



**SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL**

**SUBSECRETARÍA DE
GESTIÓN INSTITUCIONAL**

**SERVICIO INTEGRAL DE
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

**Reporte fortalecimiento de
capacidades para la atención a
la ciudadanía
II trimestre 2024**

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. FORTALECIMIENTO CULTURA DEL SERVICIO EN LA SDIS.....	5
1.2. Escuela desarrollo de capacidades para una cultura del servicio.....	6
1.3. Talleres cultura del servicio.....	7
1.4. Consolidado Jornadas Cultura del servicio II trimestre	8
1.5. Acumulado 2024 Jornadas Cultura del servicio.....	9
2. FORTALECIMIENTO EQUIPO SIAC	11
2.1. Consolidado Jornadas fortalecimiento SIAC II trimestre.....	12
2.2. Acumulado 2024 Jornadas Fortalecimiento equipo SIAC.....	13
.....	15
3. SOCIALIZACIÓN TRÁMITE PETICIONES CIUDADANAS,	15
CALIDAD Y LENGUAJE CLARO	15
3.1. Consolidado Socialización Procedimiento Trámite peticiones ciudadanas y calidad en las respuestas. II Trimestre	16
.....	16
3.2. Acumulado 2024 Socialización Tramite peticiones y calidad en las respuestas	17

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
- Fortalecimientos referentes SIAC
- Fortalecimiento 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.

1.2. Escuela desarrollo de capacidades para una cultura del servicio

Durante el segundo trimestre se implementa y da cierre al proceso de cualificación con los dos grupos de personal de la SDIS. Se abordan los módulos: trámite de emociones, comunicación, manejo de conflictos, construcción de paz. 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: auxiliares, administrativos, técnicos, instructores, profesionales,

El proceso de desarrollo de capacidades, permitió integrar diversas herramientas para el trámite de emociones, ejercicios prácticos de escucha activa y empática. Igualmente se identifican los imaginarios colectivos que legitiman las violencias en las interacciones cotidianas y que influyen en el servicio a otros.

Se cierra el proceso de la Escuela desarrollo de capacidades para una cultura del servicio con la certificación de 40 personas que cumplieron con la participación de forma completa. Se logra una alta satisfacción con este proceso, logrando transitar de la información conceptual al inicio de procesos personales de crecimiento y transformación a nivel personal que redundan en el bienestar individual, organizacional y el relacionamiento auténtico y cálido con la ciudadanía.



1.3. 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.



1.4. Consolidado Jornadas Cultura del servicio II trimestre

Tabla 1. Jornadas realizadas cultura del servicio II Trimestre 2024

Dependencia	Asistentes	Temáticas
Escuela Desarrollo de Capacidades Cultura del servicio - grupo 1	19	Módulo 2 Trámite de emociones
Escuela Desarrollo de Capacidades Cultura del servicio - grupo 2	28	Módulo 2 Trámite de emociones
Escuela Desarrollo de Capacidades Cultura del servicio – grupo 1	16	Módulo 3 Manejo de conflictos, comunicación asertiva
Escuela Desarrollo de Capacidades Cultura del servicio – grupo 2	11	Módulo 3 Manejo de conflictos, comunicación asertiva
SLIS CHAPINERO	16	3° Competencias para el servicio, comunicación asertiva
SLIS MARTIRES	12	3° Competencias para el servicio, comunicación asertiva Empatía y sensibilidad social.
Escuela Desarrollo de Capacidades Cultura del servicio – grupo 1	16	Módulo 4 Construcción de paz, herramientas para la convivencia
Escuela Desarrollo de Capacidades Cultura del servicio – grupo 2	11	Módulo 4 Construcción de paz, herramientas para la convivencia
SLIS San Cristóbal	17	Competencias para el servicio, comunicación asertiva Empatía y sensibilidad social.
SGDTH	36	Jornada de sensibilización cultura del servicio 1.

Fuente: actas de jornadas

10

Jornada Sensibilización cultura del servicio durante el II trimestre



1.5. Acumulado 2024 Jornadas Cultura del servicio

14

Jornada Sensibilización
cultura del servicio

319

Asistencias a jornadas
de cualificación



SIAC
Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía

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 referentes atención a la ciudadanía" is overlaid on the image in white, bold font, with a vertical line to its left.

**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 II trimestre

3

Jornadas con referentes
SIAC

25

Referentes asistentes

1

Jornadas con personas
apoyo al SIAC

25

Personas asistentes



Tabla 1. Jornadas realizadas fortalecimiento SIAC II Trimestre 2024

mes	Temáticas
abril	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión SIAC - Enfoque Poblacional Diferencial - Habilidades para el servicio (Secretaría General)
mayo	<ul style="list-style-type: none"> - Enfoque poblacional diferencial - Atención a personas con discapacidad - Atención telefónica - Gestión SIAC
junio	<ul style="list-style-type: none"> - Participación servicio Tiempo Propio – SUBGIL - Salud y Seguridad en el Trabajo – Cuidado de la voz y pausas activas - Salud y Seguridad en el Trabajo – Actividad física

Fuente: actas de jornadas



2.2. Acumulado 2024 Jornadas Fortalecimiento equipo SIAC

5

Jornadas Fortalecimiento a referentes SIAC

1

Jornadas Fortalecimiento a apoyos SIAC

50

Personas que atienden punto SIAC cualificadas en atención a la ciudadanía



Bogotá 
te escucha

Socialización

**Trámite de peticiones,
Calidad y lenguaje claro**

3. SOCIALIZACIÓN TRÁMITE PETICIONES CIUDADANAS, CALIDAD Y LENGUAJE CLARO

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 peticiones ciudadanas y calidad en las respuestas. II Trimestre.



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

mes	Dependencias asistentes
abril	<ul style="list-style-type: none"> - Referentes SIAC - Apoyos SIAC - Nuevos designados Bogotá te Escucha
Mayo	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevos designados Bogotá te Escucha - Encuentro presencial dirigido a todos los designados de la SDIS.
junio	<ul style="list-style-type: none"> - Designados y referentes jurídicos

Fuente: actas de jornadas





3.2. Acumulado 2024 Socialización Tramite peticiones y calidad en las respuestas

Socialización
procedimiento trámite
peticiones y calidad

22

Asistencias

467



SIAC
Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía



Reporte Fortalecimiento de capacidades para la atención a la ciudadanía

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		Junio 2024	