BOGOTÁ | GOBIERNO

EVIDENCIA DE REUNIÓN

Código: GDI-GFO-FO29
Versión: 07
Vigencia: 25 de septiembre de 2025
Caso SIGA: 188520

Objeto de la reunión: Estrategias pedagógicas para anfitriones e interpretes de las alcaldías locales de: Engativá, Chapinero, Ciudad Bolívar, Candelaria, Conociendo la entidad, portafolio Servicios, protocolos de atención, ajustes razonables, canales de atención y pedagogía LSC

Fecha: 2026/04/20

Lugar: Alcaldía Local Candelaria (sede juntos) Aplopiación

Dependencia: SAC - SDI - SDG

Hora de inicio: 7:00

Hora de finalización: 4:30pm

Modalidad: [X] Presencial [ ] Virtual [ ] Telefónica [ ] Mixta

Nombre del Responsable: Servicio Atención al Ciudadano

TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS (Nombres o Siglas)	NOMBRE IDENTITARIO	ENTIDAD	DEPENDENCIA	CARGO: ASESOR	DIRECTIVO	PROFESIONAL	TÉCNICO / TECNÓLOGO	AUXILIAR	TIPO DE VINCULACIÓN: CARRERA	PROVISIONAL	LIBRE NOMB.	CONTRATISTA	CORREO ELECTRÓNICO - TELÉFONO DE CONTACTO	FIRMA
CC	1024506495	Estefanía Rodríguez	———	AKB	Planeación Bogotaneidad			X						X	3114356291	Estefa
CC	51.841362	Sandra Yely Acero	—	ALCB	Anfitriona									X	sandrita.aba@hotmail.com	
CC	1000989891	Yelissa Tones	—	ALCB	Planeación Bogotaneidad				X					X	3103475480	Yelissa.
CC	52[illegible]	Liliana [illegible]	-o-	ALCB	Anfitriona			X						X	3194454471	
CC	1002178[illegible]	carlos lopez		A/C candelaria	Gestor									X	3120232325	carlos L.
CC	1018406[illegible]	Catalina Marquez F	——	ALterglnes	Anfitriona									X	3214239906	
CC	51795226	Maylocy Rojas G.	—·—	ALCO	Anfitriona				X					X	3022520168	
CC	52959280	Elizabeth Garay G	—o—	SAC	SAC-SDG						X	X			3196957496	Egaray G.
CC	1000627355	Angie Bermudez	—o—	ALCh	Anfitriona									X	3214911328	Katherin G.

CONSENTIMIENTO: [illegible]

[illegible]

BOGOTÁ | SECRETARÍA DE GOBIERNO

EVIDENCIA DE REUNIÓN

Código: [illegible]
Versión: 07
Vigencia: 25 de septiembre de 2025
Caso HOLA: [illegible]

Objeto de la reunión: Estrategias pedagógicas para anfitriones e intérpretes de las alcaldías locales de: Engativá, Chapinero, Ciudad Bolívar, Candelaria; conociendo la entidad, portafolio de servicios, protocolos de atención, quejas razonables, canales de atención.

Fecha: 20/04/2026

Hora de inicio: 7:00am

Modalidad: X Presencial / Virtual / Telefónica / Mixta

Lugar: Alcaldía local Candelaria (sala juntas) Apropiación vocabulario LSC

Hora de finalización: 4:30pm

Dependencia: SAC - SGI - SDG.

Nombre del Responsable: Servicio Atención a la Ciudadanía

TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS (Jurídico o legal)	NOMBRE IDENTITARIO	ENTIDAD	DEPENDENCIA	CARGO: ASESOR	CARGO: DIRECTIVO	CARGO: PROFESIONAL	CARGO: TÉCNICO/TECNÓLOGO	CARGO: AUXILIAR	TIPO DE VINCULACIÓN: CARRERA	TIPO DE VINCULACIÓN: PROVISIONAL	TIPO DE VINCULACIÓN: LIBRE NOMB.	TIPO DE VINCULACIÓN: CONTRATISTA	CORREO ELECTRÓNICO - TELÉFONO DE CONTACTO	FIRMA
CC	1110529587	Jesus Alberto Valencia	Jesus	SDG	SGI-SAC					X				X	Jesus.valencia	[firma]
CC	52851484	Yesenia Patiño Figueroa	Yesenia	SDG	SGI-SAC			X						X	yesenia.patinoeg…	[firma]
CC	37943032	Arcelia Agudelo Durán	Arce	SDG	SGI-SAC			X						X	arcelia.agudelo… / ebpireira…	[firma]

CONSENTIMIENTO: [illegible]

[illegible]

DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

Se da inicio al taller de estrategias Pedagógicas programado para anfitriones de las alcaldías de Engativá, Ciudad Bolivar , 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 PEDAGOGIACAS 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 son 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 tramites 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 Bolivar).
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"

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 Diálogo, la convivencia pacífica y la lucha contra el racismo.

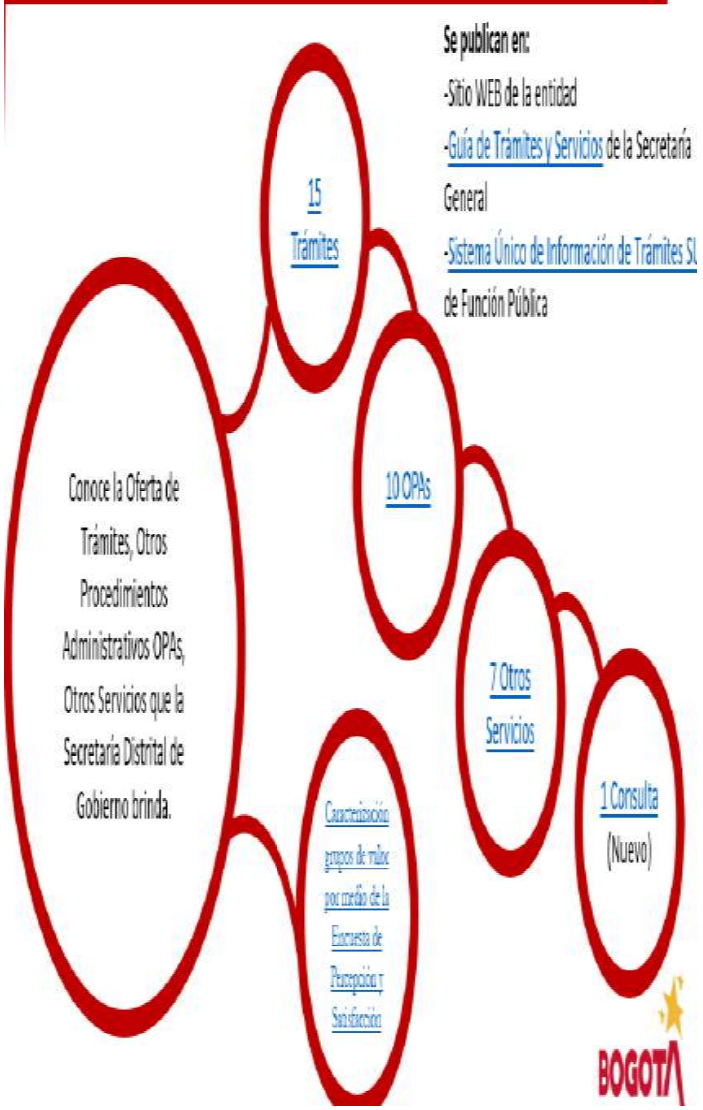
3. Propiciar la revolución del servicio público con criterios de calidad, calidez, eficacia, oportunidad, sostenibilidad y transformación digital.

4. Fortalecer la articulación de la administración pública central y local para una gestión local y policiva 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.



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

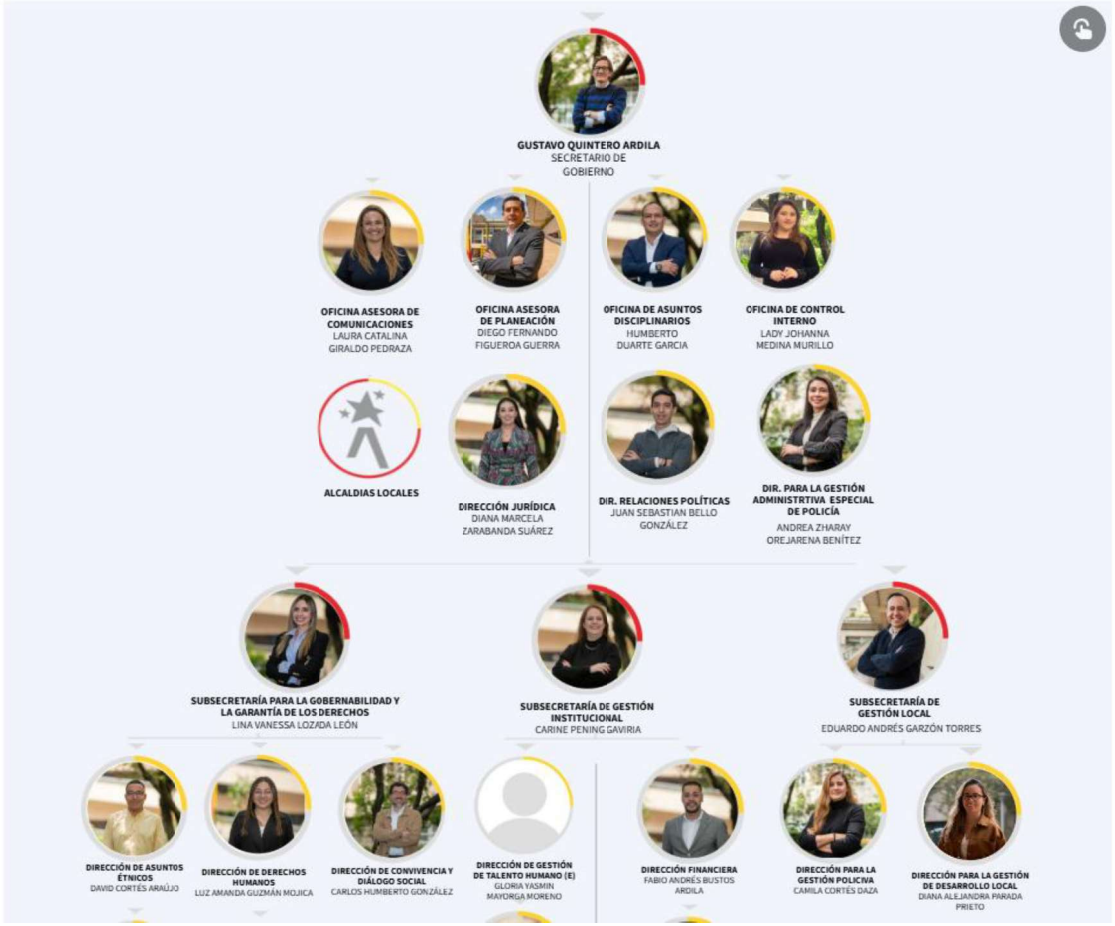
1.9 Procesos y procedimientos

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





OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA

"PROTOCOLOS DE ATENCIÓN"



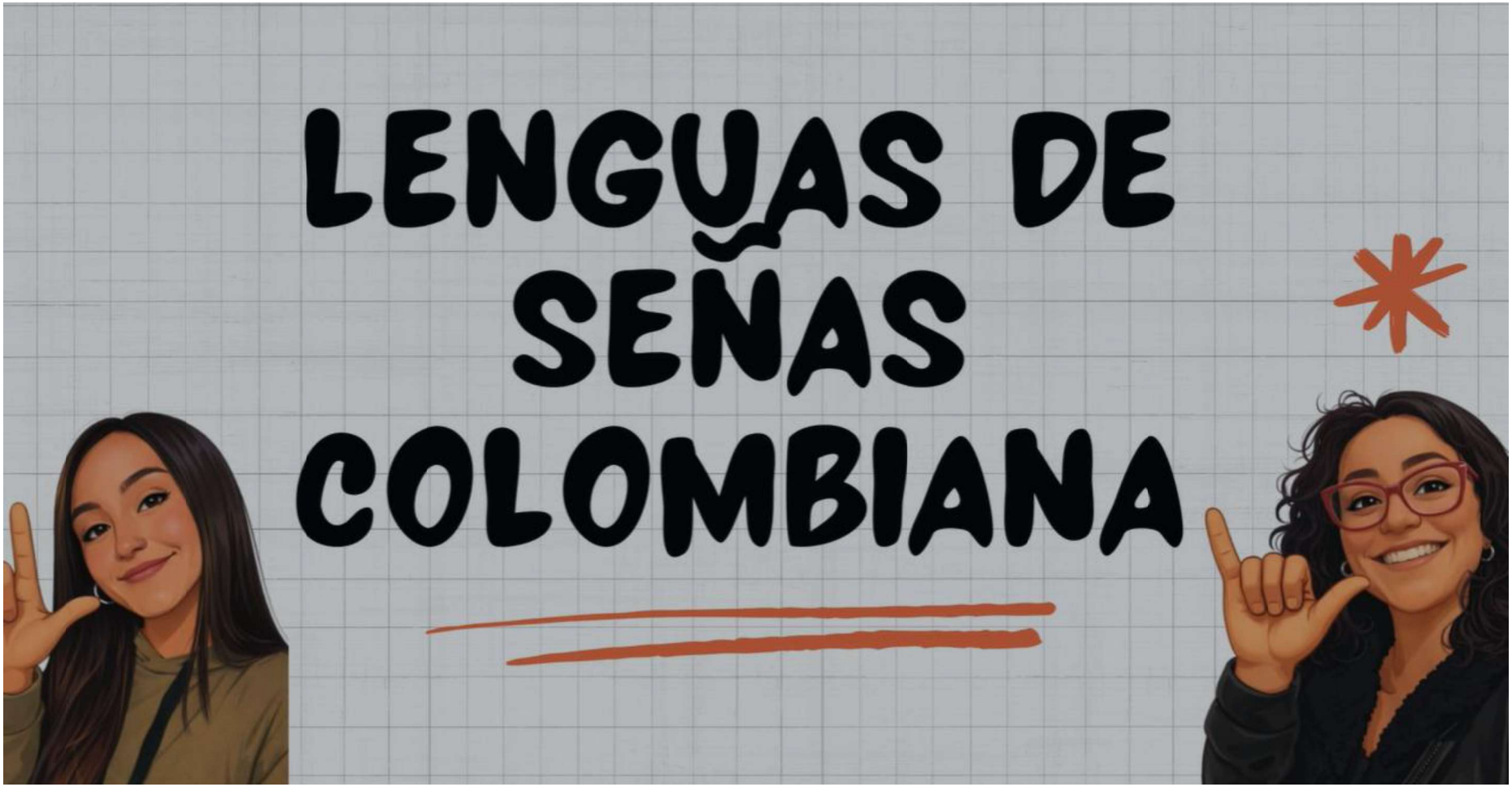
ATENCION A GRUPOS POBLACIONALES DIFERENCIALES :Garantiza el acceso y establecer mecanismos de atención para los diferentes grupos poblacionales.

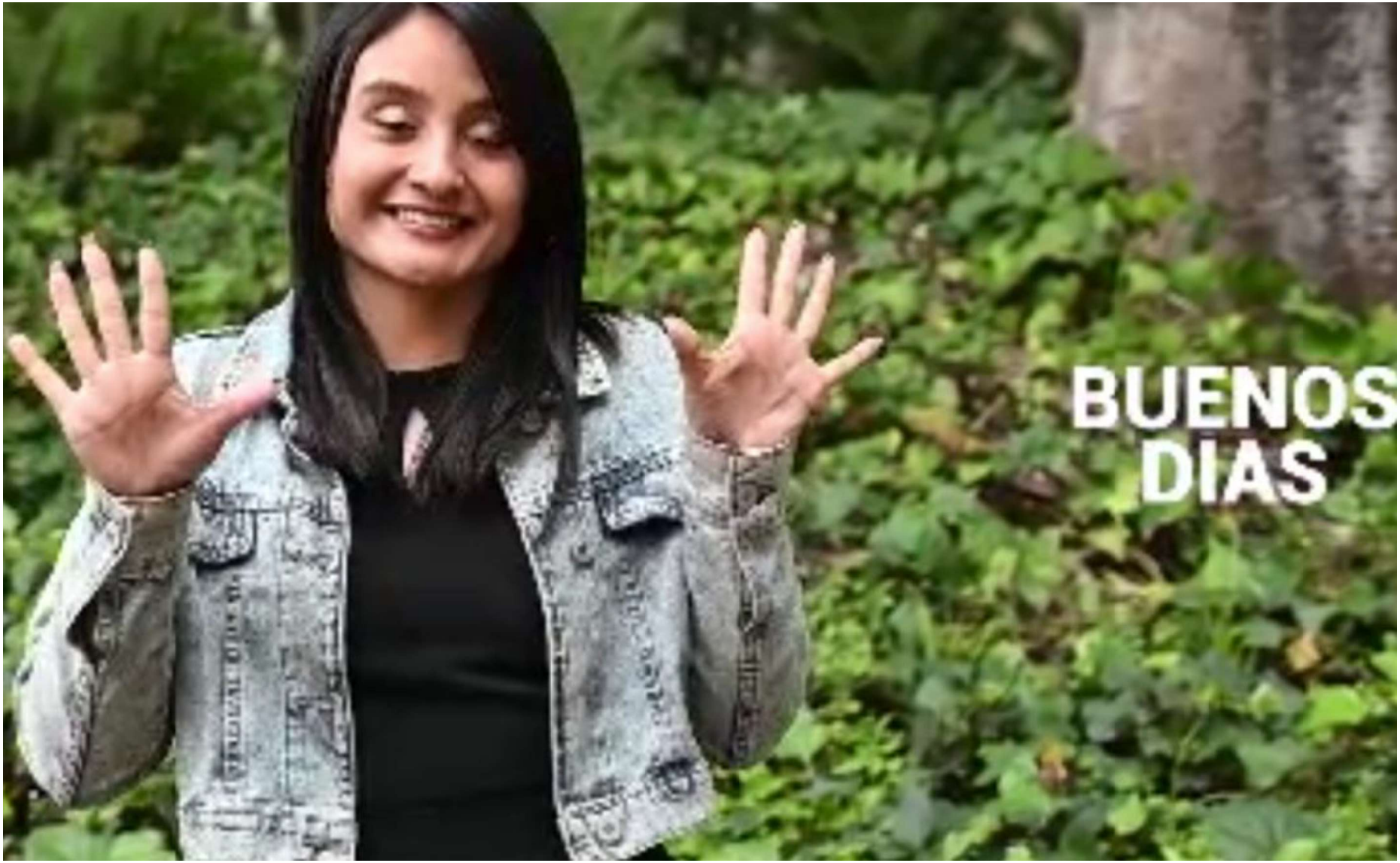
BOGOTÁ

GRUPOS DE ATENCIÓN DIFERENCIAL

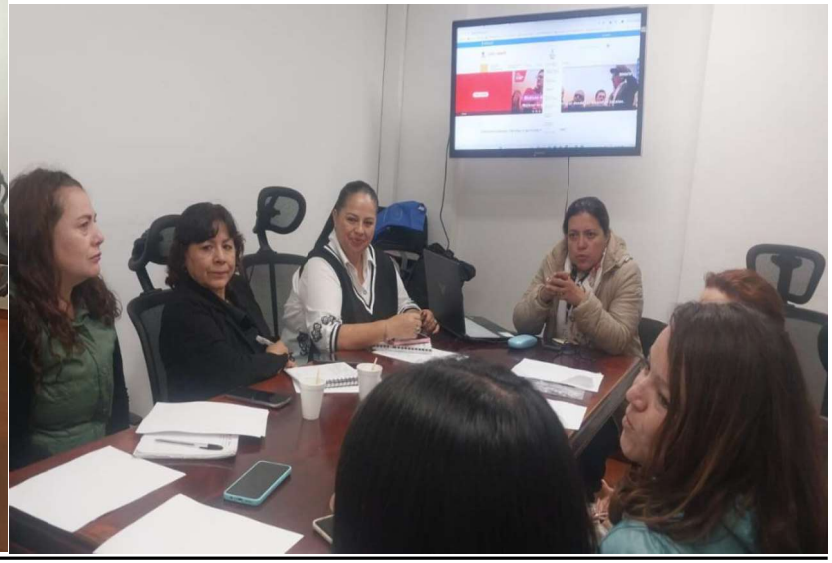
VARIABLES	GRUPOS POBLACIONALES
CICLO	• NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. • PERSONA MAYOR.
ETNIAS	• INDIGINAS, COMUNIDADES NEGRAS, AFROCOLOMBIANAS, PALANQUERAS Y RAIZALES. • GITANOS Y PUEBLO RROM.
GENERO	• MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO, LACTANTES O PERSONAS CON NIÑOS O NIÑAS DE PRIMERA INFANCIA. • LESBIANA, GAY, BISEXUAL, TRANSEXUAL, INTERSEXUAL(LGTBIt).
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.

BOGOTÁ

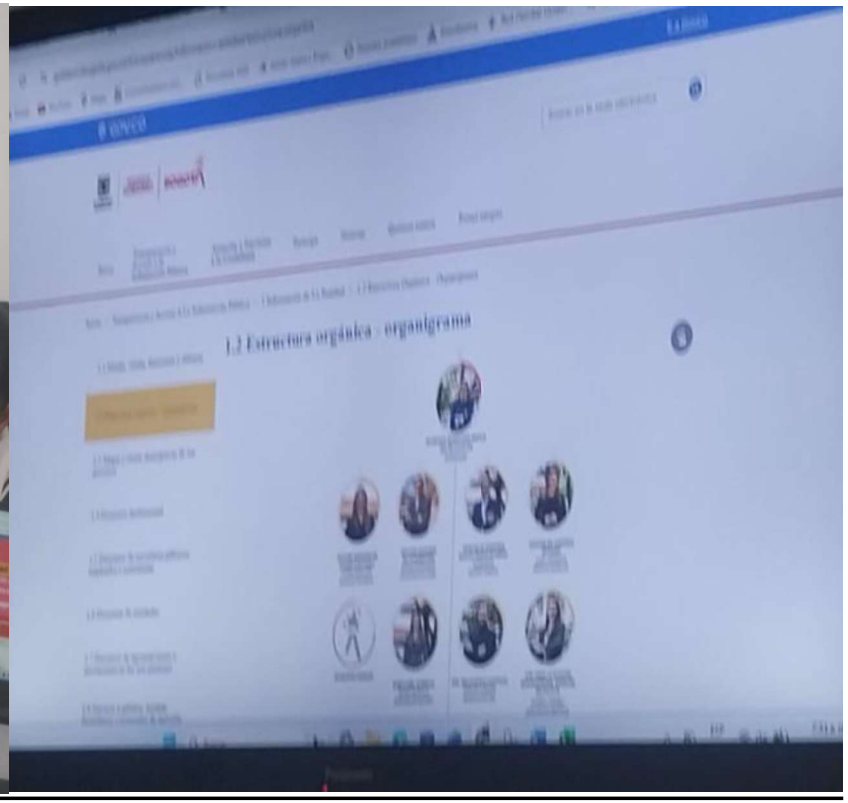

LENGUAS DE
SEÑAS
COLOMBIANA


BUENOS
DIAS








1.2 Estructura orgánica - organigrama



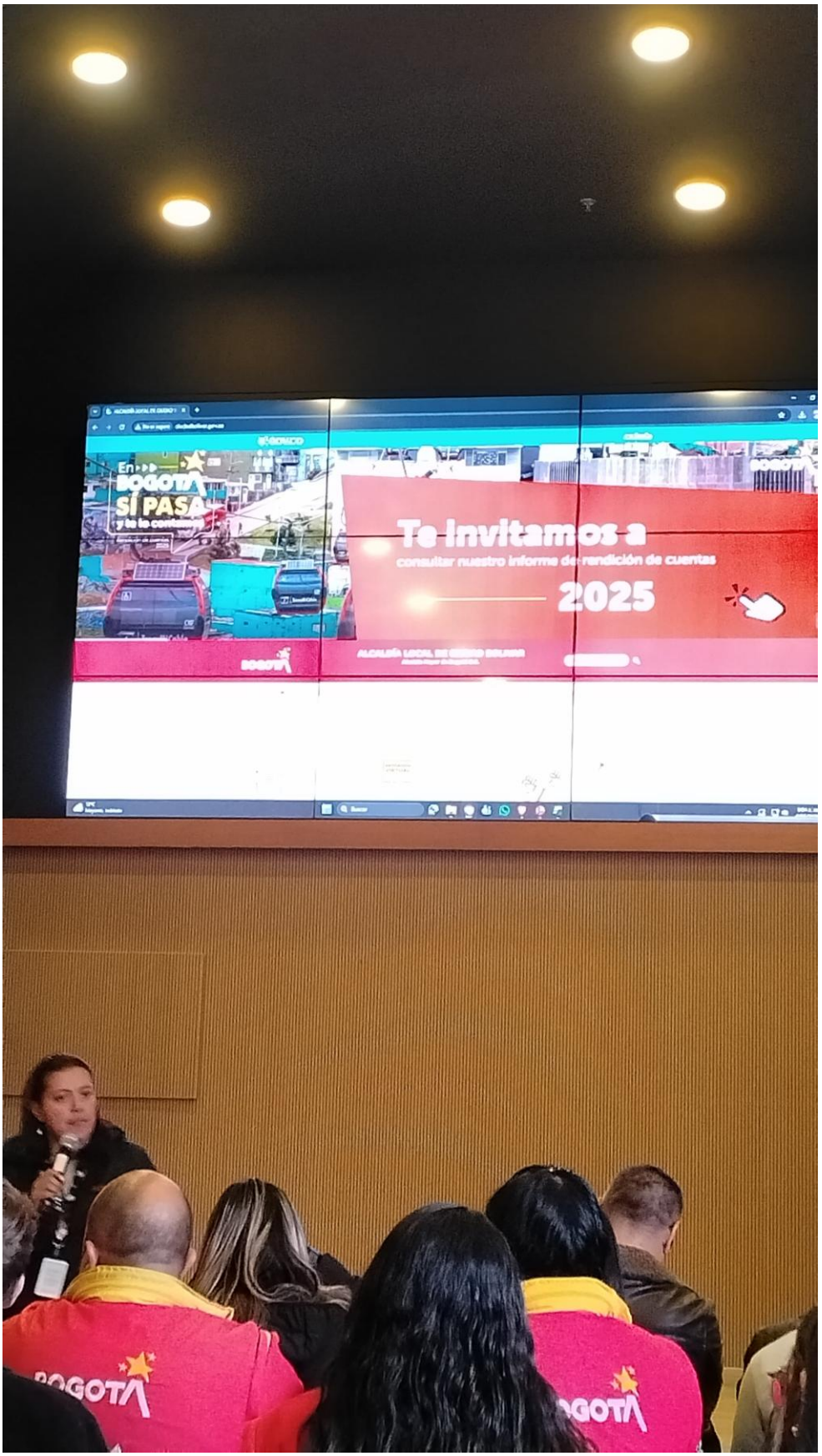


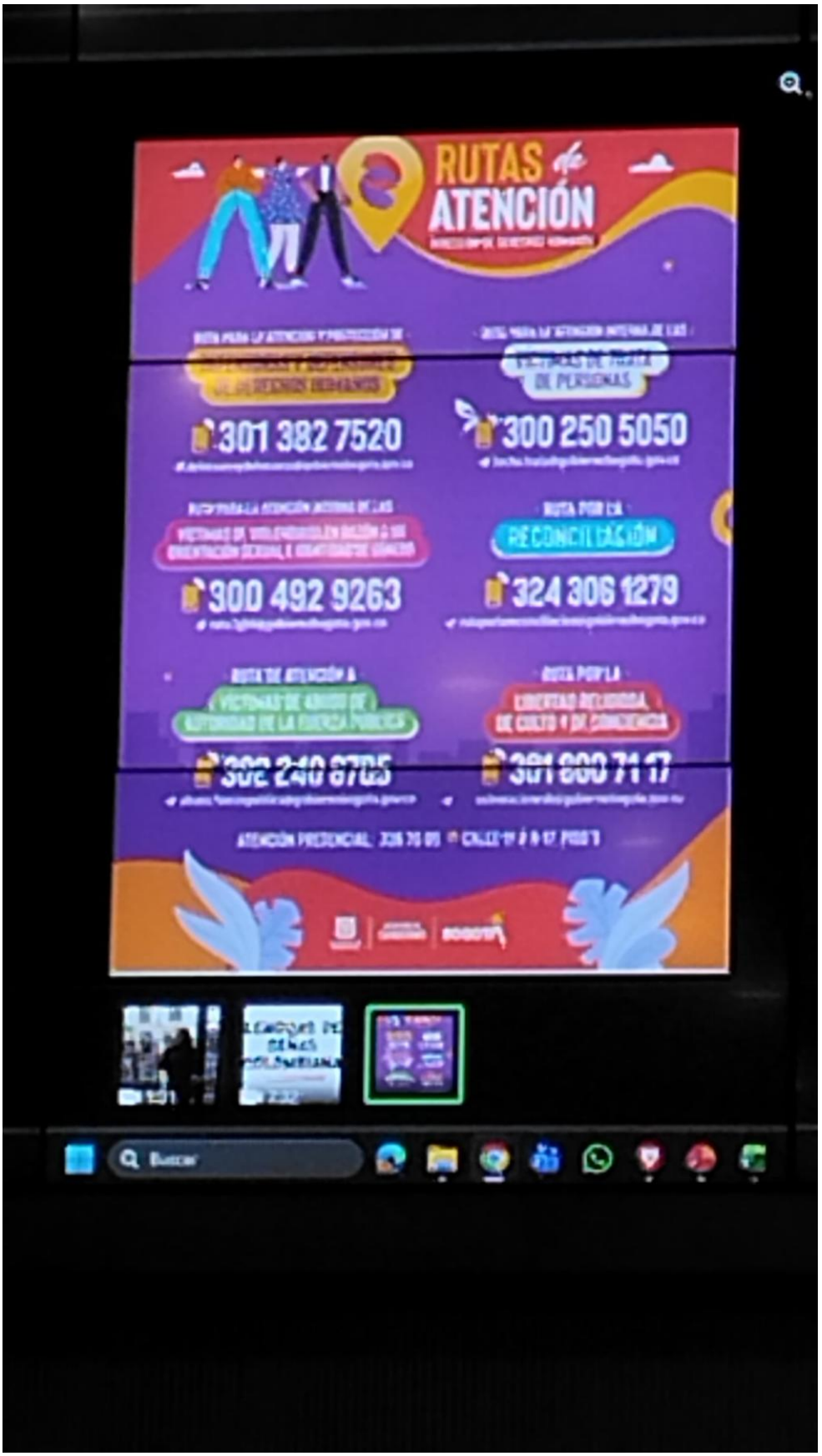
COMPROMISOS DE LA REUNIÓN:

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.**


En BOGOTÁ SÍ PASA
Te invitamos a
consultar nuestro informe de rendición de cuentas
2025
BOGOTÁ
BOGOTÁ


RUTAS de ATENCIÓN
DE PERSONAS
301 382 7520
300 250 5050
RECONCILIACIÓN
300 492 9263
324 306 1279


2025?
BOGOTÁ
BOGOTÁ