



Secretaría Distrital
de Integración
Social

Reporte Fortalecimiento de capacidades para la atención a la ciudadanía



**SECRETARÍA DISTRITAL DE
INTEGRACIÓN SOCIAL**

**SUBSECRETARÍA
DE GESTIÓN
INSTITUCIONAL**

**SERVICIO INTEGRAL
DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA**

**Reporte Fortalecimiento de
Capacidades para la Atención a la
Ciudadanía**

IV Trimestre 2024

Periodo reporte: 01 de octubre al 31 de diciembre 2024

Fuente de elaboración: Equipo SIAC



Tabla de contenido

Introducción	1
1. Fortalecimiento cultura del servicio en la SDIS	5
1.1. Escuela desarrollo de capacidades para una cultura del servicio.....	5
1.2. Talleres cultura del servicio.....	7
1.3. Consolidado jornadas cultura del servicio IV trimestre.....	8
1.4. Cualificaciones articuladas con Secretaría General de Bogotá D.C. IV Trimestre.....	9
1.5. Acumulado 2024 jornadas cultura del servicio.....	10
2. Fortalecimiento cultura del servicio en la SDIS	12
2.1. Consolidado jornadas fortalecimiento SIAC IV trimestre.....	13
2.2. Acumulado 2024 jornadas fortalecimiento equipó SIAC.....	14
3. Socialización Procedimiento Trámite Requerimientos Ciudadanos	15
3.1. Socialización procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la SDIS IV trimestre.....	17
3.2. Consolidado 2024 socialización procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la SDIS	18
4. Laboratorio Lenguaje Claro	20
4.1. Laboratorios lenguaje claro IV trimestre.....	22
4.2. Consolidado laboratorios lenguaje claro 2024.....	22

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Integración Social desde la Subsecretaría de Gestión Institucional - Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC), implementa acciones para el fortalecimiento de la atención teniendo como propósito un relacionamiento digno, amable, respetuoso, confiable, oportuno y de calidad. Aportando a la consolidación de una cultura del servicio en concordancia a la razón de ser y misionalidad de la entidad.

La cultura del servicio en la SDIS hace referencia, en principio, al reconocimiento de la ciudadanía como sujeto de derechos en interacción con el Estado y a la construcción colectiva de una forma de relacionamiento humano que tenga como principios el respeto, la empatía, la comunicación empática y asertiva. Para ello, se requiere una comprensión de los desafíos que la cotidianidad y las realidades en donde transcurren los encuentros nos proponen.

Por lo anterior, el SIAC ha construido una propuesta pedagógica basada en el reconocimiento de las dinámicas territoriales y las necesidades de los diferentes equipos de trabajo. Se han generado metodologías y espacios de encuentro organizados en tres líneas.

- Sensibilización cultura del servicio
- Fortalecimiento equipo SIAC
- Socialización Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas.

A continuación, se presenta el desarrollo de cada una de estas líneas.

*Estamos
comprometidos con un
trato digno,
respetuoso, confiable,
y amable.*



Cultura del Servicio SDIS



1. Fortalecimiento cultura del servicio en la SDIS

La Escuela de Desarrollo de Capacidades para una Cultura del Servicio, es una cálida invitación a hacer una pausa en el transcurrir de la cotidianidad para fortalecernos, soltar y sanar. Dado que, la labor de atender a otros y estar en contacto con el dolor humano requiere el permanente autocuidado. Buscamos aportar a la integración de herramientas que permitan avanzar en un bienestar personal y en el desarrollo de capacidades para brindar un servicio y atención con calidad y calidez.

Beneficios:

- ✓ Adquirir herramientas para el trámite de las emociones.
- ✓ Desarrollar habilidades para una conversación sanadora con sigo mismo y con los otros.
- ✓ Conocer y poner en práctica protocolos para una comunicación asertiva y el manejo de conflictos.

Contenido temático

Módulo 1. Cultura del servicio

- Características de una cultura del servicio, identificando retos y talentos.

Módulo 2. Tramitando emociones

Identificación de las emociones en la labor de servicio en la SDIS y sus manifestaciones en el cuerpo.

- Herramientas para tramitar las emociones en el día a día, (ejercicios para movilizar la energía, aromaterapia)
- Emociones mi niño (a) interior

Módulo 3 Manejo de conflictos

- Imaginarios atávicos y legitimación de las violencias, identificación en la cotidianidad del servicio.
- Herramientas para la construcción de paz

Módulo 4. Comunicación asertiva

Protocolos para una comunicación asertiva en la labor de servicio en la SDIS

- Herramientas para entablar conversaciones sanadoras.
- Cierre del proceso.

Metodología

La experiencia se desarrollará a partir del trabajo personal, empleando herramientas como el análisis transgeneracional, herramientas para la construcción de paz, desarrollo personal, aromaterapia, biodanza.

1.1. Escuela desarrollo de capacidades para una cultura del servicio

Durante el tercer trimestre se realiza la segunda versión de la escuela abordando la primera sesión con la temática cultura del servicio. Se conforman tres grupos compuesto de servidores públicos, funcionarios y contratistas que previamente se han inscrito para participar en esta cualificación. Se cuenta con participantes de las Subdirecciones Locales, Subdirecciones técnicas y Direcciones de todos los niveles: auxiliares, administrativos, técnicos, instructores, profesionales, comisarías de familia.

Dada la amplia acogida de este proceso, el gran número de solicitudes de participación por parte de las y los colaboradores de la SDIS, se conforman tres grupos que permitan abarcar más participantes.

En el mes de septiembre se desarrollan con los tres grupos la sesión de Cultura del Servicio. En esta se aborda las características en la atención acorde al Manual del Servicio a la Ciudadanía; herramientas de autocuidado; empatía y sensibilidad social; identificación del lugar desde donde se brinda la ayuda profundizando en el triángulo víctima, victimario, salvador.



1.2. Talleres cultura del servicio

Objetivo

- Brindar herramientas teórico prácticas que apoyen la 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 y unidades operativas.

Metodología

Se desarrollan los talleres de forma presencial aplicando una metodología vivencial - experiencial. Se toma como punto de partida el saber de las personas participantes, y desde el diálogo de saberes potenciar la construcción de herramientas para la aplicación en la diversidad de territorios y poblaciones con las que se interactúa.

Se cuenta con 4 talleres estructurados, cada uno con una intensidad de 2 horas. La coordinación para la realización de estos, se establece con el o la gestora de talento humano en cada localidad.





1.3. Consolidado jornadas cultura del servicio IV trimestre

Tabla 1. Jornadas realizadas cultura del servicio IV Trimestre

Asunto	Asistencias	Temáticas
Escuela desarrollo de capacidades cultura del servicio - grupo 1, 2 y 3	59	Módulo 2 Tramite de emociones
Jornada de sensibilización SLIS Barrios Unidos.	31	empatía y habilidades de autocuidado emocional
Escuela desarrollo de capacidades cultura del servicio - grupo 1, 2 y 3	45	Comunicación asertiva, conversaciones sanadoras, manejo conflictos
Jornada de sensibilización, colaboradores públicos y personal de seguridad SDIS. (modalidad virtual)	111	Conversatorio Experiencias en atención a ciudadanía en situaciones conflictivas.
Jornada de sensibilización, SLIS Teusaquillo, personal de aseo y seguridad.	8	Comunicación asertiva
Escuela desarrollo de capacidades cultura del servicio - grupo 1, 2 y 3	34	Cultura del servicio, principios de la ayuda.

11

Jornadas de sensibilización cultura del servicio



288

Asistencias

1.4. Cualificaciones articuladas con Secretaría General de Bogotá D.C. IV Trimestre

MODULO	ASISTENTES
C2M1, Empoderando mis Habilidades para el Servicio	2
C1M4, Gestión de Peticiones Ciudadanas,	1
C2M2, Conflicto y Mediación en el Servicio	2
C2M3 "Estrategias para el Manejo a la Ciudadanía "	18
C2M3, Estrategias para el Manejo de la Ciudadanía	2
C2M4, Comunicación Asertiva y Lenguaje Claro e Incluyente	2
C3M1, Ética y Transparencia	2
C3M2, Técnicas de Conocimiento para Fortalecer el Servicio	1
C1M2, Introducción al Servicio a la Ciudadanía	29
C3M3, Inteligencia Emocional y Social en el Servicio	1

Fuente: Equipo SIAC actas de jornadas

10

Sesiones de cualificación
modalidad virtual sincrónica y
presencial cultura del servicio

60

Asistencias colaboradoras
públicas



1.5. Acumulado 2024 Jornadas cultura del servicio

28

Jornada de Sensibilización
en cultura del servicio

672

Asistencias en jornadas de
cultura del servicio

33

Sesiones de cualificación en
articulación con la
Secretaría General.

230

Asistencias sesiones
cualificación con Secretaría
General

A group of approximately 15 people are gathered in a room, holding a large rainbow flag in a circle. The flag is spread out on the floor, and the people are looking at it with interest. The room has a wooden floor and a window in the background. The text "Fortalecimiento atención a la ciudadanía" is overlaid on the center of the image.

**Fortalecimiento
atención
a la ciudadanía**

2. Fortalecimiento equipo SIAC

Objetivo.

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

Contenidos temáticos

El fortalecimiento al equipo de referentes SIAC está estructurado en cuatro ejes temáticos, conocimiento institucional; bases conceptuales; protocolos de atención; competencias actitudinales. Las jornadas se realizan de forma periódica buscando que en el transcurso del año se aborden los cuatro ejes temáticos acorde a los requerimientos y necesidades del servicio.



2.1. Consolidado jornadas fortalecimiento SIAC IV trimestre

3

25

Jornadas en el trimestre
equipo referentes SIAC

Referentes
asistentes

1

13

Jornadas en el trimestre
equipo nivel central

Asistentes



Tabla 1. Jornadas realizadas fortalecimiento SIAC IV Trimestre 2024

mes	Temática s referente s SIAC	Temáticas Equipo nivel central
Octubre	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación Proyectos de inversión • Protocolo de atención diferencial • Protocolo de atención telefónico • Cualificación Servicio a la Ciudadanía, Secretaría General • 	
Noviembre	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción a la SDIS • Presentación Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía • Procedimiento para el trámite de requerimientos ciudadanos en la SDIS. 	
Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo Funcional Sistema Distrital para el manejo de peticiones Bogotá te Escucha- Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de documentos institucionales al interior del SIAC

Fuente: Equipo SIAC actas de jornadas



2.4. Acumulado 2024 jornadas fortalecimiento equipó SIAC

11

Jornadas de fortalecimiento con el equipo de referentes SIAC.

4

Jornadas de fortalecimiento equipo SIAC nivel central

1

Jornadas de fortalecimiento con el equipo de apoyos a los puntos SIAC.

Socialización Procedimiento Trámite de Peticiones



3. Socialización Procedimiento Trámite Requerimientos Ciudadanos

Objetivo

Dar a conocer el Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en las SDIS, brindando el conocimiento para el uso eficiente del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” y los elementos técnicos para la entrega de respuestas cumpliendo con los criterios de calidad.

Población

- Funcionarios y contratistas de la Secretaría Distrital de Integración Social-SDIS-. Designados para la operación de Bogotá te escucha en las diferentes y dependencias.
- Funcionarios y contratistas que tienen a cargo la elaboración de respuestas a las peticiones ciudadanas.

Metodología

Se desarrolla a través de sesiones virtuales sincrónicas con las y los designados del sistema Bogotá te Escucha y mesas de trabajo con las dependencias que requieren fortalecer la calidad en las respuestas.

Adicionalmente, se realizan jornadas de socialización presencial con las dependencias o equipos de la SDIS que así lo soliciten.



3.1. Socialización Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la SDIS IV trimestre

9

Jornadas en el trimestre

106

Asistencias

Tabla 1. Jornadas socialización procedimiento trámite de peticiones Ciudadanas IV Trimestre 2024

mes	Dependencias asistentes
Octubre	- Designados de las dependencias
Noviembre	- Designados de las dependencias - Referentes SIAC
Diciembre	- Designados de las dependencias

Fuente: Equipo SIA actas de jornadas




3.2. Consolidado 2024 Socialización Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la SDIS

40

Jornadas de socialización del
Procedimiento Trámite de
peticiones ciudadanas.

671

Asistencias jornadas
socialización
procedimiento tramite de
peticiones ciudadanas.



Laboratorio
Lenguaje
claro

4. Laboratorio lenguaje claro

Objetivo

Generar un espacio pedagógico innovador que permita orientar, validar, y construir soluciones frente a la elaboración de las respuestas emitidas a la ciudadanía cumpliendo los criterios de calidad y lenguaje claro, como garantía del derecho de acceso a la información pública.

Metodología

¿Qué es un laboratorio de lenguaje claro?

Un laboratorio de lenguaje claro se enmarca en una metodología de innovación en la gestión pública, siendo un escenario que impulsa el pensamiento creativo *“desing thinking”*. Es un espacio dedicado a la experimentación y desarrollo de prácticas de comunicación efectivas y comprensibles. Este espacio busca transformar la forma como se transmiten mensajes e información escrita, especialmente en el contexto de las respuestas a PQRS, implementando técnicas y herramientas que simplifican y clarifican el lenguaje. A través de la identificación de barreras lingüísticas, ejercicios de escritura creativa, entre otras técnicas de empatía y co - creación de soluciones.

Población Objetivo

- Servidores públicos (funcionarios y contratistas) de la Secretaría Distrital de Integración Social que participan en la elaboración de respuestas a PQRS.



Reporte Fortalecimiento de capacidades para la atención a la ciudadanía

Desarrollo metodológico

La propuesta de cualificación está compuesta por 2 sesiones de laboratorio y 1 actividad de enlace en territorio que desarrollarán de forma autónoma las personas participantes.

Primer encuentro

Actividades:

- **Empatizar:** Juego de roles con los casos para determinar que piensan, sienten, dicen, oyen y ven los ciudadanos
- **Lenguaje claro y lenguaje Incluyente.** Cualificación en articulación con Secretaría General.
- **Semaforización:** Previo a la realización del laboratorio desde el SIAC se elegirán dos respuestas de las dependencias citadas a la jornada que hayan incumplido en alguno de los tres criterios de calidad (coherencia, calidez y claridad) y se entregará una metodología de evaluación de la calidad

Actividad de enlace “Al territorio”:

Cada equipo identificará en su localidad o dependencia realizará la escritura de unas respuestas en lenguaje claro de acuerdo a lo abordado en el primer encuentro. Posteriormente, estos escritos

serán valorados por algunos ciudadanos. El resultado de este ejercicio se llevará al segundo encuentro.

Segundo encuentro

- **Análisis de situación:** Se retoma el ejercicio de semaforización y de validación en el territorio y usando la técnica de espina de pescado se identificarán casusas, consecuencias y soluciones para la escritura de respuestas en lenguaje claro.
- **Leyendo en clave de lenguaje claro:** Se realizará en subgrupos la lectura de diferentes prototipos elaborados por las dependencias, identificando a través de una guía de preguntas la calidad de estas en términos de claridad, coherencia y calidez. Este ejercicio permitirá afianzar conceptos e ir integrando diversidad de herramientas de escritura.
- **Presentación y validación de prototipos de respuesta:** Ajuste de los prototipos y presentación grupal para retroalimentación y ajustes.
- **Compromisos:** Relacionados con la aplicación del instrumento elaborado para la elaboración de respuestas a la ciudadanía en lenguaje claro y cumpliendo los criterios de calidad, calidez y coherencia.

4.1. Laboratorios lenguaje claro IV trimestre

1

Jornadas en el trimestre

12

Asistencias

mes	Dependencias asistentes
Noviembre	<ul style="list-style-type: none"> - SLIS Kennedy - SLIS Rafael Uribe - Subdirección para la Familia - Subdirección para la Juventud - Inspección y Vigilancia

Fuente: Equipo SIAC actas de jornadas



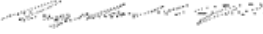

4.2. Consolidado laboratorios lenguaje claro 2024

2

Jornadas en el 2024



Reporte Fortalecimiento de capacidades para la atención a la ciudadanía

Elaboró	Angélica María Cifuentes Poveda	Profesional SIAC	
Revisión y aprobación	Marcela María Medina Avella	Líder - SIAC	
Fecha de elaboración		Enero 2025	