

		EVIDENCIA DE REUNIÓN		Código: GDI-GPD-F029 Versión: 6 Vigencia: 21 de agosto de 2024 Caso HOLA-70103	
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: 10 DE ABRIL -2026		Hora de inicio: <u>10:00 A.M.</u>		Modalidad: <input type="checkbox"/> Presencial <input checked="" type="checkbox"/> Virtual <input type="checkbox"/> Telefónica <input type="checkbox"/> Mixta	
Lugar: Virtual plataforma Microsoft Teams		Hora de finalización: <u>11:00 A.M.</u>			
Dependencia: Atención al Ciudadano		Nombre del Responsable: Ingrith Yuriet Valbuena Caina			
<p>El día 10 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.</p>					
Conclusiones:					
<p>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.</p>					
<small> CONFIDENCIAL: Quiébrase en datos, conforme a la Ley 875 de 2014 y demás normas reglamentarias aplicables, desde que comience a ejecutarse la Política de Transparencia y Promoción de Acceso a la Información de la Secretaría Distrital de Gobierno, y que la información proporcionada se vincule con los datos personales, podrá ser utilizada para fines estadísticos o por acción de la Secretaría Distrital de Gobierno. Oficina Alcaldía Ciudadana, como responsable del tratamiento, cuya página web es www.alcaldia.ciudadana.gov.co, no incluye de atención 3387000. Manifesta que con los datos proporcionados tiene el derecho de conocer, actualizar y rectificar los datos personales, a solicitar prueba de sus comunicaciones, a solicitar información sobre el uso que se 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 supresión de los datos personales suministrados ya acceder de forma gratuita los mismos. De igual manera, entiende que los datos aquí consignados serán usados para temas estadísticos, de caracterización poblacional y en determinados casos para el acceso a la oferta institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno. </small>					

AGUI
SI PUELA
BOGOTÁ
MI CIUDANO
MI CASA

Escuela de Formación
San Cristóbal se Capacita

VIERNES
10:00 AM A
11:00 AM
10
DE ABRIL

Invitamos
A todos los contratistas de
la Alcaldía Local de San Cristóbal a la

**CAPACITACIÓN EN:
SERVICIO Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO.**
LIDERADA POR EL ÁREA DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Visítalo en https://teams.microsoft.com/join/799%3ameeting_ZWExNjksN2YzZDg4M00ZDcylTlVYgtZD8mMWRlMTk4MDE4640Hread.v2/0?context=%7B%22id%22%3A%2214de155f-0932-44da-994d-1915d816837f%22%2C%22oId%22%3A%2271b72b-be4a-414e-ab1f-f1be88b07526%22%7D

BOGOTÁ

<https://teams.microsoft.com/meet/23550504819963?p=acNufQ49NLuoCNjore>

SERVICIO AL CIUDADANO
Alcaldía Local de San
Cristóbal

CONTENIDO

1. Objetivo
2. Canales de atención
3. Dependencias

OBJETIVO

Orientar con calidad y oportunidad a todos los ciudadanos que acudan a la Alcaldía Local de San Cristóbal.

A sí mismo electuar el monitoreo a la gestión según el área.

CANALES DE ATENCIÓN

REDES SOCIALES

<http://www.sancristobal.gov.co/>

<https://www.facebook.com/alcaldialocaldesancristobal/>

<https://www.instagram.com/alcaldialocaldesancristobal/>

CANALES DE ATENCIÓN

Dirección: Avenida 1 de Mayo No. 1 - 40 Sur
Lunes a Viernes
7:00 am a 4:30 pm

Teléfono PBX +57 (601) 338 70 00

cdi.sancristobal@gobiernobogota.gov.co

MEDIOS TECNOLÓGICOS

INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR OBJETIVO	VALOR REAL
1. Atención presencial	Número de ciudadanos atendidos	100%	100%
2. Atención telefónica	Número de ciudadanos atendidos	100%	100%
3. Atención virtual	Número de ciudadanos atendidos	100%	100%
4. Satisfacción del ciudadano	Índice de satisfacción	90%	90%

MEDIOS TECNOLÓGICOS

DIGITURNO

EVIDENCIA

- INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL**
 - Vigilancia y control a establecimientos de comercio y espacio público
 - Requisitos para apertura y funcionamiento
- RIESGOS**
 - Manejo de emergencias y calamidades
 - Riesgo de desastres y efectos del cambio climático
- CULTURA**
 - Cultura arte y patrimonio
 - Espacios para grupos étnicos
- AMBIENTE**
 - Control y seguimiento al medio ambiente
 - Protección a los recursos naturales
 - Clasificación de los residuos
- DEPORTE**
 - acompañamiento a actividades físicas al aire libre

29

- SEGURIDAD Y CONVIVENCIA**
 - Brindar información de canales de ayuda en situaciones de alteraciones en la seguridad y convivencia
- BIEN-ESTAR**
 - Decisiones grupales de bienestar emocional
 - Dispositivos de apoyo para las personas con discapacidad
 - Programas de fortalecimiento y formación de habilidades que ofrecen acompañamiento técnico, espacios en foros locales y digitalización para regular ideas de negocio, fideicomisos para apoyar a emprendimientos locales mediante capacitación, asistencia especializada y recursos económicos que fomenten su crecimiento y sostenibilidad
- CUIDADO Y PROTECCIÓN ANIMAL**
 - Atención médica veterinaria
 - Resguardo animal
 - Resguardo de animales en espacios públicos
 - Resguardo de animales en espacios privados
 - Resguardo de animales en espacios públicos y privados
 - Resguardo de animales en espacios públicos y privados
- PRODUCTIVIDAD**
 - Programas de fortalecimiento y formación de habilidades que ofrecen acompañamiento técnico, espacios en foros locales y digitalización para regular ideas de negocio, fideicomisos para apoyar a emprendimientos locales mediante capacitación, asistencia especializada y recursos económicos que fomenten su crecimiento y sostenibilidad

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 RADICACION DE CORRESPONDENCIA

31

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

CONTROLORIA

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

PERSONERIA

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 mas de 15 días hábiles.

SUPERSALUD Y CAPITAL SALUD

33

SERVICIO AL CIUDADANO

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 puesto 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 considerarse o ser malinterpretadas como: "mami", "abuelita", "hija", "papá", "muñeca", "perrita", "mi amor", etc. Dirigirse al ciudadano o ciudadana por su nombre, anteponiendo señor o señora.

35

PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN

PRIORIZAR LA ATENCIÓN

- Personas Con Discapacidad
- Mujeres En Embarazo
- Personas Con Niños O Niñas En Brazos
- Ciudadanos Y Ciudadanas De Personas Mayores Y Personas Con Discapacidad

36

Secretaría Distrital de Gobierno.

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

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

37

¡Atención, equipo Casa Ciudadana!

ANTES DE COMENZAR:

- Entiende las competencias
- Identifica que el ciudadano pertenece
- Asigna la línea de atención
- Atiende al ciudadano en el espacio físico
- Compara los trámites y la calidad del servicio

Recuerda: ¡SIEMPRE con un sonrisa!

para una atención de excelencia

38

GRACIAS

39