



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

**SIAC**

**ESTRATEGIA COMUNICATIVA Y DIVULGATIVA**  
**SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA –**  
**SIAC-**

1. INTRODUCCIÓN .....	2
2. OBJETIVO GENERAL .....	3
A. Objetivos Especificos: .....	4
3. NIVELES DE COMUNICACIÓN .....	4
4. ENFOQUE DE COMUNICACIÓN .....	5
5. GRUPO OBJETIVO .....	5
6. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA .....	6
7. COORDINACIÓN DE LA ESTRATEGIA .....	7

1

Cra. 7 No. 32 - 16 / Ciudadela San Martín  
Secretaría Distrital de Integración Social  
Tel.: (1) 327 97 97  
[www.integracionsocial.gov.co](http://www.integracionsocial.gov.co)

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

## 1. INTRODUCCIÓN

El Decreto 197 de mayo 22 de 2014, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Ciudad de Bogotá D.C., tiene como objetivo general: “Garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación, la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos de 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”.

Dentro de sus líneas estratégicas contempla entre otras: “Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos: La Administración Distrital desarrollará estrategias de formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía, como garantes en la defensa y el cuidado de lo público, así como, de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.”

Para la vigencia 2017 la Subsecretaría coordinó un estudio para medir el nivel de satisfacción frente a la atención prestada a través de los canales de interacción presencial y telefónico, en las subdirecciones locales, centros de desarrollo comunitario, nivel central y unidades operativas de la SDIS, identificando la necesidad de fortalecer la atención que presta la SDIS a través de los canales comunicativos y divulgativos, ampliando y facilitando el acceso a la información a toda la ciudadanía, y a la vez elevar el nivel de satisfacción de la ciudadanía a por lo menos un 98%.

Así mismo, el Servicio a nivel distrital es objeto de constante seguimiento y verificación, en este sentido la Veeduría Distrital viene adelantando procesos de evaluación del servicio al ciudadano en la SDIS, emitiendo resultados parciales con el objeto de que la entidad defina estrategias que permitan mejorar la calidad de la atención prestada, recomendando entre otros aspectos:

1. Publicación de información – Cartelera visible (Las cuales no están identificadas de acuerdo al contenido)

Cra. 7 No. 32 - 16 / Ciudadela San Martín  
Secretaría Distrital de Integración Social  
Tel.: (1) 327 97 97  
[www.integracionsocial.gov.co](http://www.integracionsocial.gov.co)

BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

2. Línea telefónica (Varias líneas de atención publicadas en la WEB, confunden a la gente).
3. Sitio WEB (Que la entidad no mantiene la estructura en el sitio WEB, con forme a los parámetros establecidos en los lineamientos de la estrategia de gobierno en línea y en la guía WEB 3.0, resolución 378 de 2008 versión 3.0/2013, no obstante tiene la información exigida. De igual forma los banners que se desplaza en la parte inferior de la página web no permite la visualización de toda la información al mismo tiempo).
4. La página WEB (No incluye espacios de participación ciudadana tales como chat, capacitación, formación pedagógica, foros, consultas ciudadanas para la toma de decisiones y construcción de lineamientos y políticas que afecten a la ciudadanía aspecto que puede dificultar la interacción con la ciudadanía).

La Secretaría Distrital de Integración Social ha desarrollado procesos y procedimientos para aplicar y garantizar el cumplimiento de normas que rigen la atención a la ciudadanía y el trámite de sus requerimientos, con los mismos, se busca además brindar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos, lo que implica tener una comunicación de forma clara y efectiva, a través de repuestas coherentes y oportunas a las ciudadanía.

En este sentido, desde la Subsecretaría a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC, se han diseñado y divulgado piezas comunicativas, adelantando acciones para fortalecer los medios de interacción entre la ciudadanía y la SDIS, con el propósito de dar a conocer y generar apropiación de la información transmitida por el SIAC, tales como:

1. Afiche Buzón
2. Afiche Carta de Trato Digno
3. Afiche Medios de Contacto
4. Formato YO OPINO
5. Video SIAC
6. Experiencias Exitosas

## 2. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer y adelantar un proceso constante y articulado que permita cumplir con los propósitos trazados en materia comunicativa, garantizando que la ciudadanía conozca las condiciones de tiempo, modo y lugar en los que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus solicitudes; y que los servidores públicos de la SDIS, conozcan, se apropien e implementen los protocolos de atención y el procedimiento "Para el Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la SDIS".

Cra. 7 No. 32 - 16 / Ciudadela San Martín  
Secretaría Distrital de Integración Social  
Tel.: (1) 327 97 97  
[www.integracionsocial.gov.co](http://www.integracionsocial.gov.co)

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

#### A. Objetivos Específicos:

- Impulsar la cultura de servicio al interior de la SDIS, comprometida con la atención, generando en nuestra ciudadanía confianza en la exactitud de la información y en la calidad de los servicios prestados.
- Unificar el lenguaje de servicio a la ciudadanía a través de la divulgación del Manual de Servicio a la Ciudadanía de la SDIS.
- Mejorar, fortalecer y divulgar los canales de interacción dispuestos por la SIDS, proporcionando a los ciudadanos y ciudadanas la máxima información posible y facilidad en el trámite de sus requerimientos.
- Promover el adecuado trámite de requerimientos de la ciudadanía y operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS, en la SIDS.
- Divulgar la normatividad que fundamenta el Servicio a la Ciudadanía y el trámite de requerimientos ciudadanos.
- Promover en la SDIS la implementación de atención preferencial para la presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de niños, niñas y adolescentes, y atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en condición de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.
- Dar a conocer la ruta dispuesta en al SDIS para la denuncia y atención de presuntos Actos de Corrupción realizados por servidores, servidoras y/o colaboradores de la SDIS.
- Lograr la interacción efectiva entre el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía y todas las dependencias de la entidad.
- Suministrar información oportuna veraz y calidad a los servidores públicos, contratista y ciudadanía, con el propósito de mejorar la atención ciudadana.
- Estandarizar los requisitos e información que se brinda en los puntos SIAC de las Subdirecciones Locales y Centros de Desarrollo Comunitario.

4

### 3. NIVELES DE COMUNICACIÓN

- *Informativo:* Divulgación de manuales y procedimientos del servicio integral de atención a la ciudadanía.
- *Motivacional:* Reconocer la importancia de fortalecer la cultura del servicio al interior de la entidad, así como la aplicabilidad del Manual de Servicio a la Ciudadanía y del procedimiento "Para el Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la SDIS", como instrumentos transversales de la gestión institucional.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

#### 4. ENFOQUE DE COMUNICACIÓN

INTERNA	EXTERNA
Intranet Wallpaper Correo Web Sensibilización (Sketch)	Afiches Folletos Plegables Video Socialización (Comunicación Directa)
Temas	Temas
Manual Protocolos (Presencial - Telefónico) * Fuerte sensibilización Trámite de requerimientos (Buzón – Términos – Procedimiento)	Medios de Contacto Carta de Trato Digno Denuncias por hechos de corrupción Encuesta Ciclo del Servicio

#### 5. GRUPO OBJETIVO

La estrategia comunicativa del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC estará dirigida a:

5

POBLACIÓN OBJETO	CANAL DE COMUNICACIÓN
Servidores públicos y Contratistas	Mensajes institucionales, intranet, Wall Paper. Correo masivo institucional Página WEB Jornadas de Socialización (Sketch)
Participantes de los programas y ciudadanía en general	Afiches Folleto de divulgación institucional Plegables Video Jornadas de socialización 23 puntos de contacto 800 unidades operativas

Cra. 7 No. 32 - 16 / Ciudadela San Martín  
Secretaría Distrital de Integración Social  
Tel.: (1) 327 97 97  
[www.integracionsocial.gov.co](http://www.integracionsocial.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

## 6. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA

La estrategia comunicativa se desarrollará a través de mecanismos y piezas divulgativas de los temas planteados, así:

- Diseñar y producir comunicaciones impresas (folletos, formatos para buzón, plegables, volantes y afiches: Medios de interacción ciudadana, instructivo buzón, atención preferencial, Derechos y Deberes de la Ciudadanía, Denuncie actos de corrupción), que generen recordación, reconocimiento y posicionamiento del procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en la SDIS y del manual de servicio a la ciudadanía de la SDIS.
- Definir un mecanismo de sensibilización frente a la atención telefónica prestada en la SDIS, atendiendo lo establecido en el Protocolo de atención en el Manual de Servicio a la Ciudadanía.
- Realizar videos acerca del procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en la SDIS y sobre el servicio a la ciudadanía, para rotar en las carteleras digitales de la SDIS y nuestros canales de redes sociales.
- Remitir a través de los diferentes medios de comunicación interna dispuestos por la SIDS, información básica para el servicio a la ciudadanía y trámite de requerimientos ciudadanos, mecanismo divulgación y de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Rediseño del espacio del SIAC en la página web de la entidad, que permita navegar de una manera más visual y llamativa en los temas del servicio.
- Implementar los Centros de Relevó en los SIAC, para fortalecer la comunicación con la población sorda.
- Establecer sistema de atención telefónica que esta consonancia con el desarrollo y avances tecnológicos en materia de comunicaciones y acorde con los lineamientos de atención a la ciudadanía, siendo una herramienta gerencial traducida en eficiente administrativa y aportando al goce de los derechos de la ciudadanía.
- Socializar el protocolo de carteleras de la entidad al personal del SIAC, promoviendo su aplicación en los puntos de atención.
- Socializar a los responsables SIAC los requisitos de acceso a los servicios sociales, definidos desde el área técnica.

Los componentes definidos se desarrollaran de acuerdo al cronograma anexo, en el cual se definen acciones y responsables, las fechas a realizar dichas acciones se establecerán articuladamente con las áreas involucradas.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

## 7. COORDINACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Subsecretaría a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía-SIAC en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones.

FECHA DE ELABORACIÓN: Marzo 02 de 2018

ELABORADO POR:

CLAUDIA MILENA SAAVEDRA MANOSALVA

APROBADO POR:

CLAUDIA JASBLEIDI MOJICA CARDONA

7

COMPONENTE	RESPONSABLE	ACCIONES
<b>DISEÑO E IMPRESIÓN DE PIEZAS COMUNICATIVAS</b>		
Piezas gráficas de : folletos, formatos para buzón, plegables, volantes y afiches; Medios de interacción ciudadana, instructivo buzón, atención preferencial, Derechos y Deberes de la Ciudadanía, Denuncie actos de corrupción.	SIAC Oficina Asesora de Comunicaciones	Solicitud a la OAC Diseño de las Piezas comunicativas Impresión de Piezas definidas
Vídeo del procedimiento para el trámite de requerimientos de la ciudadanía en la SDIS.	SIAC Oficina Asesora de Comunicaciones	Solicitud a la OAC Definición y entrega de contenidos Elaboración del vídeo
Tips (pieza gráfica) para la adecuada atención a la ciudadanía y trámite de requerimientos de la ciudadanía en la SDIS.	SIAC Oficina Asesora de Comunicaciones	Solicitud a la OAC Definición y entrega de contenidos Diseño y aprobación de piezas Publicación de las piezas
<b>SENSIBILIZACIÓN ATENCIÓN TELEFÓNICA</b>		
Micro sketch Ángeles de servicio	SIAC Equipo de Transparencia	Entrega de libreto y ensayos Presentación del Micro sketch de acuerdo a la coordinación y disponibilidad de la Dependencias SDIS Entrega de evidencias
Socialización protocolo de atención telefónica	SIAC	Socialización del protocolo de atención telefónica a las Dependencias de la Entidad. Entrega de evidencias.
<b>REDISEÑO ESPACIO SIAC EN PÁGINA WEB</b>		
Definir imagen y contenidos del SIAC dentro de la página web de la SDIS	SIAC Oficina Asesora de Comunicaciones	Solicitud a la OAC Definición y entrega de contenidos Rediseño y actualización del espacio SIAC
<b>IMPLEMENTACIÓN CENTROS DE RELEVO</b>		
Articulación	SIAC Oficina Asesora de Comunicaciones Subdirección de Investigación e Información Proyecto por una Ciudad Incluyente y sin Barreras 1113	Definición del alcance de la estrategia en la SDIS Entrega del manual de implementación y de la Norma de Calidad Norma (NTC6854) accesibilidad páginas web.
Ajustes Técnicos	MINTIC Centro de Relevo	Ajustes, entrega y pruebas de insumos tecnológicos
Capacitación Centros de Relevo		Sensibilización del equipo que operara los Centros de Relevo Definir de protocolos atención

IMPLEMENTACIÓN CALL CENTER		
Reorganización del equipo SIAC	SIAC	Identificar necesidades de talento humano Establecer responsabilidades al talento humano
Capacitación operación Call center	SIAC Subdirección de Investigación e Información	Socializar con el equipo designado el funcionamiento del Call center
Seguimiento a la atención telefónica	SIAC Subdirección de Investigación e Información	Monitoreo de llamadas y de la atención prestada Generación de informe de la atención telefónica
SOCIALIZACIÓN DE INFORMACIÓN		
Socializar el protocolo de carteleras de la entidad al personal del SIAC, promoviendo su aplicación en los puntos de atención.	SIAC	Diagnóstico del uso de carteleras por parte del SIAC Capacitación protocolo de carteleras SDIS Seguimiento a la correcta implementación del Protocolo
Socializar a los responsables SIAC los requisitos de acceso a los servicios sociales, definidos desde el área técnica.	SIAC Dirección de Análisis y Diseño Estratégico Dirección Poblacional Dirección Territorial	Mesas de trabajo con las Dependencias involucradas para la definición de requisitos Socializar a los responsables SIAC los requisitos

*Jessica Quispe*



**SUBSECRETARÍA**  
**SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**  
**PLAN DE CAPACITACIÓN CONTINUA**

## **1. INTRODUCCION**

La Secretaría Distrital de Integración Social, en su misión de satisfacer y garantizar el bienestar, especialmente a quienes enfrentan una mayor situación de vulnerabilidad, viene adelantando desde la Subsecretaria a través del SIAC una cultura del servicio con todos los servidores, contratistas y tercerizados.

Por lo anterior, la Secretaría Distrital de Integración Social en cumplimiento de los artículos 49, 53 y 54 de la Ley 190/95 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa” y 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.”, desarrollará el proceso de cualificación continuada y seguimiento a cada participante, con lo cual se espera poder medir el impacto social.

## **2. JUSTIFICACIÓN**

En cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía emanada por el Decreto No. 197 del 22 de Mayo de 2014 y según el artículo 1° del Decreto Nacional 2623 de 2009 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– “como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano” y dentro de los objetivos del Sistema están *“fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio*



*que prestan*”, así como, “fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.”

El Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, se dio a la tarea de medir los niveles de satisfacción en la atención prestada en los puntos de interacción ciudadana, con el fin de verificar el debido cumplimiento de los estándares de calidad en cuanto a protocolos de atención y lenguaje claro durante el ciclo del servicio.

Dado esto, se vio la necesidad de desarrollar un proceso de capacitación y formación continua a los servidores, contratistas y tercerizados de la SDIS, con el fin de brindar herramientas metodológicas para un lenguaje claro y protocolos de servicio que permitan un trato cálido, eficiente y oportuno a la ciudadanía.

### **3. DEFINICIÓN Y ALCANCE**

La Estrategia de Formación Institucional para un Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía está orientada a servidores, contratistas y tercerizados de la SDIS, con el propósito de inculcar una cultura en la que todos hablemos un mismo lenguaje, apliquemos un protocolo de servicio homogéneo y cohesionado, para que no generar confusión a la ciudadanía. Esto con apoyo de la Veeduría y la Secretaría de Calidad de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

El ciclo de formación está conformado por módulos de capacitación, en donde se ofrecerán distintas temáticas con una duración establecida según relevancia y necesidad, que van dirigidas a cada uno de los agentes que hacen parte del ciclo de servicio respectivamente.

Se estima la participación de 1.497 servidores públicos de planta y contratistas; 550 participantes entre guardas y servicios generales, los cuales desarrollaran distintas habilidades según sus funciones dentro del Ciclo del Servicio.

Con el plan de formación se desea medir la variación del nivel de apropiación mediante un estudio con medición pre-post de la población objeto de estudio según el ciclo de formación a evaluar. Así,



La primera medición (pre-test) se define como **la línea de base** con la cual se comparan los resultados posteriores y contra la cual se medirá la variación de los niveles de formación. Y el **post-test** corresponde a las mediciones posteriores a las realizadas en la línea de base y sobre aquellos servidores públicos y contratistas que hicieron parte de la línea de base, esto permitirá medir la variación.

#### **4. MODULOS:**

##### **4.1 REINDUCCIÓN SIAC**

###### **4.1.1 Objetivo**

Adelantar el proceso de reinducción con los servidores/as y contratistas responsables de la atención ciudadana en los puntos SIAC, con el fin de garantizar la adecuada atención y actualización de conocimientos para un mejor desempeño de sus obligaciones.

###### **4.1.2 Población objeto**

El proceso de reinducción va dirigido a los **44** servidores y contratistas que conforman el equipo Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía- SIAC de la Secretaría Distrital de Integración Social.

###### **4.1.3 Contenidos temáticos**

Enfoque de Genero

Estructura Institucional

Ruta de consulta de directorios SDIS a través de la página Web

Protocolo de atención telefónica en la SDIS

Sensibilización para la atención de personas con discapacidad

Preguntas sobre envío de reportes mensuales



#### 4.1.4 Metodología (recursos, ayudas audiovisuales, etc.)

DIRIGIDO	Tema	Metodología	Recursos
Equipo SIAC	Enfoque de Género	Taller teórico práctico	Humano: Participantes y formadores Tecnológicos: Video Beam, Sonido y portátil Físicos: Papelería, marcadores, lápices
	Estructura Institucional	Charla informativa	Humano: Participantes y formadores Tecnológicos: Video Beam, Sonido y portátil
	Ruta consulta directorios SDIS	Navegación metodológica	Humano: Participantes y formadores Tecnológicos: Video Beam, Sonido y portátil
	Protocolo de atención telefónica	A través de micro sketch y retroalimentación	Humano: Participantes y formadores Tecnológicos: Video Beam, Sonido y portátil
	Sensibilización para la atención de personas con discapacidad	Taller teórico práctico	Humano: Participantes y formadores Tecnológicos: Video Beam, Sonido y portátil
	Preguntas y varios	Plenaria	Humano: Participantes y formadores



## 4.2 REUNIÓN PERIÓDICA SIAC

### 4.2.1 Objetivo

Identificar las fortalezas y debilidades en los Puntos de Interacción Ciudadana SIAC, con el fin de interactuar e intercambiar experiencias, implementando modelos de atención novedosos que generan un impacto positivo a la ciudadanía.

### 4.2.2 Población objetivo

Equipo SIAC en puntos de interacción ciudadana locales y nivel central

### 4.2.3 Contenidos temáticos

Momentos de verdad en el servicio (Debilidades y Fortalezas)  
Experiencias exitosas

### 4.2.4 Metodología (recursos, ayudas audiovisuales, etc.)

DIRIGIDO	Tema	Metodología	Recursos
Equipo SIAC	Momentos de verdad	A través de micro sketch y retroalimentación	Humano: Participantes y formadores Tecnológicos: Video Beam, Sonido y portátil Físicos: Papelería, marcadores, lápices
	Experiencias exitosas	Charla informativa	Humano: Participantes y formadores Tecnológicos: Video Beam, Sonido y portátil



## 4.3 REINDUCCION TRAMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

### 4.3.1 Objetivo

Fortalecer en los designados una disciplina en el uso eficiente de la herramienta del SDQS para el trámite de requerimientos ciudadanos, aplicando los criterios de calidad, oportunidad y claridad en las respuestas oportunas a la ciudadanía y elevar los niveles de satisfacción.

### 4.3.2 Población objetivo

Designados SDQS

### 4.3.3 Contenidos temáticos

Funcionalidades del SDQS  
Estudios de caso  
Laboratorios de simplicidad en lenguaje claro

### 4.3.4 Metodología (recursos, ayudas audiovisuales, etc.)

DIRIGIDO	Tema	Metodología	Recursos
Designados	Funcionalidad del SDQS	Teórico - Práctico	Humano: Participantes y formadores Tecnológicos: Video Beam, Sonido y portátil Internet
	Estudios de caso	Trabajo grupal para toma de decisiones	Humano: Participantes y formadores Físicos: Papelería, marcadores, lápices

## 4.4 CICLO DE FORMACIÓN EN SERVICIO A LA CIUDADANÍA



#### 4.4.1 Objetivos

- Despertar en los actores del servicio aptitudes que mejoren el servicio a la ciudadanía a través del refuerzo de conocimientos y desarrollo de habilidades prácticas para abarcar de manera oportuna las necesidades de los ciudadanos.
- Medir el nivel de apropiación de conocimientos en los servidores y contratistas que hagan parte del ciclo de formación en servicio a la ciudadanía.

#### 4.4.2 Población objeto

Servidores, contratistas y tercerizados de la SDIS

#### 4.4.3 Contenidos temáticos

Conceptos de Servicio: (Secretaría de Calidad - Alcaldía Mayor de Bogotá)

Estructura administrativa de Bogotá

Presentación del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Tips de Atención a la Ciudadanía

Protocolos de servicio de atención equitativa

Escuchando nuestro lenguaje: (Secretaría de Calidad - Alcaldía Mayor de Bogotá)

Pensamiento Sistémico

Dominio Personal

Modelos Mentales

Visión Compartida

Aprendizaje en equipo

Estrategias Humanas Efectivas: (Secretaría de Calidad - Alcaldía Mayor de Bogotá)

Habilidades Gerenciales

Destrezas Gerenciales

Juego de simuladores de los actores principales



Ver más allá con Inteligencia Social: (Secretaría de Calidad -  
Alcaldía Mayor de Bogotá)

Herramientas efectivas para la enseñanza de la gestión del estado personal

Comunicación dirigida al dominio de sí mismo

Comportamiento ético y responsabilidad social

Ser líder humanizado con afectividad e inteligencia social

Roles en el Servicio a la Ciudadanía: (SDIS)

Tipos de ciudadanos

Tipos de servidores

Exigencias básicas para el servicio

Deberes y Derechos de la Ciudadanía

**4.4.4 Metodología (recursos, ayudas audiovisuales, etc.)**

DIRIGIDO	Tema	Metodología	Recursos
Servidores, contratistas y tercerizados de la SDIS	Concepto de servicio	Exposición magistral y dinámicas de grupo	Humano: Participantes y formadores Tecnológicos: Video Beam, Sonido y portátil Otros recursos a cargo del facilitador
	Escuchando nuestro propio lenguaje	Exposición magistral y dinámicas de grupo	Humano: Participantes y formadores Tecnológicos: Video Beam, Sonido y portátil Otros recursos a cargo del facilitador
	Estrategias humanas efectivas	Exposición magistral y dinámicas de grupo	Humano: Participantes y formadores Tecnológicos: Video Beam, Sonido y portátil Otros recursos a cargo del facilitador
	Ver más allá con inteligencia social.	Exposición magistral y dinámicas de grupo	Humano: Participantes y formadores Tecnológicos: Video Beam, Sonido y portátil Otros recursos a cargo del facilitador



<p><u>Roles en el servicio a la ciudadanía:</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tipos de ciudadanos</li><li>2. Tipos de servidores</li><li>3. Exigencias básicas para el servicio</li><li>4. Deberes y Derechos de la Ciudadanía</li></ol>	<p>Teórico y Dinámicas de grupo:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Lluvia de Ideas: Tipos de ciudadanos y características. Como abordarlos.</li><li>2. Lluvia de Ideas: Tipos de servidores y características</li><li>3. Caso de Estudio</li><li>4. Teórico</li></ol>	<p>Humano: Participantes y formadores Tecnológicos: Video Beam, Sonido y portátil Físicos: Papelería, marcadores, lápices y apoyos lúdicos.</p>
---	--	---

### **Desarrollo Metodológico en actividades interactivas:**

- Lluvia de ideas

Para realizar la lluvia de ideas es indispensable contar con un moderador quien será el encargado de definir el tiempo dedicado a la sesión, evitar que pocas personas impongan su punto de vista, evitar distracciones y tratar de llegar a una conclusión lógica.

Reunir el grupo de personas.

1. Introducir la dinámica con una pregunta abierta sobre el tema que interesa. Escribir o visualizar la pregunta.
2. Los participantes deben visualizar todas las ideas expresadas sobre tarjetas.
3. El moderador reúne la totalidad de las tarjetas y las lee en voz alta. No se elimina ninguna tarjeta.
4. Se agrupan las tarjetas que expresen una misma idea y se eliminan las tarjetas que por consenso el grupo haya decidido no son relevantes.
5. Se discute y se plantea conclusiones

- Caso de Estudio:



El caso de estudio permite que los participantes se enfrenten a situaciones reales, tomen decisiones frente a ésta, emitan juicios fundamentados, valoren actuaciones. Permite que se adquieran distintos conocimientos y desarrollen habilidades

El caso de estudio debe incluir los siguientes aspectos:

- Una descripción del caso o situación (no extensa) y del contexto en el que ocurre, para que los participantes puedan reconocer y analizar sus elementos críticos. Es conveniente utilizar un lenguaje claro y simple, en lo posible bajo la forma de relato.
- Preguntas reflexivas que provocan el análisis del caso, para orientar el intercambio, la identificación y explicación de los aspectos del problema y la búsqueda de formas de acción. Es conveniente inducir a la toma de posición personal, como por ejemplo, qué piensa usted, cómo actuaría en situación similar, qué tendría en cuenta, etc.

Fases para el desarrollo del caso de estudio:

Fase 1: Lectura del caso individual: Análisis del caso de manera individual, para diagnosticar la problemática implícita y formular un plan de acción.

Fase 2: Trabajo en equipo: Discusión del análisis del caso con los otros participantes.

Fase 3: Conclusiones. Identificar soluciones y acciones para la resolución del caso de manera satisfactoria.

- *Las otras temáticas están sujetas a metodología ofrecida por la Secretaría de Calidad de la Alcaldía Mayor de Bogotá.*

## 4.5 LABORATORIO DE SIMPLIFICACIÓN DE RESPUESTAS

### 4.5.1 Objetivo

La veeduría Distrital en concertación con la SDIS y con el fin de fortalecer la interacción ciudadana con las entidades distritales,



se ha diseñado la estrategia de comunicación para la gente, con lo cual se busca el reconocimiento, importancia e impacto de transmitir en forma clara y lenguaje sencillo la información y respuestas a la ciudadanía.

#### 4.5.2 Población objetivo

Servidores, contratistas, colaboradores y tercerizados SDIS

#### 4.5.3 Contenidos temáticos

Lenguaje Claro

#### 4.5.4 Metodología (recursos, ayudas audiovisuales, etc.)

DIRIGIDO	Tema	Metodología	Recursos
Servidores, contratistas, colaboradores y tercerizados	Laboratorio simplicidad de respuestas	Exposición magistral, discusión de grupo, plenaria y conclusiones	Humano: Participantes y formadores Tecnológicos: Video Beam, Sonido y portátil Otros recursos a cargo del facilitador

### 4.6 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA VIGILANCIA Y SERVICIOS GENERALES.

#### 4.6.1 Objetivo

Fortalecer los protocolos de atención en funcionarios de servicios generales y vigilantes, con el fin de brindarle a la ciudadanía un servicio de calidad y eficiente desde el primer contacto con la entidad. Teniendo en cuenta, la importancia de la labor prestada por estos agentes durante el ciclo del servicio.

#### 4.6.2 Población objeto

Vigilantes (500 participantes)



Funcionarios Servicios Generales (55 participantes)

#### 4.6.3 Contenidos temáticos

Momentos de verdad en el servicio  
Protocolos atención presencial  
Protocolos atención telefónica  
Glamur y etiqueta en el servicio

#### 4.6.4 Metodología (recursos, ayudas audiovisuales, etc.)

Dirigido	Tema	Metodología – Técnica	Recursos
Vigilantes	Momentos de verdad en servicio	Audiovisual: Videos de momentos de verdad del vigilante	Humano: Participantes y formadores  Tecnológicos: Video Beam, Sonido y portátil
	Protocolos atención presencial	Ejercicio práctico.  Audiovisual Teórico: Presentar e informar el protocolo de atención vigilantes y cómo abordar ciudadanos inconformes.	
	Protocolos atención telefónica	Audio: Papeles invertidos Ciudadano- Servidor. Presentación: Cómo atender ciudadanos inconformes	
	Glamour y etiqueta en el servicio	Magistral: Encantos y atractivos en la atención ciudadana	
Servicios Generales	Momentos de verdad en servicio	Audiovisual: Videos de momentos de verdad del Rol Servicios Generales	Humano: Participantes y formadores  Tecnológicos: Video Beam, Sonido y portátil
	Protocolos atención presencial	Lluvia de ideas sobre: Rutinas de aseo Mantenimiento preventivo Uso adecuado y manipulación de elementos a su cargo Atención (caso hipotético)	
	Protocolos atención telefónica	Audio: Papeles invertidos Ciudadano- Servidor	
	Glamour y etiqueta en el servicio	Magistral: cómo impactar a la ciudadanía en el momento de que sea abordada.	

#### Desarrollo Metodológico:

- Videos de momentos de verdad:



A través de videos cortos, los vigilantes y encargados de servicios generales podrán visualizar lo que sucede en un momento de verdad que se les puede presentar durante el ciclo de servicio. Esto permite identificar acciones y formas de enfrentar distintas situaciones durante el servicio.

Proyectar video de:

- Primer contacto con vigilantes y como abordar al ciudadano: se debe poder visualizar protocolos de atención y buenas prácticas durante el servicio.
- Video uso de celulares e implicaciones.

• Ejercicio Práctico:

A través del ejercicio práctico se pretende recrear una situación que se presenta durante el primer contacto del ciudadano con el servidor.

Para este ejercicio se debe:

- Seleccionar 2 participantes que recrearan una escena previamente establecida por el moderador (Ciudadano- Vigilante)
- Los demás participantes observaran la escena y al finalizar se discutirán buenas y malas prácticas durante el ejercicio de servicio.

• Audio Protocolo atención telefónica:

A través de un audio previamente seleccionado, en dónde se presente la temática a tratar los participantes pueden identificar acciones positivas o negativas y de esta forma sacar conclusiones propias que les permitirá empatizar con la ciudadanía.

Elaboró: Clemente Garay  
Claudia Saavedra

Apoyo: Aidé Morales