



Si no maneja consecutivo coloque N.A.	COMITÉ/REUNIÓN: Sensibilización modelo de atención al ciudadano a personal de servicios generales CEFE San Cristóbal Cod. 04-127	DD	MM	AA
ACTA No.		20	01	2026
LUGAR: CEFE HORA DE INICIO: 11:30 p.m. HORA FIN: 12:30 m.				
ASISTENTES				
NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA		
María del Pilar Ayala	Contratista Prof. Social	Promoción de Servicios		
Gerardo Silva	Contratista Prof. Social	Promoción de Servicios		
Constanza Sánchez	Contratista Prof. Social	Promoción de Servicios		
ORDEN DEL DIA				
1. Presentación de los profesionales sociales	4.			
2. Sensibilización	5.			
3. Preguntas, aportes y sugerencias	6.			
TEMAS TRATADOS				
<p>Se realiza sensibilización del Modelo de Atención al Ciudadano del IDRD, fundamentado en el Decreto 197 de 2014, el cual establece la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Durante la sesión se destacó que la atención al ciudadano constituye un pilar esencial para fortalecer la confianza, legitimidad y credibilidad institucional, dado que representa el vínculo directo entre la entidad y la comunidad, garantizando el respeto por los derechos de las personas y la adecuada gestión de sus necesidades, inquietudes y solicitudes.</p> <p>La presentación abordó la importancia de implementar bases sólidas de servicio a la ciudadanía, explicando que una atención adecuada permite fortalecer la confianza pública mediante respuestas claras y oportunas, garantizar el ejercicio de derechos como la información y la participación, mejorar la gestión institucional a través del análisis de peticiones, quejas y sugerencias, y promover una cultura de servicio que reconozca al ciudadano como sujeto de derechos. Se explicó que la guía institucional de comportamiento busca orientar a colaboradores y contratistas en la adopción de actitudes adecuadas que proyecten calidez humana, buena imagen, amabilidad y calidad en la interacción con los usuarios, basada en los tres saberes: Saber Ser, Saber Saber y Saber Hacer.</p> <p>En relación con el Saber Ser, se resaltó la importancia de la empatía, la espontaneidad, la disposición, la tolerancia, la discreción y el respeto hacia la vida privada, condiciones, pensamientos y diversidad de los ciudadanos. Se enfatizó no tomar lo personal, evitar suposiciones y mantener una actitud orientada a la solución y al entendimiento. En el componente de Saber Saber, se recordó la necesidad de que los funcionarios manejen conocimientos actualizados sobre políticas internas, procedimientos, deberes ciudadanos y deberes institucionales, así como el adecuado uso de herramientas, sistemas de información y material de apoyo. Respecto al Saber Hacer, se destacó que el servicio debe darse con honestidad, respeto, claridad y lenguaje comprensible, evitando realizar varias atenciones simultáneas, garantizando permisos y herramientas, aplicando lecciones aprendidas y ofreciendo atención preferencial cuando corresponda.</p> <p>También se socializaron las buenas prácticas en el servicio, las cuales incluyen saludar cordialmente, mantener contacto visual, responder con paciencia, agradecer la participación del ciudadano y utilizar un trato digno y respetuoso. Se explicó que el Modelo de Servicio reconoce la importancia del trato diferencial para niños y niñas, personas mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, veteranos y cuidadores con niños de brazos, promoviendo un lenguaje adecuado, el respeto, la priorización en la atención y la protección integral.</p> <p>Finalmente, se cerró la jornada agradeciendo la participación de los asistentes y resaltando el compromiso del equipo de Gestión Social – Promoción de Servicios / STP en la consolidación de un modelo de atención que</p>				

proyecte calidez, inclusión, innovación y excelencia en la experiencia de servicio al ciudadano dentro del IDRD



COMPROMISOS

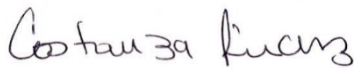
TEMA	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE PARA SU REALIZACIÓN

EVALUACIÓN Y CIERRE DE LA REUNIÓN

¿Se logró el objetivo?	SI	X	NO		
------------------------	----	---	----	--	--

Observaciones

Siendo las 12:30.m. se da por terminado el comité/reunión, en constancia firman:

PRESIDENTE / DELEGADO / JEFE DEPENDENCIA / QUIÉN CONVOCA		SECRETARIO (S) Si en la reunión no se maneja esta delegación coloque N.A.	
FIRMA		FIRMA	
NOMBRE	CONSTANZA SANCHEZ	NOMBRE	
CARGO	PROFESIONAL SOCIAL	CARGO	
NOMBRE COMPLETO DE QUIÉN ELABORA EL ACTA:		CONSTANZA SANCHEZ	



EVENTO: Sensibilización Peasant Serv general LISTADO DE ASISTENCIA / REGISTRO DE DIVULGACIÓN
HORA INICIAL: 11:30 HORA FINAL: 12:30 PM FECHA: DD 20 MM 01 AA 2026
LUGAR: CCFE San Cristóbal

NOTA: los grupos étnicos son:
Indígena, ROM, afrocolombiano o afrodescendiente, palenquero o raizal

MARQUE CON UNA X										
Se identifica como:			Tiene discapacidad		Pertenece a un grupo étnico					
Hombre	Mujer	Otro	SI	NO	SI	NO				
No.	NOMBRE	EDAD					ENTIDAD / COMUNIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	Olgia Hinojosa	33		X		X	Servicio de mantenimiento y limpieza de áreas verdes y jardines	hinojosa.olgia@gmail.com	321 363 21 21	[Firma]
2	Maria Saenz	31	X			X	Servicio de mantenimiento y limpieza de áreas verdes y jardines	saenz.maria@gmail.com	311 973 94 5	[Firma]
3	Maria Sarmiento	28	X			X	Servicio de mantenimiento y limpieza de áreas verdes y jardines	sarmiento.maria@gmail.com	304 543 88 44	[Firma]
4	Diana Rincon	39	X			X	Servicio de mantenimiento y limpieza de áreas verdes y jardines	dianarincon@gmail.com	316 88 24 41	[Firma]
5	Italo Hinojosa	23	X			X	Servicio de mantenimiento y limpieza de áreas verdes y jardines	hinojosa.italo@gmail.com	304 629 76 35	[Firma]
6	Valery Hinojosa	55	X			X	Servicio de mantenimiento y limpieza de áreas verdes y jardines	hinojosa.valery@gmail.com	321 47 85 14	[Firma]
7	Isabella Rodriguez	54	X			X	Servicio de mantenimiento y limpieza de áreas verdes y jardines	rodriguez.isabella@gmail.com	302 642 24 70	[Firma]
8	Elizabeth Rodriguez	51	X			X	Servicio de mantenimiento y limpieza de áreas verdes y jardines	rodriguez.elizabeth@gmail.com	317 67 25 30	[Firma]
9	Edilia Suarez	52	X			X	Servicio de mantenimiento y limpieza de áreas verdes y jardines	suarez.edilia@gmail.com	301 439 72 21	[Firma]
10	Enrique Sanfuentes	24	X			X	Servicio de mantenimiento y limpieza de áreas verdes y jardines	sanfuentes.enrique@gmail.com	322 31 86 85	[Firma]
11	Lucy Smith	51	X			X	Servicio de mantenimiento y limpieza de áreas verdes y jardines	smith.lucy@gmail.com	321 363 21 21	[Firma]
12	Molina Rodriguez	52	X			X	Servicio de mantenimiento y limpieza de areas verdes y jardines	rodriguez.molina@gmail.com	321 363 21 21	[Firma]
13										
14										
15										
16										
17										
18										

NOTA: los grupos étnicos son: Indígena, ROM, afrocolombiano o afrodescendiente, palenquero o raizal

Con la suscripción del presente formulario, autorizo al IDRD así como a cualquier dependencia y/o área del Instituto, a realizar el tratamiento sobre mis datos personales con sujeción a lo establecido en sus Políticas de Protección de Datos Personales, atendiendo a las finalidades en ellas señaladas. La

Políticas pueden ser consultadas en la página web del IDRD: <https://www.idrd.gov.co/politicas-seguridad-y-proteccion-datos>

ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PARQUES Y ESCENARIOS V.1