

SECRETARÍA DE GOBIERNO

EVIDENCIA DE REUNIÓN

Código: GDI-GPD-F029
Versión: 07
Vigencia: 25 de septiembre de 2025
Caso HOLA: 188520

Objeto de la reunión:

Fortalecer la prestación del servicio y la orientación al ciudadano en la Alcaldía Local de San Cristóbal durante 2026, garantizando una atención eficiente y de calidad.

Fecha:

24 de Abril 2026

Modalidad:

Presencial

☒ Virtual

Telefónica

Mixta

Lugar:

Virtual plataforma Microsoft Teams https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_MjUwYmU0NDctY2QxNS00NDJkLWFmZDQzZWY3MWI3MDdkZjk4%40thread.v2/0?con

Nombre del Responsable: Ingrith Yuriet Valbuena Caina

Dependencia:

Atencion al ciudadano

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/ TECNÓLOGO	AUXILIAR	CARRERA	PROVISIONAL	LIBRE NOMB.	CONTRATISTA				
cc	1023937861	Jeimi Isley Ramírez Azuero	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Deportes										✕	ramirezjeimi07@outlook.com	Jeimi Isley Ramírez Azuero	
cc	1031152388	Johanna Andrea Hernández	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Educación											✕	jhernandemurcia@gmail.com	Johanna Andrea Hernández
cc	79611743	Giovanni Torres Neira	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	L.V.C.											✕	giovanni.torres@gobiernobogota.gov.co	Giovanni Torres Neira
cc	1010245844	Juan Felipe Pérez Sánchez	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Más territorio- Ambiente											✕	jpaetzfdisc@gmail.com	Juan Felipe Pérez Sánchez
cc	103127862	Juan David Lombana	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Territorio Confiable											✕	Juan.lombana@gobiernobogota.gov.co	Juan David Lombana
cc	1010230309	Kevin Hernán Buitrago Torres	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Deportes											✕	Buitragokevin88@gmail.com	Kevin Hernán Buitrago Torres
cc	1018494462	Alejandro González	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Deportes											✕	Alejo.gonzalez27@Hotmail.com	Alejandro González
cc	7167235	ANGEL ADRIAN VARGAS ROBLES	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	ADMINISTRATIVA											✕	adrianvargas0@gmail.com	ANGEL ADRIAN VARGAS ROBLES
cc	80124501	Cesar Augusto Paiba Ardila	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Educación											✕	cesar.paiba@gobiernobogota.gov.co	Cesar Augusto Paiba Ardila
cc	53016204	Diana Carolina Mateus	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	IVC											✕	carolina.mateus@gobiernobogota.gov.co	Diana Carolina Mateus
cc	1023906576	Elisara Liveth Villar León	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Productividad y turismo											✕	eliveth@live.com	Elisara Liveth Villar León
cc	1023886021	Edward Fernández	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Almacén											✕	Edward.fernandez@gobiernobogota.gov.co	Edward Fernández
cc	76578773	Arley Forero Cárdenas	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Educación											✕	arleyforero3@gmail.com	Arley Forero Cárdenas
cc	52396354	Lizeth Cuervo	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Atención al ciudadano											✕	lizeth.0409@hotmail.com	Lizeth Cuervo
cc	1022246305	Eduardo Andrés Baquero Teller	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Más oportunidades Educación											✕	eduardobaquero329@gmail.com	Eduardo Andrés Baquero Teller
cc	1018411227	Christian Camilo Díaz Díaz	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Educación											✕	atac987@gmail.com	Christian Camilo Díaz Díaz
cc	1023920564	Alejandro Peña Bohórquez	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Deportes											✕	Alejo102079@gmail.com	Alejandro Peña Bohórquez
cc	79729383	Andres Mauricio Barbosa Palacios	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Menos pobreza											✕	Andresm.barbosa@gobiernobogota.gov.co	Andres Mauricio Barbosa Palacios
cc	1023951739	Lina Daniela Valcarcel Gómez	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Participación Incidente											✕	lignovalina@gmail.com	Lina Daniela Valcarcel Gómez
cc	39188051	Diana Quiceno	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	CULTURA											✕	dianaquiceno.c@gmail.com	Diana Quiceno
cc	80113697	José Mauricio Castañeda prieto	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Almacén											✕	maurocasta80@gmail.com	José Mauricio Castañeda prieto
cc	1013583154	Adriana María Rojas Rodríguez	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Inspeccion 4C											✕	Adrianam.rojas@gobiernobogota.gov.co	Adriana María Rojas Rodríguez
cc	80117131	Danny Barajas Vargas	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Deportes											✕	barajasdannybo@gmail.com	Danny Barajas Vargas
cc	1023930290	SHIRLEY LORENA BEDOYA ROMERO	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	EDUCACIÓN											✕	lorenabedoya401@gmail.com	SHIRLEY LORENA BEDOYA ROMERO
cc	80113570	Fabían Andrés Muñoz Quiliones	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Inspecciones											✕	Fabian2020munoz.ca@gmail.com	Fabían Andrés Muñoz Quiliones
cc	41648295	Isabel Sánchez R.	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Productividad y Turismo											✕	corporsiar@gmail.com	Isabel Sánchez R.
cc	79946200	José Alejandro Granados	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Participación Incidente											✕	josea.granados@gobiernobogota.gov.co	José Alejandro Granados
cc	1018477074	Brian Steven Parra Moreno	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Cultura											✕	brianspn3@gmail.com	Brian Steven Parra Moreno
cc	12555876	Alvaro Miguel Bantíos Acuña	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Educación											✕	alvaromiguelbar@gmail.com	Alvaro Miguel Bantíos Acuña
cc	1032504218	Diego Andrés Escobar Cruz	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Territorio Confiable											✕	Daecl305@gmail.com	Diego Andrés Escobar Cruz
cc	1099203372	STEPHANIE MICHELLY PINZÓN GARCES	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	IVC											✕	stephanie.pinzon@gobiernobogota.gov.co	STEPHANIE MICHELLY PINZÓN GARCES
cc	1010222107	Frank nicolas cantor espitia	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Ambiente											✕	franknicolascantor@gmail.com	Frank nicolas cantor espitia
cc	52154554	Ulianan Lossa Fernandez	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Educación											✕	Uliananlosada1973@gmail.com	Ulianan Lossa Fernandez
cc	9399503	WILSON PRIETO MERCHAN	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	PLANEACION											✕	wilson.prieto@gobiernobogota.gov.co	WILSON PRIETO MERCHAN
cc	1033778271	Juan David Ladino Alfonso	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Gestores de territorio											✕	juandladino31@gmail.com	Juan David Ladino Alfonso
cc	1023865209	Luis Alberto Díaz Mora	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Deportes											✕	Luisdimoz23@gmail.com	Luis Alberto Díaz Mora
cc	1023903655	Yesica pinzon	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	SST											✕	Yessapinson32@gmail.com	Yesica pinzon
cc	63253236	Luz Marina Gutiérrez Moreno	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Productividad y turismo											✕	luzmarinagumo@gmail.com	Luz Marina Gutiérrez Moreno
cc	79597286	VICTOR MAURICIO ARDILA RODRIGUEZ	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Financiera											✕	victor.ardila@gobiernobogota.gov.co	VICTOR MAURICIO ARDILA RODRIGUEZ
cc	1012331787	Liliana coronado moreno	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Participación											✕	lilianacoronadomoreno@gmail.com	Liliana coronado moreno
cc	1000810649	brian andrey Agudelo	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	secretaría de gobierno											✕	brian.agudelo@gobiernobogota.gov.co	brian andrey Agudelo
cc	19587969	Hermel Elicer De la Hoz Cera	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Inspecciones											✕	h.mel67@gmail.com	Hermel Elicer De la Hoz Cera
cc	1024460377	Pedro Yesid Madariaga Florez	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Educación											✕	Pedroyesidm1996@gmail.com	Pedro Yesid Madariaga Florez
cc	1031134259	LUIS EDUARDO FORERO GÓMEZ	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Territorio Confiable											✕	luis.foreno@gobiernobogota.gov.co	LUIS EDUARDO FORERO GÓMEZ
cc	1014091443	Luz Dayana Herrera	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Derechos diferenciales											✕	Luzdayanaherrera@gmail.com	Luz Dayana Herrera
cc	79970881	Luis Carlos perez granados	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Derechos Diferenciales											✕	lucho0717perez@gmail.com	Luis Carlos perez granados
cc	1099203372	Stephanie Michelly Pinzón Garces	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Area de Gestión Policia Juridica San Cristobal											✕	stephanie.pinzon@gobiernobogota.gov.co	Stephanie Michelly Pinzón Garces
cc	1023926085	Luis Alberto Salgado	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Deportes											✕	Luis.salgado@gobiernobogota.gov.co	Luis Alberto Salgado
cc	1010170661	DIANA MARCELA RUBIO	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	AMBIENTE											✕	marcela.rubio@gobiernobogota.gov.co	DIANA MARCELA RUBIO
cc	13744280	Edwin Fernando Navarro Diaz	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Planeación											✕	edwin.navarro@gobiernobogota.gov.co	Edwin Fernando Navarro Diaz
cc	1007381345	ARNOLD ESTEBAN CONTRERAS ORDUZ	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	MAS OPORTUNIDADES											✕	aecoo906@gmail.com	ARNOLD ESTEBAN CONTRERAS ORDUZ
cc	1010011295	Sebastian perez orjuela	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Más territorio											✕	Secapeor048@gmail.com	Sebastian perez orjuela
cc	1010011295	SEBASTIAN PEREZ ORJUELA	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	MAS TERRITORIO											✕	Secapeor048@gmail.com	SEBASTIAN PEREZ ORJUELA
cc	20645897	YASMIN ANDREA CIFUENTES	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Más Oportunidades											✕	yasmin.cifuentes@gobiernobogota.gov.co	YASMIN ANDREA CIFUENTES
cc	102404944	Miguel Iván Piragua Padilla	---	Alcaldía Local de San Cristóbal	Más oportunidades											✕	Miguel.piragua@gobiernobogota.gov.co	Miguel Iván Piragua Padilla

CONSENTIMIENTO: Quien registra sus datos, 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 le 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 el acceso a la oferta institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno.

* Ver SAC-M1002 Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con discapacidad, disponible en <https://gaia.gobiernobogota.gov.co/content/sistema-integrado-de-gestion-sdg>

DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

El día 24 de abril se llevó a cabo una capacitación virtual dirigida a la Alcaldía Local de San Cristóbal, en la cual se abordaron temas fundamentales relacionados con la atención al ciudadano. Durante la jornada, se explicó el objetivo de la atención al ciudadano, resaltando la importancia de brindar un servicio oportuno, eficiente y humanizado. Asimismo, se socializaron los diferentes canales de atención disponibles, incluyendo la atención presencial, telefónica y virtual, así como el uso adecuado de las redes sociales como medio de interacción institucional. Se presentó el funcionamiento de los medios tecnológicos, específicamente el sistema de digiturno y la atención telefónica, destacando su importancia en la organización y optimización del servicio. Igualmente, se dio a conocer el rol de la Casa Ciudadana y la estructura de las líneas de inversión, explicando las funciones que se desarrollan en cada una de las áreas. Se generó un espacio reservado para temas sensibles con la comunidad. También se socializó el manual de protocolo de atención elaborado por la Secretaría de Gobierno, haciendo énfasis en la prioridad en la atención a poblaciones vulnerables. Finalmente, se explicó la aplicación de la encuesta de percepción y satisfacción, indicando su importancia y metodología.

Conclusiones:

La capacitación permitió fortalecer los conocimientos del equipo frente a los procesos y herramientas de atención al ciudadano, promoviendo una prestación del servicio más organizada y centrada en las necesidades de la ciudadanía. Se resaltó la importancia de aplicar correctamente los protocolos establecidos, hacer uso adecuado de los canales de atención y garantizar un trato digno y prioritario a los ciudadanos. Como recomendaciones finales, se enfatizó la necesidad de realizar una adecuada preparación antes de iniciar la jornada laboral, así como mantener buenas prácticas durante la prestación del servicio, evitando omitir procedimientos clave que impacten la calidad de la atención. La jornada contribuyó al mejoramiento continuo del servicio y al fortalecimiento institucional.

COMPROMISOS DE LA REUNIÓN:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
N/A	N/A	N/A	N/A

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.



https://teams.microsoft.com/j/1/meetup-join/19%3ameeting_MjUwYmU0NDctY2QxNS00NDJkLWFmZDQ0ZWY3MWI3MDdkZjk4%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%2214de155f-e192-44da-994d-1913d8658372%22%2c%22Oid%22%3a%222711b728-be4a-414e-ab1f-f1be88b07526%22%7d



EVIDENCIA



13



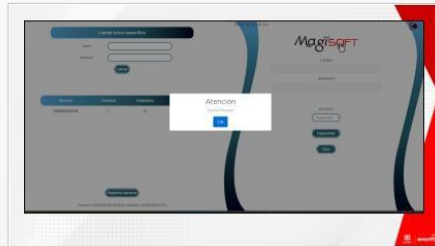
14



15



16



17



18



19



20



21



22



23



24

EVIDENCIA



PUNTO DE ATENCIÓN



Espacio para
atención a la
ciudadanía.



ESTRUCTURA



El servicio de radicación se presta en las Alcaldías locales, a través de los (CDI) -Centros de documentación e información.

Peticiones

Sugerencia

consultas

(CDI) CENTRO DE RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA



Vigila la gestión de los recursos del Distrito Capital o bienes públicos.

Denuncias sobre mal manejo de recursos públicos.

CONTRALORIA

La Personería es un organismo de control y vigilancia que defiende, protege y promueve los derechos humanos.

PERSONERIA

CONTROL 2



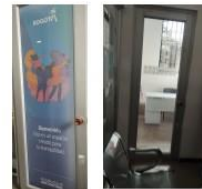
Recibe reclamos por las barreras que ponen las EPS para garantizar a la comunidad los servicios de salud.

Agendamiento de citas de Capital salud cuando el trámite se demora mas de 15 días hábiles.

SUPERSALUD y CAPITAL SALUD



SERVICIO AL CIUDADANO



Para el servicio de atención, se debe seguir el protocolo del Manual de Atención a la Ciudadanía elaborado por la secretaría de gobierno.

- ✓ El punto de trabajo y nuestro aspecto físico debe verse limpio y organizado.
- ✓ Las personas que prestan servicio a la ciudadanía deben conocer previamente los trámites y servicios del área.
- ✓ Al iniciar contacto con la ciudadanía deberá mirar a los ojos con actitud respetuosa, empática y atenta a los requerimientos de la ciudadanía, sin juicios, valoraciones, o actitudes de discriminación.
- ✓ No distraerse mientras presta servicio a la ciudadanía, especialmente no contestar o chatear en el celular, ni usar audífonos.
- ✓ Tener en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse a la ciudadanía con diminutivos o expresiones que puedan incomodarle o ser malinterpretadas como: "mamita, abuelita, hijita, papito, muflaca, princesa, mi amor", etc. Dirigirse al ciudadano o ciudadana por su nombre, anteponiendo señor o señora.



PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN

PRIORIZAR LA ATENCIÓN

1. Personas Con Discapacidad
2. Mujeres En Embarazo
3. Personas Con Niños O Niñas En Brazos
4. Ciudadanos Y Ciudadanas De Personas Mayores Y Personas Con Discapacidad



EVIDENCIA

• Vigilancia y control a establecimientos de comercio y espacio público
• Inspecciones para apertura y funcionamiento

• Manejo de emergencias
• Tránsito de vehículos y tráfico de personas
• Atención al cliente

• Cultura arte y patrimonio
• Espacio para grupos artísticos

• Control y seguimiento al medio ambiente
• Protección a los recursos naturales
• Clasificación de los residuos

INSEGURIDAD VIGILANCIA Y CONTROL

RIESGOS

CULTURA

AMBIENTE

• Acompañamiento a actividades físicas al aire libre

DEPORTE

BOGOTÁ

29

• Brindar información de canales de ayuda en situaciones de alteraciones en la seguridad y convivencia

SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

• Creación de grupos de bienestar emocional
• Atención a las personas con discapacidad
• Atención a las personas con discapacidad

BIEN-ESTAR

• Atención a las personas con discapacidad
• Atención a las personas con discapacidad

COMODIDAD Y PROTECCIÓN ANIMAL

• Atención a las personas con discapacidad
• Atención a las personas con discapacidad

Menos pobreza

• Programa de fortalecimiento y formación de habilidades que ofrecen acompañamiento técnico, espacios en ferias locales y capacitación para regular otros de negocio. Se han diseñado para apoyar a emprendimientos locales mediante capacitación, asistencia especializada y recursos económicos que fomenten su crecimiento y sostenibilidad

BOGOTÁ

30

• El servicio de radicación se presta en las Alcaldías locales, a través de los (CDI)-Centros de documentación e información.
• Peticiones
• Sugerencia
• Consultas

(CDI) CENTRO DE RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA

BOGOTÁ

31

• Vigila la gestión de los recursos del Distrito Capital o bienes públicos
• Denuncias sobre mal manejo de recursos

CONTRALORIA

PERSONERIA

CONTROL 2

• La Personería es un organismo de control y vigilancia que defiende, protege y promueve los derechos humanos.

BOGOTÁ

32

• Recibe reclamos por las barreras que ponen las EPS para garantizar a la comunidad los servicios de salud.
• Agendamiento de citas de Capital salud cuando el trámite se demora más de 15 días hábiles.

SUPERSALUD Y CAPITAL SALUD

BOGOTÁ

33

SERVICIO AL CIUDADANO

BOGOTÁ

34

Para el servicio de atención, se debe seguir el protocolo del Manual de Atención a la Ciudadanía elaborado por la secretaría de gobierno.

- ✓ El punto de trabajo y nuestro aspecto físico debe verse limpio y organizado.
- ✓ Las personas que prestan servicio a la ciudadanía deben conocer previamente los trámites y servicios del área.
- ✓ Al iniciar contacto con la ciudadanía deberá mirar a los ojos con actitud respetuosa, empática y atenta a los requerimientos de la ciudadanía, sin juicios, valoraciones, o actitudes de discriminación.
- ✓ No distraerse mientras presta servicio a la ciudadanía, especialmente no contestar o chatear en el celular, ni usar audífonos.
- ✓ Tener en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse a la ciudadanía con diminutivos o expresiones que puedan incomodarle o ser malinterpretadas como "mami, abuelita, hijita, papito, muchacha, perrito, en amor", etc. Diríjase al ciudadano o ciudadana por su nombre, anteponiendo señor o señora.

BOGOTÁ

35

PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN

PRIORIZAR LA ATENCIÓN

1. Personas Con Discapacidad
2. Mujeres En Embarazo
3. Personas Con Niños O Niñas En Brazos
4. Ciudadanos Y Ciudadanas De Personas Mayores Y Personas Con Discapacidad

BOGOTÁ

36

Secretaría Distrital de Gobierno.

Resultados permiten seguir mejorando nuestro desempeño y la calidad de los trámites y servicios.

<https://mapa.gobernadobogota.gov.co/encuestas/index.php/776745?newtest=Y&lang=es>

BOGOTÁ

37

¡Atención, equipo Casa Ciudadana!

ANTES DE COMENZAR:

- 1. Encuentre su competencia
- 2. Identifique que el ciudadano tiene
- 3. Asigne la línea de atención
- 4. Marque el tiempo de espera
- 5. Marque la hora de espera
- 6. Marque la hora de espera
- 7. Marque la hora de espera
- 8. Marque la hora de espera
- 9. Marque la hora de espera
- 10. Marque la hora de espera

BOGOTÁ

38

GRACIAS

BOGOTÁ

39