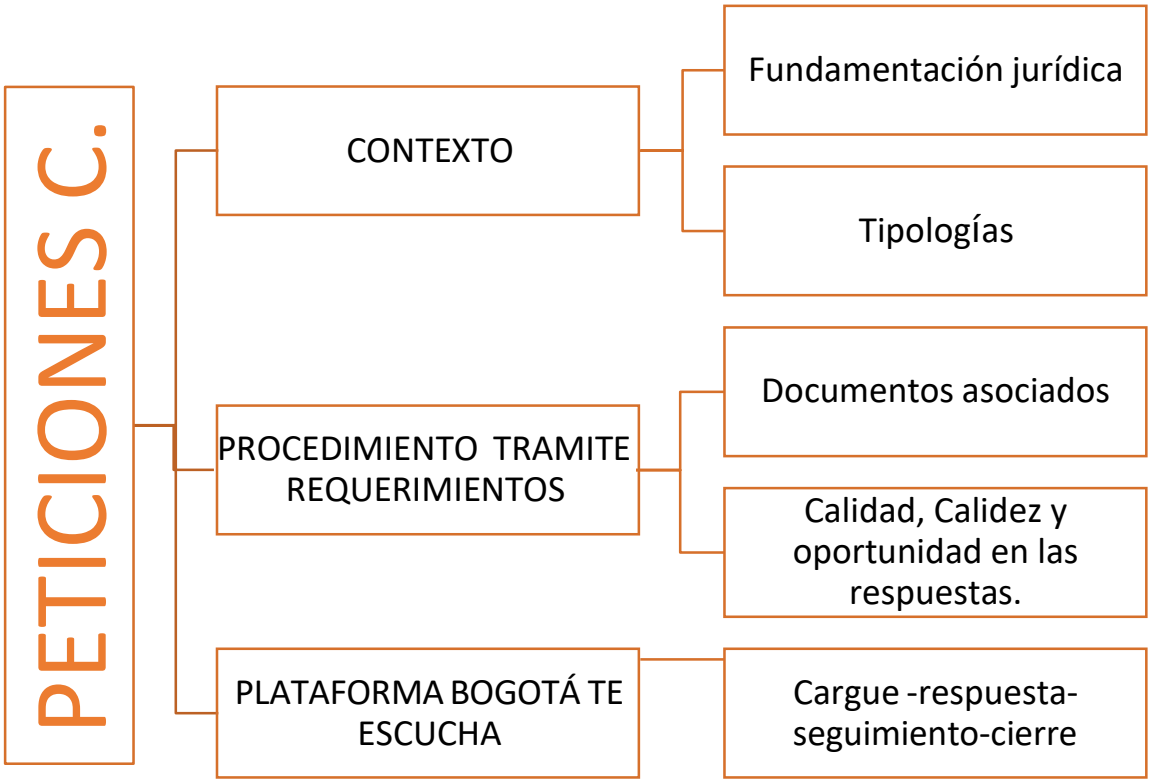
Objetivo específico.

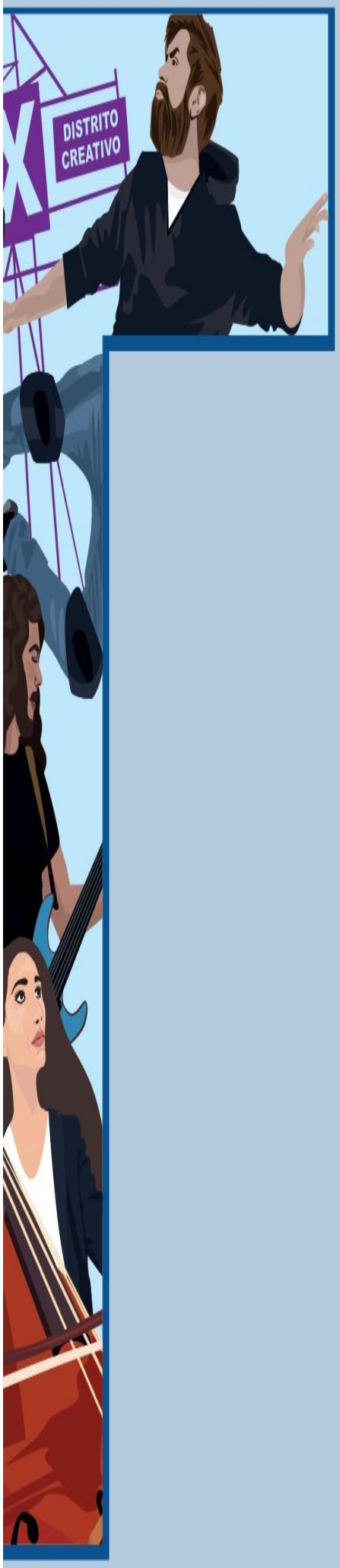
- Fortalecer el uso eficiente del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas entre los designados de su operación al interior de la entidad.
- Brindar elementos técnicos para la redacción de respuestas a las peticiones ciudadanas, a servidores, servidoras y contratistas de la SDIS.

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





Avance trimestral Socialización tramite peticiones ciudadanas

4	Jornadas Socialización Procedimiento tramite peticiones ciudadanas
2	Jornadas fortalecimiento en calidad de las respuestas.
22	Personas asistentes a lasocialización Trámite peticiones ciudadanas

Socialización Tramite Peticiones 2023					
DEPENDENCIA	**TEMA**	**FECHA**	**INTENSIDAD H.**	**CANAL**	**NUMERO DE ASISTENTES**
Referentes equipo SIAC	Capacitación manejo Bogotá te Escucha- manejo de la herramienta	27/07/2023	1 hora.	presencial	20
Referentes equipo SIAC	Capacitación procedimiento tramite derequerimiento SDIS y clasificación de peticiones y respuestas ciudadanas.	16/08/2023	1 hora	presencial	22
Referentes equipo SIAC	Capacitación procedimiento tramite derequerimiento SDIS	14/09/2023	1 hora	presencial	19

3.1 Acumulado 2023 jornadas socialización tramite de peticiones ciudadanas

10	Jornadas de socialización tramite de peticiones ciudadanas
169	Personas sensibilizadas en cultura del servicio en la SDIS
2	Mesas técnicas en fortalecimiento a la calidad de las respuestas.

Elaboró: Angélica Maria Cifuentes Poveda, profesional SIAC

Fecha de elaboración. septiembre 2023