

Si no maneja consecutivo coloque N.A.	SENSIBILIZACION MODELO DE ATENCIÓN AL CIUDADADANO	DD	MM	AA
ACTA No.	PERSONAL CEFE COMETAS COD. 11-204	16	02	2026

LUGAR: IDRD	HORA DE INICIO: 08:00 A.M	HORA FIN: 10:00 A.M
--------------------	----------------------------------	----------------------------

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA
MARIA DEL PILAR AYALA	PROFESIONAL SOCIAL	AREA DE PROMOCION DE SERVICIOS
CONSTANZA SANCHEZ	PROFESIONAL SOCIAL	AREA DE PROMOCION DE SERVICIOS

ORDEN DEL DIA	
1. presentación	4. Sensibilización sobre solución de conflictos
2. Sensibilización sobre comportamientos de atención al ciudadano	
3. Sensibilización de población diferencial	

TEMAS TRATADOS

Se realiza sensibilización del modelo de atención al ciudadano a los vigilantes de los diferentes parques y escenarios administrados por el IDRD, donde se tuvo como propósito fortalecer las competencias del personal en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014), adoptando como referentes la Carta de Trato Digno y el Código de Imagen y Buen Vestir del IDRD.

Durante la reunión se expusieron los siguientes aspectos centrales:

1. Bases del servicio a la ciudadanía
 - Atención con calidez, respeto y empatía.
 - Resaltar la imagen institucional del IDRD como una entidad de experiencias positivas.
 - Definir responsabilidades, deberes de funcionarios y derechos de los ciudadanos.
2. Guía de comportamientos – Los tres saberes
 - Saber Ser: empatía, honestidad, discreción, respeto y cumplimiento con el ciudadano.
 - Saber Saber: conocimiento de la normatividad, deberes y derechos, actualización permanente y manejo de herramientas institucionales.
 - Saber Hacer: comunicación clara, trato digno, priorización a poblaciones especiales (adultos mayores, mujeres gestantes, personas con discapacidad, comunidades étnicas, LGBTIQ+, víctimas y niños).
3. Atención diferencial

Se socializaron lineamientos para la atención incluyente y respetuosa a:

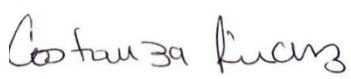
 - Niños, niñas y adolescentes.
 - Personas mayores, mujeres embarazadas o con niños de brazos.
 - Personas con discapacidad (física, sensorial, cognitiva o múltiple).
 - Personas de comunidades étnicas, población LGBTIQ+, víctimas de violencia, habitantes de calle y personas en situación de vulnerabilidad.
4. Manejo de conflictos en parques y escenarios
 - Importancia de la empatía, la comunicación respetuosa y la no confrontación.
 - Estrategias para abordar conflictos entre usuarios, con usuarios y entre miembros del equipo de trabajo.
 - Necesidad de dejar evidencias, realizar seguimientos y escalar situaciones de ser necesario.
5. Compromisos adquiridos por los funcionarios
 - Aplicar en sus labores diarias los principios del Modelo de Atención.
 - Garantizar que la atención en los parques La Victoria y Villa de los Alpes se brinde con dignidad, respeto y calidez.
 - Socializar lo aprendido con sus equipos de trabajo.
 - Promover canales de información y espacios de participación que mejoren la experiencia de los ciudadanos.

Finalmente, se enfatizó que la correcta implementación del Modelo de Atención al Ciudadano permitirá fortalecer la confianza de la comunidad usuaria en los escenarios deportivos, recreativos y culturales administrados por el 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 10:00 a.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
---	-------------------



LISTADO DE ASISTENCIA

EVENTO: SOCIALIZACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESPONSABLE DEL EVENTO

MARIA DEL PILAR AYALAFECHA: 16 FEB/26

HORA INICIAL

8:00am

HORA FINAL

10:00am

LUGAR

CEFE COMETA

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA	DILIGENCIAR POR ASISTENTES EXTERNOS AL IDRO		
						ENTIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
1	Sanchez Rojas Tablon	7007581976	Medicando		SVT	Andisey	tablon7581976@gmail.com	3125070910
2	Dora Luján Cu Banzan	529855173	glad p		Dora	Andisey	tablon7581976@gmail.com	3125070910
3	Miguel RODRIGUEZ AORPHE	1013161418	OPERARIO		Miguel	Andisey	tablon7581976@gmail.com	3125070910
4	Oliver Hargueta Pernie C	1233928045	Operario		Oliver	Andisey	tablon7581976@gmail.com	3125070910
5	Yosé Leonardo Lobe	140125553	Visasero	IDRO	Yosé	Andisey	tablon7581976@gmail.com	3125070910
6	Jorge Mario Moreno Pardo	1019112995	Piscinero	IDRO	Jorge	Andisey	tablon7581976@gmail.com	3125070910
7	Daniela Alvarez MORELO	1072525168	Operario		Daniela	Andisey	tablon7581976@gmail.com	3125070910
8	Carolina Bustos	52798767	Operario	IDRO	Carolina	Andisey	tablon7581976@gmail.com	3125070910
9	Maria Soledad M.	1061794999	Operario		Maria	Andisey	tablon7581976@gmail.com	3125070910
10	Elion Alvear Rivera	55220928	Operario		Elion	Andisey	tablon7581976@gmail.com	3125070910
11	Yoneidy Lays Guerra	59460794	Operario		Yoneidy	Andisey	tablon7581976@gmail.com	3125070910
12	Jackelin Martiel Gonzalez	1029940485	Operario		Jackelin	Andisey	tablon7581976@gmail.com	3125070910
13	Shila Isabel Bellman OROZCO	100712076	Operario		Shila	Andisey	tablon7581976@gmail.com	3125070910
14	Kelly Joana Quiñones MOTOLO	52791453	Operario		Kelly	Andisey	tablon7581976@gmail.com	3125070910
15	Eduardo Guerrero	14325772	H. protección	Andisey	Eduardo	Andisey	tablon7581976@gmail.com	3125070910
16	Yenny Capera	110736443	Guarda	Andisey	Yenny	Andisey	tablon7581976@gmail.com	3125070910
17	Zuley Blanco +	1062879194	Guarda	Andisey	Zuley	Andisey	tablon7581976@gmail.com	3125070910
18	Maria Alejandra Flores	1103178071	Guarda	IDRO	Maria	Andisey	tablon7581976@gmail.com	3125070910

Con la suscripción del presente formulario, autorizo al IDRO 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, debiendo a las finalidades en ellas señaladas. Las Políticas pueden ser consultadas en la página web del IDRO: <https://www.idro.gov.co/transparencia> acceso información pública/normativa/políticas lineamientos manuales.

GESTIÓN DOCUMENTAL V3



LISTADO DE ASISTENCIA

EVENTO: SOCIALIZACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

RESPONSABLE DEL EVENTO

MARIA DEL PILAR AYALAFECHA: 16 FEB/26

HORA INICIAL

8:00am

HORA FINAL

10:00am

LUGAR

CEFE COMETA

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA	DILIGENCIAR POR ASISTENTES EXTERNOS AL IDRO		
						ENTIDAD	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
1	Nelly Yared Celdón Sánchez	1117551290	Guarda	IDRO	Nelly	Andisey	nellyyared7551290@gmail.com	3132941600
2	Yenny Paola Bernal	1140700923	Guarda	Andisey	Yenny	Andisey	bernal20k.yenny@gmail.com	3106192059
3	Constanza Efraim Carbo	1140894161	Guarda	Andisey	Constanza	Andisey	bernal20k.yenny@gmail.com	30125070910
4	Rosa Liza Qui	51502510	ASCO	IDRO	Rosa	Andisey	bernal20k.yenny@gmail.com	3106192059
5	Alexander Díaz Higuera	17390076	Supervisor	Seguridad	Alexander	Andisey	higuera20k.yenny@gmail.com	3105573591
6	Gabriel Cortes	1021506273	Piscinero	IDRO	Gabriel	Andisey	bernal20k.yenny@gmail.com	3106192059
7	Javier OROZCO	100705034	Piscinero	IDRO	Javier	Andisey	bernal20k.yenny@gmail.com	3106192059
8	Alejandro J. Nolasco	14317857	Adm D	Adm D	Alejandro	IDRO	concasas@idro.gov.co	30135030979
9	MARIA DEL PILAR AYALA	52691211	Coordinadora	STP/PJ	Maria	IDRO		
10	CONSTANZA SANCHEZ H.	39784360	Coordinadora	P/S	Constanza	IDRO		
11								
12								

