OBLIGACIÓN N. 6 Las demás que por la misionalidad de la Secretaría de lo Social y la Familia se requieran y sean inherente del objeto contractual.

Participé en reunión virtual (meet) el día 26 de noviembre donde se brindó información sobre socializar y fortalecer el uso del Lenguaje del Servicio Público dentro de la entidad, para garantizar que los procesos de comunicación con la ciudadanía sean claros, incluyentes, transparentes y orientados a mejorar la experiencia del usuario en cada trámite y servicio ofrecido.

	CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORA CONTINUA	Código: E – COMC – FR - 004
Gobernación de Cundinamarca		Versión 06
	ACTA DE REUNIÓN	Fecha de Aprobación: 05/09/25

OBJETIVO DE LA REUNION:	FECHA:	ACTA No.
Socializar y fortalecer el uso del Lenguaje del Servicio Público dentro de la entidad, garantizando que los procesos de comunicación con la ciudadanía sean claros, incluyentes, transparentes y orientados a mejorar la experiencia del usuario en cada trámite y servicio ofrecido.	**26.11.2025**	

LUGAR:	HORA INICIO	HORA FINALIZACIÓN
Virtual- Meet	**09:00 am**	**01:00 pm**

ORDEN DEL DÍA

1. Saludo
2. Presentación
3. Socialización
4. Preguntas y respuestas
5. Asistencia
6. Despedida.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El día 26 de noviembre de 2025 se realizó una reunión vía meet, liderada por la doctora **Luz Darí Triviño**, gerente, y el líder de meta **Jairo Gómez**.

La reunión inició con un saludo y agradecimiento por parte de la doctora Luz Darí al equipo, por el apoyo brindado durante el 2025.

Seguido de esto toma la palabra el líder de la meta **Jairo Gómez**. Quien oriento la capacitación de la siguiente manera:

Lenguaje del Servicio Público
Diapositiva 1
Lenguaje del Servicio Público
Secretaría de lo Social y la Familia
Diapositiva 2
¿Qué es el Lenguaje del Servicio Público?
Es la forma en que las entidades públicas comunican información.
Debe ser claro, sencillo y comprensible para todos.
Facilita el acceso a los servicios y derechos de los ciudadanos.
Diapositiva 3

Finalidad del Lenguaje del Servicio Público
• Mejorar la relación Estado–ciudadano.
• Evitar confusiones y trámites innecesarios.
• Fortalecer la transparencia.
• Humanizar la comunicación institucional.

Diapositiva 4

Características del Lenguaje del Servicio Público
• Claro: evita tecnicismos.
• Directo: va al punto.
• Cercano: lenguaje humano.
• Uniforme: coherencia institucional.
• Accesible: entendible para todos.

Diapositiva 5

Importancia del Lenguaje Claro
• Facilita comprensión de trámites.
• Reduce errores y quejas.
• Mejora la confianza.
• Garantiza transparencia.

Diapositiva 6

Principios del Lenguaje Claro
• Sencillez.
• Orden.
• Empatía.
• Precisión.
• Transparencia.

Diapositiva 7

Elementos del Buen Lenguaje Público
• Información útil.
• Tono respetuoso.
• Lenguaje incluyente.
• Enfoque ciudadano.
• Claridad en tiempos y requisitos.

Diapositiva 8

Ejemplos de Mal y Buen Lenguaje
Mal: 'Su solicitud será tramitada en el término de ley.'
Bien: 'Responderemos su solicitud en máximo 15 días hábiles.'

Mal: 'Faltan documentos para radicar su trámite.'
Bien: 'Necesitamos estos documentos para continuar con su trámite:'

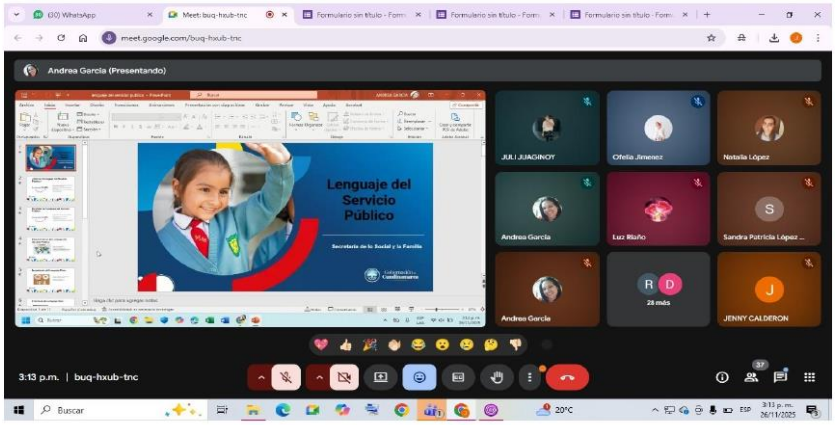
Diapositiva 9

Lenguaje Incluyente
• Respeto por la diversidad.
• Comunicación no discriminatoria.
• Uso de expresiones universales.
• Facilita la interacción de toda la comunidad.

Diapositiva 10

Conclusión
El lenguaje del servicio público garantiza acceso real a derechos, mejora la gestión institucional y fortalece la confianza del ciudadano.

REGISTRO FOTOGRAFICO:



CONCLUSIONES

N/A

COMPROMISOS ADQUIRIDOS:

COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A

ASISTENTES:

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD	FIRMA
Luz Dari Triviño	**Gerente**	Secretaria de lo social y la familia.	Luz Dari Triviño
Valentina Fajardo	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Valentina Fajardo
Jairo David Gómez	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Jairo David Gómez
Andrea Camacho Barragán	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	**Andrea Camacho Barragán**
Jenny Marcela calderón	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Jenny Marcela calderón
Gladys Chaparro	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Gladys Chaparro
DEICY YADIRA SIERRA HERNANDEZ	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	DEICY YADIRA SIERRA HERNANDEZ
Diana Romero	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Diana Romero
Mónica Pérez	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Mónica Pérez
Luisa sanchez	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Luisa sanchez
ANDREA GARCIA	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	ANDREA GARCIA
Flor Ángela Carreño Mora	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Flor Ángela Carreño Mora
Ana María Velásquez Méndez	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Ana María Velásquez Méndez
ANGIE PINEDA	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	ANGIE PINEDA
Diana Rivas	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Diana Rivas
ROCIO DEAZA	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	ROCIO DEAZA
Gina Tatiana Gómez	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Gina Tatiana Gómez

	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	
	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD	FIRMA
Natalia López	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Natalia López
Sandra Patricia López	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Sandra Patricia López
Viviana Abril	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Viviana Abril
Claudia Patricia Cárdenas Ramírez	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	**Claudia Patricia Cárdenas Ramírez**
Luz Esperanza Riaño Espinosa	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Luz Esperanza Riaño Espinosa
Astrid Liliana Gómez Segura	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	**Astrid Liliana Gómez Segura**
PAULA GRACIA	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	PAULA GRACIA
Harrier Marting	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Harrier Marting
Clara Parra	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Clara Parra
Felipe Salamanca	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Felipe Salamanca
Gilma Lorena Medina Murillo	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Gilma Lorena Medina Murillo
Mónica Liliana Pachón Meneses	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Mónica Liliana Pachón Meneses
JULI ALEXANDRAA JUAGINOY	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	JULI ALEXANDRAA JUAGINOY
Ofelia Jiménez	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Ofelia Jiménez

Johanna Cervera Fonnegra	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Johanna Cervera Fonnegra

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD	FIRMA
MARÍA PAULA MAHECHA	**contratista**	Secretaria de lo social y la familia.	MARÍA PAULA MAHECHA
Angee Ospina	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Angee Ospina
Richard Yesid Guayacán	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	**Richard Yesid Guayazán**
Sandra Liliana Pacanchique	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	**Sandra Liliana Pacanchique**
ANGELA SANTANA	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	ANGELA SANTANA
Jasmín Pulido	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	**Jasmín Pulido**
Edi Roció Rodríguez	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Edi Roció Rodríguez
Enid Yanira Rincón	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Enid Yanira Rincón
Viviana abril cantor	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	**Viviana abril cantor**
Ruth Guevara	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Ruth Guevara
Angela Mendivelso	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Angela Mendivelso
Astrid Liliana Gómez Segura	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Astrid Liliana Gómez Segura
Lorena Andrea Mateus	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Lorena Andrea Mateus
Kevin Mateo Ortiz Salazar	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Kevin Mateo Ortiz Salazar

Participé en reunión virtual (meet) el día 26 de noviembre con el fin de Socializar y analizar los principios fundamentales del servicio público —universalidad, continuidad, igualdad, eficiencia, calidad, solidaridad y equidad— con el fin de fortalecer la comprensión colectiva de su aplicación, garantizar una prestación adecuada de los servicios y promover acciones que mejoren la atención a los usuarios y el cumplimiento de la responsabilidad estatal.

Gobernación de Cundinamarca	**CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORA CONTINUA**	**Código: E – COMC – FR - 004**
		Versión 06
	ACTA DE REUNIÓN	**Fecha de Aprobación: 05/09/25**

OBJETIVO DE LA REUNION:	**FECHA:**	**ACTA No.**
Socializar y analizar los principios fundamentales del servicio público —universalidad, continuidad, igualdad, eficiencia, calidad, solidaridad y equidad— con el fin de fortalecer la comprensión colectiva de su aplicación, garantizar una prestación adecuada de los servicios y promover acciones que mejoren la atención a los usuarios y el cumplimiento de la responsabilidad estatal.	**26.11.2025**	

LUGAR:	**HORA INICIO**	**HORA FINALIZACIÓN**
Virtual- Meet	**02:00 pm**	**04:00 pm**

ORDEN DEL DÍA

1. Saludo
2. Presentación
3. Socialización
4. Preguntas y respuestas
5. Asistencia
6. Despedida.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El día 26 de noviembre de 2025 se realizó una reunión vía meet, liderada por la doctora **Luz Darí Triviño**, gerente, y el líder de meta **Jairo Gómez**.

La reunión inició con un saludo y agradecimiento por parte de la doctora Luz Darí al equipo, por el apoyo brindado durante el 2025.

Seguido de esto toma la palabra el líder de la meta **Jairo Gómez**. Quien oriento la capacitación de la siguiente manera:

Principios del Servicio Público

Secretaría de lo Social y la Familia

Concepto de Servicio Público

El servicio público es toda actividad organizada por el Estado o bajo su regulación, destinada a satisfacer necesidades colectivas esenciales, garantizando acceso, calidad y continuidad. Es una función social orientada al bienestar general.

Evolución del Servicio Público

- Antes: el Estado era el único prestador.
- Hoy: puede prestarse por entidades privadas, mixtas o comunitarias bajo vigilancia estatal.
- Objetivo: garantizar que todos reciban el servicio sin importar quién lo presta.

Principio de Universalidad

Este principio busca asegurar que todas las personas, sin discriminación alguna, puedan acceder a los servicios esenciales. Implica:

- Cobertura en zonas urbanas y rurales.
- Eliminación de barreras económicas, sociales o geográficas.
- Inclusión de poblaciones vulnerables.

Principio de Continuidad

El servicio debe prestarse sin interrupciones injustificadas. Elementos clave:

- Funcionamiento permanente.
- Protocolos de emergencias para evitar suspensiones.
- Responsabilidad del prestador ante fallas.

Principio de Igualdad

Implica trato equitativo para todos los usuarios. Incluye:

- Igual calidad del servicio en todas las zonas.
- No discriminación por motivos económicos, sociales o culturales.
- Acceso transparente a trámites y solicitudes.

Principio de Eficiencia

Busca la optimización de recursos para garantizar un servicio adecuado. Se refleja en:

- Uso responsable de recursos públicos.
- Implementación de tecnologías.

- Mejora continua de procesos.

Principio de Calidad

Asegura que el servicio cumpla con estándares técnicos y humanos. Aspectos:

- Seguridad, oportunidad y confiabilidad.
- Atención respetuosa y eficiente al usuario.
- Monitoreo y evaluación permanente.

Principio de Solidaridad

Promueve apoyo hacia los más necesitados. Aplicaciones:

- Tarifas subsidiadas.
- Programas sociales.
- Inversión en zonas con menor capacidad económica.

Principio de Equidad

Garantiza que cada persona reciba lo necesario según sus condiciones. Ejemplos:

- Tarifas diferenciales.
- Prioridad en atención de grupos vulnerables.
- Inversión estatal en áreas desatendidas.

Responsabilidad del Estado

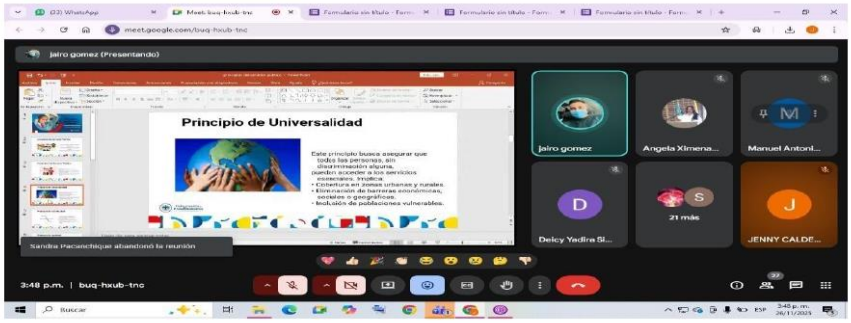
Aunque existan prestadores privados, el Estado sigue siendo el garante. Sus deberes incluyen:

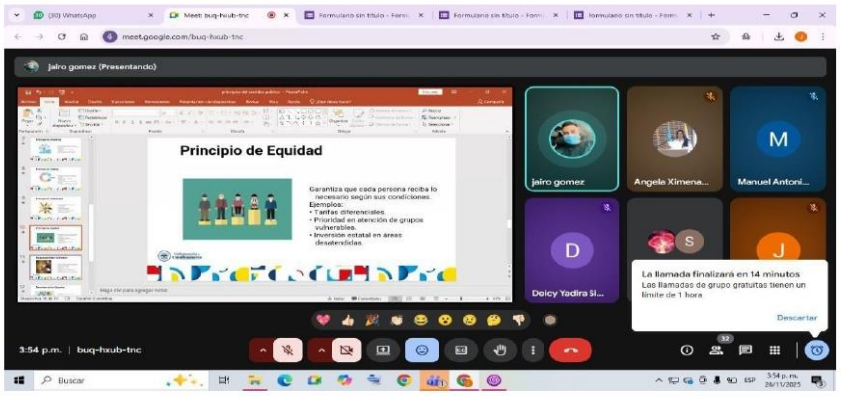
- Regulación.
- Vigilancia y control.
- Protección de los derechos del usuario.
- Sanción ante fallas en la prestación.

Derechos de los Usuarios

- Recibir un servicio eficiente y continuo.
- Acceder a información clara.
- Presentar peticiones, quejas y recursos.
- Ser tratados con dignidad y respeto

REGISTRO FOTOGRAFICO:





	CULTURA ORGANIZACIONAL Y MEJORA CONTINUA	Código: E – COMC – FR - 004
Gobernación de Cundinamarca		Versión 06
	ACTA DE REUNIÓN	Fecha de Aprobación: 05/09/25

CONCLUSIONES

N/A

COMPROMISOS ADQUIRIDOS:

COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
N/A	**N/A**	**N/A**
N/A	**N/A**	**N/A**

ASISTENTES:

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD	FIRMA
Luz Dari Triviño	**Gerente**	Secretaria de lo social y la familia.	Luz Dari Triviño
Valentina Fajardo	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Valentina Fajardo
Jairo David Gómez	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Jairo David Gómez
Andrea Camacho Barragán	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	**Andrea Camacho Barragán**
Jenny Marcela calderón	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Jenny Marcela calderón
Gladys Chaparro	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Gladys Chaparro
DEICY YADIRA SIERRA HERNANDEZ	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	DEICY YADIRA SIERRA HERNANDEZ
Diana Romero	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Diana Romero
Mónica Pérez	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Mónica Pérez

Luisa sanchez	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Luisa sanchez
ANDREA GARCIA	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	ANDREA GARCIA
Flor Ángela Carreño Mora	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Flor Ángela Carreño Mora
Ana María Velásquez Méndez	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Ana María Velásquez Méndez
ANGIE PINEDA	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	ANGIE PINEDA
Diana Rivas	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Diana Rivas
ROCIO DEAZA	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	ROCIO DEAZA
Gina Tatiana Gómez	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Gina Tatiana Gómez
Sandra P. López B	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	
Natalia López	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Natalia López
Sandra Patricia López	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Sandra Patricia López
Viviana Abril	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Viviana Abril
Claudia Patricia Cárdenas Ramírez	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	**Claudia Patricia Cárdenas Ramírez**
Luz Esperanza Riaño Espinosa	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Luz Esperanza Riaño Espinosa
Astrid Liliana Gómez Segura	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	**Astrid Liliana Gómez Segura**
PAULA GRACIA	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	PAULA GRACIA
Harrier Marting	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Harrier Marting
Clara Parra	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Clara Parra

Felipe Salamanca	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Felipe Salamanca
Gilma Lorena Medina Murillo	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Gilma Lorena Medina Murillo
Mónica Liliana Pachón Meneses	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Mónica Liliana Pachón Meneses
JULI ALEXANDRAA JUAGINOY	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	JULI ALEXANDRAA JUAGINOY
Ofelia Jiménez	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Ofelia Jiménez
Johanna Cervera Fonnegra	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Johanna Cervera Fonnegra

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD	FIRMA
MARÍA PAULA MAHECHA	**contratista**	Secretaria de lo social y la familia.	MARÍA PAULA MAHECHA
Angee Ospina	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Angee Ospina
Richard Yesid Guayacán	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	**Richard Yesid Guayazán**
Sandra Liliana Pacanchique	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	**Sandra Liliana Pacanchique**
ANGELA SANTANA	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	ANGELA SANTANA
Jasmín Pulido	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	**Jasmín Pulido**
Edi Roció Rodríguez	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Edi Roció Rodríguez
Enid Yanira Rincón	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Enid Yanira Rincón
Viviana abril cantor	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	**Viviana abril cantor**

Ruth Guevara	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Ruth Guevara
Angela Mendivelso	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Angela Mendivelso
Astrid Liliana Gómez Segura	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Astrid Liliana Gómez Segura
Lorena Andrea Mateus	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Lorena Andrea Mateus
Kevin Mateo Ortiz Salazar	Contratista	Secretaria de lo social y la familia.	Kevin Mateo Ortiz Salazar