



SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

**Reporte Fortalecimiento de
capacidades para la atención a
la ciudadanía**

I trimestre 2024

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

ABRIL 2024

INTRODUCCIÓN	3
1. Fortalecimiento cultura del servicio en la SDIS	5
1.1. Escuela desarrollo de capacidades para una cultura del servicio	6
1.2. Talleres cultura del servicio	7
1.3. Consolidado Jornadas Cultura del servicio	8
2. Fortalecimiento equipo SIAC	10
2.1. Consolidado Jornadas fortalecimiento SIAC	11
3. Socialización Procedimiento Trámite Requerimientos Ciudadanos	13
3.1. Consolidado Socialización procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la SDIS	14

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.

- Fortalecimiento de la cultura del servicio
- Fortalecimiento referentes SIAC
- Fortalecimiento tramite 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.*



A group of people in a room, possibly a workshop or training session, with their hands raised in a gesture of unity or celebration. The scene is captured in a warm, sepia-toned light. The text 'Cultura del Servicio SDIS' is overlaid in the center. A vertical white line is positioned to the left of the text.

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

Módulo 1 Cultura del Servicio

Durante el primer trimestre se realiza el primer módulo abordando el tema Cultura del servicio. Los grupos se componen de servidores públicos y contratistas que se han inscrito, pertenecientes a las Subdirecciones Locales, Subdirecciones técnicas y Direcciones y de todos los niveles gerargicos: auxiliares, administrativos, técnicos, instructores, profesionales,

Se inicia un proceso de autoidentificación del lugar desde donde se brinda la ayuda (víctima, perseguidor, salvador). Desde este autorreconocimiento es posible identificar las características de cada rol, las emociones y creencias asociadas. Igualmente se realiza el ejercicio de comprender las necesidades emocionales de cada rol y como salir de este para poder brindar la ayuda desde el observador neutral.

Se complementa la sesión con práctica de mindfulness con una herramienta de autocuidado mental, físico y emocional.



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

4

112

Jornadas en el trimestre

Asistencias en el trimestre

Tabla 1. Jornadas realizadas cultura del servicio I Trimestre 2024

Dependencia	Asistentes	Temáticas
SGDTH	35	Características de la atención a la ciudadanía
SLIS Santafé Candelaria	29	Características de la atención a la ciudadanía, protocolo de atención presencial
Escuela Desarrollo de Capacidades Cultura del servicio - Modulo 1	22	Cultura del servicio – Lugares para la ayuda
Escuela Desarrollo de Capacidades Cultura del servicio - Modulo 1	26	Cultura del servicio – Lugares para la ayuda
Total	112	

Fuente: actas de jornadas



A woman is standing at the front of a meeting room, presenting to a group of people seated around a long table. A projector screen behind her displays a slide titled "REGISTRO DE CIUDADANOS" with various charts and text. The room has large windows on the left and recessed ceiling lights. The overall lighting is warm and orange-toned.

Fortalecimiento referentes 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

2

Jornadas en el trimestre

20

Referentes asistentes

Tabla 1. Jornadas realizadas fortalecimiento SIAC I Trimestre 2024

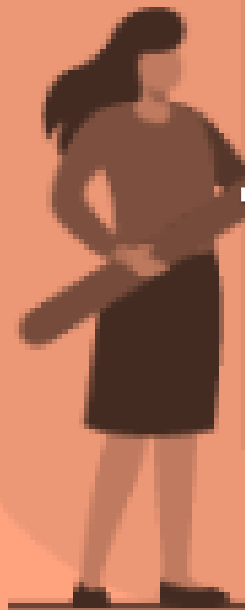
mes	Temáticas
febrero	<ul style="list-style-type: none"> - Herramienta Includata - Servicio Creciendo Juntos - Herramientas de gestión SIAC - Protocolo de atención presencial
marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Ruta de atención a violencias - Protocolo de atención a mujeres - Trámite de peticiones ciudadanas, Secretaría General

Fuente: actas de jornadas



PQRDS

**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 objetivo

- 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. Consolidado Socialización procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la SDIS

10

Jornadas en el trimestre

87

Asistencias

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

mes	Dependencias asistentes
febrero	- Subdirección de Infancia
marzo	- Comisaría de Familia Usaquén 2, Comisaría de Familia Ciudad Bolívar 2 T1 - Subdirección de Discapacidad, Comisaría Ciudad Bolívar 2, Subdirección Local de San Cristóbal, Subdirección Local de Engativá, Subdirección Local de Chapinero, Comisaria de Familia Kennedy 2, Comisaria de Familia Barrios Unidos, Sub ICI, Subdirección Local Barrios Unidos - Referentes SIAC - Designados de las dependencias SDIS

Fuente: actas de jornadas



Elaboró	Angélica María Cifuentes Poveda	Profesional SIAC	
Revisión	Marcela María Medina Avella	Líder - SIAC	
Aprobación	Marcela María Medina Avella	Subsecretaria de Gestión Institucional	
Fecha de elaboración		Abril 2024	