

EVIDENCIA DE REUNIÓN

Objeto de la reunión:		Capacitación servicio de atención al ciudadano														
Fecha:		10 de octubre de 2025				Hora de inicio: 08:00 am				Modalidad: ☐ Presencial ☒ Virtual ☐ Telefónica ☐ Mixta						
Lugar:		Virtualidad				Hora de finalización: 08:15 am										
Dependencia:		Prevención				Nombre del responsable: Marium Alexandra Suarez										
TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS (Jurídico o legal)	NOMBRE IDENTITARIO	ENTIDAD	DEPENDENCIA	CARGO					TIPO DE VINCULACIÓN			CORREO ELECTRÓNICO - TELÉFONO DE CONTACTO	FIRMA	
						ASESOR	DIRECTIVO	PROFESIONAL	TÉCNICO /	AUXILIAR	CARRERA	PROVISIONAL	LIBRE NOMB.			CONTRATISTA
CC	1126319489	Libardo Aldana Bolaños.	NA	FDLF	Planeación			☒						☒	libardo.aldana@gobiernobogota.gov.co	Virtual
CC	79837491	Alejandro Guzmán	-	FDLF	Prevención			☒						☒	alejandroguzman@gobiernobogota.gov.co	Virtual
CC	53093504	Myriam Marcela Díaz	-	FDLF	Prevención			☒						☒	myriam.diaz@gobiernobogota.gov.co	Virtual
CC	37898028	Angélica Diaz Ochoa	-	FDLF	Prevención			☒						☒	3232329420	Virtual
CC	1019145186	Valeria Duran	-	FDLF	Prevención			☒						☒	Vale_durandiaz98@gmail.com	Virtual
CC	1045674715	María Alejandra Malagón	-	FDLF	Prevención			☒						☒	alejandramalagon26@gmail.com	Virtual
CC	1092356560	Leidy Daniela Galindo D		FDLF	Prevención			☒						☒	danieladelgadopsicom@gmail.com	Virtual

EVIDENCIA DE REUNIÓN

CC	52835097	Martha Janneth Fuentes M	-	FDLF	Prevención			x						x	3118481333	Virtual
CC	1024494497	Gloria María Jiménez	-	FDLF	Prevención			x						x	3114880412	Virtual
CC	1016092191	Paula Andrea Mariño	-	FDLF	Prevención			x						x	3195442543	Virtual
CC	1013585743	Marium alexandra Suárez	-	FDLF	Prevención			x						x	mariumsuarez@gmail.com	Virtual
CC	1003519713	Ana Sánchez Moreno	-	FDLF	Prevención			x						x	psi.anasanchez@gmail.com	Virtual
CC	80758552	Jeisson Manrique	-	FDLF	Prevención			x						x	313 8797235	Virtual
CC	1110583226	María Camila Sandoval A	-	FDLF	Prevención			x						x	Mariac_angel@outlook.com	Virtual
CC	1072749862	Juan David Mahecha	-	FDLF	Prevención			x						x	3192771890	Virtual
CC	1233497341	Juan David López Villamil	-	FDLF	Prevención			x						x	judlopezvi@unal.edu.co	Virtual
CC	1130044010	Barbara Suarez	-	FDLF	Prevención			x						x	Alisuarez1201@gmail.com	Virtual
CC	52493218	Carolina Campos	-	FDLF	Prevención			x						x	carolinacampos@gobiernobogota.gov.co	Virtual
CC	1010026211	Efraín David Ayala Salamanca	-	FDLF	Prevención			x						x	3213133833	Virtual

CONSENTIMIENTO: El arriba firmante conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias aplicables, declara que conoce y acepta la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la Secretaría Distrital de Gobierno, y que la información proporcionada es veraz, completa, exacta, actualizada y verificable. Reconoce y acepta que cualquier consulta o reclamación relacionada con el tratamiento de sus datos personales podrá ser elevada verbalmente o por escrito ante

La Secretaría Distrital de Gobierno – Oficina de Atención al Ciudadano, como responsable del tratamiento; cuya página web es www.gobiernobogota.gov.co y su teléfono de atención es 3387000. Manifiesta que con los datos proporcionados tiene el derecho de conocer, actualizar y rectificar los datos personales, a solicitar prueba de este consentimiento, a solicitar información sobre el uso que se les ha dado a los datos personales, a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el uso indebido de los datos personales, a revocar esta autorización o solicitar la supresión de los datos personales suministrados y a acceder de forma gratuita a los mismos. De igual manera entiende que los datos aquí consignados serán usados para temas estadísticos, de caracterización poblacional y en determinados casos para el acceso a la oferta institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno.

←

Participantes de la re...





En la reunión (9)

Silenciar a todos



marium alexandra suarez





Angélica Díaz Ochoa





AYALA SALAMANCA EFRAIN D...





Barbara Suarez (No comproba...





Jeisson Arturo Manrique Ortiz





Libardo Aldana Bolaños



Ver todos

Otras personas invitadas (2)



Martha Janneth





Valeria Duran Dia





Jeisson Arturo M





Juan David Mah





Juan López (No





Libardo Aldana Bolaños





Marcela Díaz (No comprobado)





Martha Fuentes





María Alejandra Malagón reyes...





María Camila Sandoval Ángel





Paula Mariño (No comprobado)





read.ai meeting notes (No com...





Valeria Durán Díaz (No compro...



Capacitación en Atención a la Ciudadanía

Principios, derechos y deberes del servicio al ciudadano

Luis Alejandro Guzman Lozano



...



Gloria Jim...





Juan Davi...





Barbara S...



EVIDENCIA DE REUNIÓN

DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

Siendo las 8:00 am se da inicio a la capacitación en servicio de atención al ciudadano

Realiza su presentación Libardo Aldana profesional del área de planeación.

Da a conocer los objetivos de la capacitación, destacó la necesidad de una atención al ciudadano que sea respetuosa y eficiente, mencionando que la confianza en la administración se construye a través de interacciones cordiales.

Luego explica que es atención a la ciudadanía como conjunto de acciones para brindar información, orientación y solución a las solicitudes de la comunidad.

Libardo indica que le informará a Alejandro el nombre de los enlaces de las áreas, luego explica los principios de atención a la ciudadanía los cuales se basan en

- **Respecto:** trato digno y cortes.
- **Transparencia:** claridad y honestidad en la información.
- **Imparcialidad:** atención sin discriminación.
- **Eficiencia:** respuestas oportunas y efectivas.
- **Empatía:** comprender las necesidades del ciudadano.
- **Responsabilidad:** Compromiso y seguimiento

Explica los tiempos para dar respuesta a los derechos de petición, indica la importancia de tener respuestas efectivas y oportunas para evitar hallazgos por parte de entes de control.

Posteriormente menciona los derechos y deberes de los ciudadanos

Derechos:

- Ser tratados con respecto y dignidad
- Recibir información clara, veraz y actualizada
- Obtener respuesta oportuna
- Acceder sin discriminación.

EVIDENCIA DE REUNIÓN

Deberes de los ciudadanos:

- Brindar información veraz y completa.
- Tratar con respeto a los funcionarios
- Usar responsablemente los canales de atención
- Cumplir con los requisitos y trámites

Continúa explicando los **canales de atención existentes**:

- Presencial (ventanilla única)
- Virtual (portal web, chat, correo)
- Telefónico y correspondencia
- Redes sociales y apps ciudadanas

Por último, hace referencia a las **buenas prácticas en la atención**:

- Escuchar activamente
- Mantener lenguaje claro y cordial
- Explicar los procesos y tiempos
- Realizar seguimiento y retroalimentación.

Una vez finalizada la intervención de Libardo Aldana, Luis Alejandro indica que se debe participar en las ferias de servicios.

- Recomienda estar pendiente de los orfeos.

Y por último indica que para la cuenta final se debe entregar la carpeta mes a mes y una relatoría.

Se da cierre.

COMPROMISOS DE LA REUNIÓN

N o.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
1	Compartir la información de quienes están a cargo de cada área	Libardo Aldana	Pendiente por confirmar