

BOGOTÁ		GOBIERNO		EVIDENCIA DE REUNIÓN										Código: CEM-CEJA-PHIN Versión: 07 Vigencia: 25 de septiembre de 2025 Código: CEM-CEJA-PHIN	
Objeto de la reunión:				Estrategias pedagógicas para anfiterones e intérpretes de los alcaldes locales de Engativá, Chaparral, Ciudad Bolívar, Candelaria, Coraciendo la entidad, por lo tanto servicios, protocolos de atención, ajustes										Modalidad: ☒ Presencial ☐ Virtual ☐ Telefónica ☐ Mixta	
Fecha:				20/04/26 razonables canales de atención / Votación LSC										Hora de inicio: 7:00	
Lugar:				Alcalde Local Candelaria (solo juntos) Aprobación										Hora de finalización: 4:30pm	
Dependencia:				SAC - SGI - SDE										Nombre del Responsable: Servicio Atención al Ciudadano	
FECHA DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS (Juntos o separados)	NOMBRE IDENTITARIO	ENTIDAD	DEPENDENCIA	CARGO							CORREO ELECTRÓNICO / TELÉFONO DE CONTACTO	FIRMA	
						ASESOR	COORDINADOR	PROFESIONAL	TECNOLÓGICO	ASISTENTE	CARRERA	PROFESIONAL			LIBRE NOMBRE
CL	1024526495	Estefanía Rodríguez	—	AKB	Bozón Banzón	X							X	3114356291	Estefanía
EE	51.841.362	Sondrita Yely Alcaro	—	ALCB	Anfitrióna								X	Sondrita aba@hotmail.com	Sondrita
CC	1000989831	Yelissa Jones	—	ALCB	Planearción Bogotá			X					X	3103475480	Yelissa
CC	5218996	Liliana Cárdenas	-o-	ALCB	Anfitrióna	X							X	3194454412	Liliana
CC	100217800	Carla López	—	ALCB	Gestor								X	3120232325	Carla L.
CC	1018406555	Patricia Morque F	—	ALCB	Anfitrióna								X	3214237906	Patricia
CC	51795226	Mariely Rojas G.	—	ALCB	Anfitrióna	X							X	3022520162	Mariely
CC	52959280	Elizabeth Garay G	-o-	SAC	SAC-500					X				3196957496	Elizabeth
CC	1000627355	Ange Bermudez	-o-	ALCB	Anfitrióna								X	3214911328	Ange

El presente documento es una copia impresa de la información registrada en el sistema de gestión de la información, por lo tanto, no tiene validez jurídica. La información registrada en el sistema de gestión de la información es la única fuente de consulta para la verificación de la información registrada en el sistema de gestión de la información. La información registrada en el sistema de gestión de la información es la única fuente de consulta para la verificación de la información registrada en el sistema de gestión de la información. La información registrada en el sistema de gestión de la información es la única fuente de consulta para la verificación de la información registrada en el sistema de gestión de la información.

Estrategias pedagógicas para anfitriones e intérpretes de los alcaldías locales de Enghava,
Chapareño, Ciudad Bolívar, Candelaria; conociendo el portafolio de servicios propios de atención
20/04/2026 que es razonable, canales de atención.
Alcaldía local Candelaria (sala junta) Apropiación Vocabulario LSC

Hora de inicio:	9:00 am
Hora de finalización:	4:30 pm
Modalidad:	Presencial
Número del Responsable:	Servicio Atención a la Ciudadanía

Hora de inicio: 9:00 am

Hora de finalización: 4:30 PM

Numero del Responsable: Servicio Atención a la Ciudadanía

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO: Como agente de datos, confirmo a la Ley 19170 de 2005 y demás normas que la modifican, que he leído y comprendido la Política de Transparencia de la Universidad de San Buenaventura de Colombia, y que la información proporcionada es veraz, completa, correcta, actualizada y válida. Asimismo, sé que tengo derecho a solicitar la actualización de los datos que he suministrado, a solicitar la eliminación de los datos que he suministrado y a solicitar la suspensión de la publicación de los datos que he suministrado, a solicitar la suspensión de la publicación de los datos que he suministrado y a solicitar la suspensión de la publicación de los datos que he suministrado.

DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

Se da inicio al taller de estrategias Pedagógicas programado para anfitriones de las alcaldías de Engativá, Ciudad Bolívar, Chapinero y Candelaria, en la sala de juntas de la alcaldía local de La Candelaria Para los anfitriones e intérpretes de estas alcaldías locales, teniendo en cuenta que la línea técnica se da desde nivel central, dando cumplimiento a la política pública de Servicio a la Ciudadanía y que ellos así sean contratistas están al servicio de la ciudadanía como servidores y:

- Son los primeros en interactuar con la ciudadanía.
- Dan la bienvenida con calidez, amabilidad, empatía y respeto.
- Poseen un conocimiento profundo sobre el portafolio de servicios de la entidad y la oferta de programas de cada alcaldía.
- Identificar si el ciudadano requiere atención prioritaria (personas con discapacidad, personas mayores, mujeres embarazadas, etc.).
- Generan un ambiente de confianza que contribuye a una atención ordenada y tranquila. Organizar con el servidor de SAC, el apoyo necesario para garantizar la orientación oportuna y digna, asegurar el respeto a los turnos y a la atención prioritaria.
- Controlar el flujo de personas para mantener el orden en el punto de atención de la alcaldía local.
- Indicar la ruta de atención y dirigir al ciudadano al lugar correspondiente en las instalaciones de la alcaldía local.
- Apoyar el diligenciamiento de la encuesta de percepción sobre el servicio brindado en la alcaldía, con ella se puede medir el número de ciudadanos satisfechos o acciones de mejora.

En este proceso de “ESTRATEGIAS PEDAGOGICAS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANIA PROTOCOLOS Y CUALIDADES DEL SERVIDOR”. Se tendrá en cuenta el relacionamiento con la ciudadanía, ajustes razonables e importancia de la transformación y satisfacción ciudadana de estas alcaldías. Son los siguientes los objetivos por desarrollar durante el proceso de socialización de las diferentes estrategias:

- Conociendo la entidad (misión, visión, objetivos, organigrama, dependencias y portafolio de servicios).
- Canales de atención (presencial, telefónico y virtual).
Identificar y tener claridad de los tipos de población diferencial para brindar una orientación prioritaria, ágil y oportuna desde la alcaldía.
- Implementar en los procesos de atención a la ciudadanía recomendaciones generales para brindar una adecuada orientación, según generalidades protocolos y canales de atención según Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 3.
- Atención Diferencial y Prioritaria para grupos poblacionales. diferenciales de atención prioritaria (Protocolos).

1. Saludo, juego y actividad entrega de una hoja, para realizar un ejercicio de ponerse en los zapatos del otro y desarrollar con su experiencia la atención a un ciudadano y conocimiento del territorio donde presto mis servicios.
2. Experiencia vivencial en diferentes situaciones que implican atención a grupos poblacionales diferenciales caso vivencial.
3. Con las experiencias e inquietudes se socializará Presentación de un caso, ajustes razonables, definiciones, tipos, recomendaciones generales para la atención y aplicación según el portafolio de servicios).
4. Canal telefónico.
5. Apropiación de vocabulario básico de lengua de señas, como saludos informales, formales, bienvenido, por favor Siéntese, espere, nombre de la entidad y de la alcaldía, interprete entre otros y socialización de la ruta que se plantea desde gobierno para la atención para personas con discapacidad auditiva que acude a solicitar trámites y servicios de la entidad. (ejercicios prácticos de apropiación con una persona sorda oralizada persona sorda que utiliza el lenguaje oral hablado y los intérpretes de la localidad de Ciudad Bolívar).
6. Intervención de la líder de servicio de Atención a la ciudadanía donde hace énfasis de los procesos de transformación en la orientación y satisfacción ciudadana.

Desarrollo taller Disminuyendo Barreras

1. Saludo, juego y actividad entrega de un caso de una solicitud ciudadana , para realizar un ejercicio de ponerse en los zapatos del otro , a través del enfoque diferencial, para reconocer y aborda las distintas necesidades y características específicas de grupos poblacionales que puedan estar en situaciones diferentes, con este ejercicio se busca se sea consciente de que al atender un ciudadano se deben establecer y brindar lineamientos y protocolos de atención al ciudadano con enfoque diferencial, que garantice acceso a todos los servicios en cada uno de los canales de atención y comunicación, para brindar una atención integral a la ciudadanía teniendo en cuenta la misionalidad de entidad , dependencias y portafolio de servicios.
2. Con las experiencias vivenciales de cómo orientar un ciudadano, cumpliendo con el ciclo de atención se busca que el servidor que va orienta a los ciudadanos que llegan a la alcaldía, tenga claridad de la realidad social de la ciudadanía y realizar acciones que contribuyan a eliminar todas las formas de discriminación y segregación social, brindando una orientación cálida, oportuna, respetuosa y con lenguaje claro.
3. Antes de pasar a los protocolos se indaga sobre los atributos de los servidores que atienden ciudadanía como son ser: Respetuoso: implica tratar a cada individuo con cortesía, consideración y profesionalismo, sin importar sus características personales, antecedentes o circunstancias., amable: tratar a las personas con simpatía, amabilidad y buena disposición, siempre con sinceridad, Confiable: cumplir consistentemente con las expectativas y necesidades del ciudadano, empático: el servidor tiene la capacidad de ponerse en el lugar del ciudadano.
4. solidaria y comprensiva, incluyente: implica eliminar barreras y adaptarse a las diversas necesidades y expectativas de los ciudadanos, oportuno: prontitud en responder a consultas, realizar trámites, efectivo: la atención cumple con su propósito, resuelve problemas y brinda soluciones de manera exitosa. Después de este ejercicio se pasa al protocolo de atención telefónica de los grupos diferenciales de atención prioritaria. Se entrega un caso para que en grupo se haga el abordaje, teniendo en cuenta la ruralidad y los programas locales y la orientación y direccionamiento a otro servicio, teniendo en cuenta los protocolos de atención, programas locales y rutas de atención en caso de que se requiera activar cualquier ruta.
5. Canal de atención telefónico, se realiza de manera practica a través de una llamada al conmutador para precisar si se cumple con el ciclo de atención al canal telefónico e identificar los ajustes que se requieren según el ciclo.
6. Apropiación de vocabulario básico de lengua de señas, como saludos informales, formales, bienvenido, por favor Siéntese, espere, nombre de la entidad y de la alcaldía, interprete entre otros y socialización de la ruta que se plantea desde gobierno para la atención población sorda que acude a solicitar tramites y servicios de la entidad. (ejercicios prácticos de apropiación con una persona sorda oralizada persona sorda que utiliza el lenguaje oral hablado y el intérprete).
7. Se resalta la importancia desde cada alcaldía el rol del anfitrión en lo local y porque en cada uno se ve reflejado el accionar de la alcaldía y que son ellos son el primer contacto con la ciudadanía, para resaltar el servicio de Atención a la ciudadanía.

Servicio y Atención a la Ciudadanía

Estrategia Pedagógica de
Servicio Atención a la
Ciudadanía

“CONOCIENDO LA ENTIDAD”



www.gobiernobogota.gov.co

Que es Secretaría Distrital de Gobierno

Misión:

La Secretaría Distrital de Gobierno lidera el fortalecimiento de la gobernabilidad democrática en el ámbito distrital y local, mediante la garantía del goce efectivo de los derechos humanos y constitucionales, la promoción de la convivencia pacífica, el uso adecuado del espacio público y el ejercicio de la participación incidente, coordinando las relaciones políticas de la Administración Distrital en sus distintos niveles, construyendo confianza ciudadana, identidad de ciudad y cultura de paz, con un enfoque territorial, poblacional – diferencial y de género.

Visión:

En el 2028, la Secretaría Distrital de Gobierno, a través de una gestión sostenible, inclusiva e innovadora, habrá fortalecido la gobernabilidad democrática, garantizado el goce de los derechos humanos, potencializado la participación incidente y recuperado la confianza ciudadana, impulsando la identidad de ciudad y la cultura de paz, con un enfoque territorial, poblacional – diferencial y de género.

Objetivos Estratégicos:

1. Fortalecer la identidad de ciudad mediante la comunicación estratégica y la innovación pública y social, generando cambios comportamentales y valor público.
2. Fomentar la promoción, garantía, protección, respeto y apropiación de los Derechos Humanos, la Libertad Religiosa y de conciencia, el Dialogo, la convivencia pacífica y la lucha contra el racismo.
3. Propiciar la revolución del servicio público con criterios de calidad, calidez, eficacia, oportunidad, sostenibilidad y transformación digital.
4. Fortalecer la articulación de la administración pública central y local para una gestión local y política más efectiva y transparente.
5. Promover la transparencia, la integridad y la participación en la gestión pública, para mejorar la gobernabilidad democrática distrital y local.

BOGOTÁ

Oferta de Trámites – Otros Procedimientos Administrativos OPAs- Otros Servicios de la entidad.

Se publican en:

- Sitio WEB de la entidad
- [Guía de Trámites y Servicios](#) de la Secretaría General
- [Sistema Único de Información de Trámites SI de Función Pública](#)

Conoce la Oferta de Trámites, Otros Procedimientos Administrativos OPAs, Otros Servicios que la Secretaría Distrital de Gobierno brinda.

15
Trámites

10 OPAs

7 Otros
Servicios

1 Consulta
(Nuevo)

Caracterización
grupos de valor
por medio de la
Encuesta de
Percepción y
Satisfacción

BOGOTÁ

1.1 Misión, visión, funciones y deberes

1.2 Estructura orgánica - organigrama

1.3 Mapas y cartas descriptivas de los procesos

1.4 Directorio Institucional

1.5 Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas

1.6 Directorio de entidades

1.7 Directorio de agremiaciones o asociaciones en las que participe

1.8 Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención

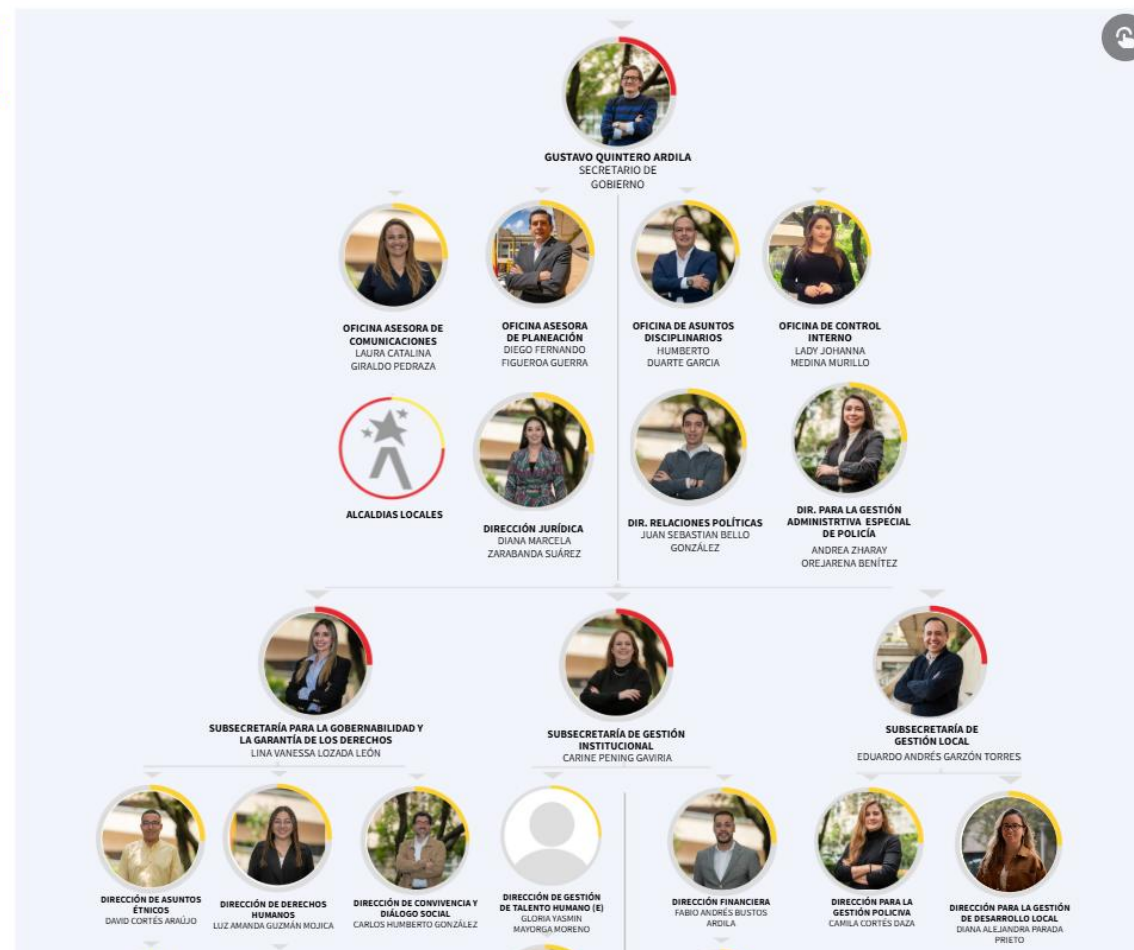
1.9 Procesos y procedimientos

1.10 Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos

1.11 Calendario de actividades y eventos

1.12 Información sobre decisiones que puede afectar al público

1.2 Estructura orgánica - organigrama





www.gobiernobogota.gov.co

OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA

“PROTOCOLOS DE ATENCIÓN”



***ATENCIÓN A GRUPOS POBLACIONALES
DIFERENCIALES :Garantiza el acceso y establecer mecanismos de
atención para los diferentes grupos poblacionales.***

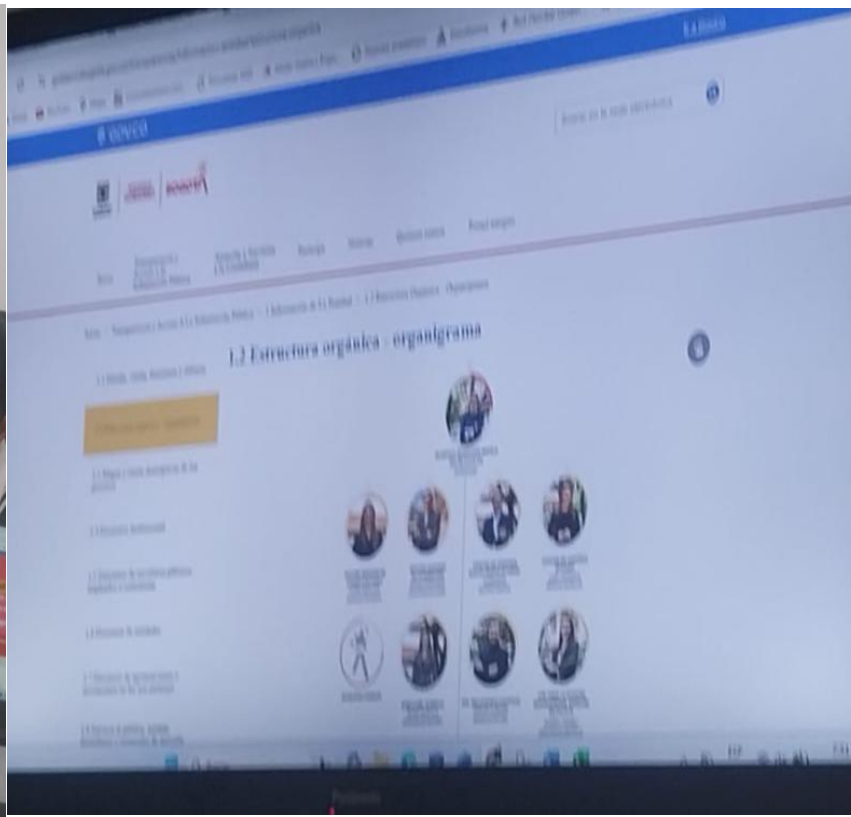
GRUPOS DE ATENCIÓN DIFERENCIAL

VARIABLES	GRUPOS POBLACIONALES
CICLO	• NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. • PERSONA MAYOR.
ETNIAS	• INDIGINAS, COMUNIDADES NEGRAS, AFROCOLOMBIANAS, PALANQUERAS Y RAIZALES. • GITANOS Y PUEBLO RROM.
GENERO	• MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO, LACTANTES O PERSONAS CON NIÑOS O NIÑAS DE PRIMERA INFANCIA. • LESBIANA, GAY, BISEXUAL, TRANSEXUAL, INTERSEXUAL (LGTBI).
DISCAPACIDAD	• PERSONAS CON DISCAPACIDAD (AUDITIVA, VISUAL, INTELECTUAL, FISICA, PSICOSOCIAL, SORDOCEGUERA, MULTIPLE).
OTROS GRUPOS POBLACIONALES DE VITAL ATENCION	• PERSONA HABITANTE DE CALLE. • PERSONAS DE LA FUERZA PUBLICA. • VETERANO DE LA FUERZA PUBLICA. • PERSONA CON PROTECCION PERSONAL. • PERSONA CON MASCOTA DE APOYO O ASISTENCIA. • POBLACION MIGRANTE, REFUGIADA Y RETORNADA. • PERSONAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO • CUIDADORES DEL DISTRITO CAPITAL.

LENGUAS DE SEÑAS COLOMBIANA









COMPROMISOS DE LA REUNIÓN:

N	ACTIVI	RESPONSABL	FECHA DE
---	--------	------------	----------

o.	DAD	E	ENTREGA
1	Familiarizar portafolio de servicios de la secretaria Distrital de Gobierno, Implementar para la atención los protocolos señalados en los manuales de atención, importantes para el registro y orientación de los ciudadanos internos y externos que acuden a la entidad,	Anfitriones locales.	2026

NOTA 1: En caso de ser una reunión virtual se puede anexar el reporte de asistencia generado por las plataformas de reuniones o plataformas que generen formularios. NOTA 2: Agregue o elimine las filas que sean necesarias para registrar los asistentes y los compromisos de la reunión.