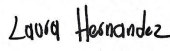
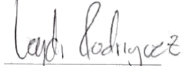
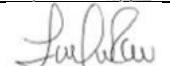
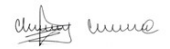


 EVIDENCIA DE REUNIÓN										Código: GDI-GPD-F029 Versión: 07 Vigencia: 25 de septiembre de 2025 Caso HOLA: 188520						
Objeto de la reunión:		Reunión de equipo														
Fecha:		Viernes 5 de junio de 2026				Hora de inicio: 8:00 AM		Modalidad:		☒ Presencial ☐ Virtual ☐ Telefónica ☐ Mixta						
Lugar:		Dirección de Derechos Humanos				Hora de finalización: 5:00PM										
Dependencia:		DDHH				Nombre del Responsable: Angye Julieth Jimenez										
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/ TECNOLOGO	AUXILIAR	CARRERA	PROVISIONAL	LIBRE NOMB.			CONTRATISTA
CC	1006855903	ANGIE NATALIA PERDOMO SANTOS		SDG	DDHH			X						X	3134908018	
CC	1019026951	ANGYE JULIETH JIMENEZ CHACON		SDG	DDHH			X						X	3103343873	
CC	53074916	BERTHA ALEXANDRA OLIVARES RODRIGUEZ		SDG	DDHH			X						X	3213410396	
CC	1121888710	DANIELA FERNANDA SANTOS CASTRO		SDG	DDHH			X						X	3143213424	
CC	1023974810	JESSICA JAZMIN CARREÑO CORREA		SDG	DDHH			X						X	3227887285	
CC	1022372760	KATHERINE JARAMILLO DIAZ		SDG	DDHH			X						X	3183788717	
CC	1030662788	KATHERINE YORLADYS CELIS GARCÍA		SDG	DDHH			X						X	3007349914	
CC	1020411900	LAURA ISABEL HERNANDEZ LONDOÑO		SDG	DDHH			X						X	3102229551	
CC	60267202	LEYDI LISSETH RODRÍGUEZ BALCACER		SDG	DDHH			X						X	3204923433	
CC	1019077800	LUISA FERNANDA RAMOS DIAZ		SDG	DDHH			X						X	3142106216	
CC	1015481660	DANIEL ANTONIO GARCIA NARVAEZ		SDG	DDHH			X						X	3188067850	
CC	1026298062	DANIELA UMAÑA CEPEDA		SDG	DDHH			X						X	3138104145	
CC	1.105.679.540	CHRISLY MERCEDES CUENCA MENESES		SDG	DDHH			X						X	3124014631	
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, 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 temas estadísticos, de caracterización poblacional y en determinados casos para el acceso a la oferta institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno.																
* Ver SAC-M002 Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con discapacidad, disponible en https://gaia.gobiernobogota.gov.co/content/sistema-integrado-de-gestion-sdg																

 EVIDENCIA DE REUNIÓN											Código: GDI-GPD-F029 Versión: 07 Vigencia: 25 de septiembre de 2025 Caso HOLA: 188520					
Objeto de la reunión:		Reunión de equipo														
Fecha:		Viernes 5 de junio de 2026				Hora de inicio: <u>9:00 AM</u>			Modalidad: <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: top;"> <tr><td>☒ Presencial</td></tr> <tr><td>☐ Virtual</td></tr> <tr><td>☐ Telefónica</td></tr> <tr><td>☐ Mixta</td></tr> </table>		☒ Presencial	☐ Virtual	☐ Telefónica	☐ Mixta		
☒ Presencial																
☐ Virtual																
☐ Telefónica																
☐ Mixta																
Lugar:		Dirección de Derechos Humanos				Hora de finalización: <u>5:00PM</u>										
Dependencia:		DDHH				Nombre del Responsable: Angye Julieth Jimenez										
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/ TECNOLOGO	AUXILIAR	CARRERA	PROVISIONAL			LIBRE NOMB.	CONTRATISTA
CC	1045720798	MICHAEL MESINO ANGULO		SDG	DDHH			X					X	3209717600	<i>Michael Mesino Angulo</i>	
CC	1023961926	MIGUEL ANGEL GUTIERREZ RINCON		SDG	DDHH			X					X	3197246024	<i>Miguel Angel Gutierrez</i>	
CC	1022416968	PAULA ANDREA PEÑA VARGAS		SDG	DDHH			X					X	3123647870	<i>Paula Peña</i>	
CC	1020843877	PAULA JULIANA BURGOS PEREZ		SDG	DDHH			X					X	3103220627	<i>Paula Burgos</i>	
CC	1000696485	SERGIO ALEXANDER RODRIGUEZ ORTIZ		SDG	DDHH			X					X	3006024561	<i>Sergio Rodriguez</i>	
CC	39099396	TATIANA PATRICIA JARABA OSPINO		SDG	DDHH			X					X	3135533832	<i>Tatiana Jaraba</i>	
CC	1069078657	YINA OMAIRA SANCHEZ MORENO		SDG	DDHH			X					X	3173715851	<i>Yina Sanchez</i>	
CC	1077972569	YINETH MARCELA PUENTES CALDERON		SDG	DDHH			X					X	3123481972	<i>Yineth Puentes</i>	
CC	1033798040	YUDIAN TATIANA VELOZA ORDÓÑEZ		SDG	DDHH			X					X	3188646974	<i>Yudian Veloz</i>	
CC	53038294	YURY ANDREA SÁNCHEZ GALINDO		SDG	DDHH			X					X	3132889722	<i>Yury Sanchez</i>	
CC	1.010.206.606	LAURA BELÉN TURRIAGO OROZCO		SDG	DDHH			X					X	3204211324	<i>Laura Turriago</i>	
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 temas estadísticos, de caracterización poblacional y en determinados casos para el acceso a la oferta institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno.																
* Ver SAC-M002 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:

En el marco de la reunión de equipo, se desarrolló una jornada de revisión, análisis y retroalimentación sobre los procesos de atención, asignación de casos, seguimiento, calidad de la información, elaboración de actas, sesiones de estudio de caso, rol de los enlaces y uso del sistema de información. La reunión tuvo como propósito identificar las principales situaciones que se han venido presentando en la operación, revisar el balance del mes anterior y establecer propuestas de mejora orientadas a fortalecer la atención brindada a las víctimas, mejorar la articulación interna y garantizar mayor claridad en las responsabilidades de cada integrante del equipo.

Inicialmente, se abordó la importancia de la correcta elaboración de las actas, señalando que el título de cada acta debe coincidir con el tipo de actividad desarrollada. Se hizo énfasis en la necesidad de cuidar el orden del documento, la ortografía, la justificación del texto y la organización adecuada de los soportes fotográficos. Asimismo, se recordó que las actas deben incluir de manera clara los compromisos adquiridos, con el fin de facilitar el seguimiento posterior y dejar evidencia formal de los acuerdos establecidos durante cada espacio de trabajo.

Posteriormente, se presentó el análisis de atenciones realizadas durante los meses revisados, diferenciando los casos según su tipo de prioridad. De acuerdo con la información expuesta, se identificaron atenciones de prioridad inmediata y mediata, observándose un volumen significativo de casos mediatos frente a los inmediatos. En el consolidado presentado, se registraron 304 atenciones inmediatas y 570 atenciones mediatas, lo que evidencia la necesidad de mantener una adecuada clasificación de la prioridad y fortalecer los criterios de validación para garantizar una respuesta oportuna y proporcional a cada situación.

En relación con la modalidad de atención, se revisaron las atenciones realizadas en oficina, las reactivas y las telefónicas durante los meses de abril, mayo y junio. Se evidenció que la atención telefónica representa una parte importante del volumen total de atenciones, seguida por la atención en oficina y la atención reactiva. Esta información permitió reconocer la necesidad de ajustar la disponibilidad del equipo y organizar mejor los turnos, de manera que se pueda responder oportunamente a las diferentes modalidades de atención y evitar sobrecargas operativas.

Durante el análisis cualitativo de las atenciones, se identificaron diversas situaciones manifestadas por las víctimas. Entre ellas se destacó que algunas personas no conocen con claridad los planes de abordaje ni los resultados de la atención recibida, lo cual puede generar incertidumbre frente al proceso. También se evidenció falta de cercanía, falta de seguimiento a los casos y la percepción equivocada de que las medidas son otorgadas directamente por Cruz Roja. Estas situaciones reflejan la importancia de mejorar la comunicación con las víctimas, explicar con mayor claridad los alcances de la atención y garantizar que cada persona conozca el estado de su caso, las acciones realizadas y los compromisos definidos.

En cuanto a la atención jurídica, se identificaron dificultades relacionadas con la demora en las respuestas de Orfeo y en las articulaciones institucionales. También se señaló que no siempre se registran los seguimientos jurídicos, que la orientación jurídica en algunos casos se limita al envío de oficios a entidades como la UNP, la Fiscalía General de la Nación y MEBOG, y que no siempre se remiten a las víctimas los oficios correspondientes. Frente a esto, se resaltó la necesidad de fortalecer el seguimiento jurídico, asegurar el registro de cada actuación y mantener informadas a las víctimas sobre las gestiones adelantadas.

Respecto a la atención psicosocial, se evidenciaron situaciones como la falta de seguimiento, la elaboración de planes de abordaje sin suficiente profundidad, la ausencia de orientación para la consolidación de proyectos de vida y la falta de herramientas de afrontamiento entregadas a las víctimas. Se concluyó que la atención psicosocial debe ir más allá de una intervención puntual y debe contemplar procesos más estructurados, con objetivos claros, seguimiento individual y herramientas concretas que aporten al bienestar emocional y a la construcción de alternativas para las personas atendidas.

También se revisaron situaciones identificadas entre las duplas de trabajo. Se mencionó que existen ritmos y formas de trabajo diferentes, que en algunos casos la atención se vuelve principalmente operativa, que no siempre se asumen los seguimientos como una responsabilidad compartida, que se presentan fallas de comunicación, dificultades frente a la asignación de casos y situaciones relacionadas con el horario y la permanencia en oficina. Estas observaciones permitieron reconocer la necesidad de fortalecer la coordinación interna, unificar criterios de trabajo y promover una mayor corresponsabilidad entre quienes integran las duplas.

En relación con los enlaces, se identificó falta de apoyo en la planeación de los planes de abordaje, falta de orientación y concepto técnico, ausencia de orientaciones frente a las articulaciones y fallas de comunicación. Se destacó que el rol del enlace es fundamental para orientar técnicamente los casos, apoyar la consolidación de los planes de abordaje, articular con entidades, apalancar los planes en instancias de participación y acompañar el proceso de atención. Por lo tanto, se enfatizó en la necesidad de que los enlaces tengan una participación más activa, clara y oportuna en cada caso.

De manera general, se identificaron errores de planeación, asignación o información, falta de seguimiento individual, normalización de novedades que se han convertido en regularidades, tendencia a convertir todo en urgente e inmediato, ausencia de espacios frecuentes de conversación y fallas de comunicación. Estas situaciones fueron analizadas como factores que afectan la calidad de la atención, la organización del equipo y la capacidad de respuesta institucional. En consecuencia, se planteó la importancia de establecer mecanismos de seguimiento, espacios periódicos de diálogo y criterios más claros para la toma de decisiones.

Como propuesta de implementación, se planteó incluir una nueva categoría en los turnos denominada seguimientos, con el fin de dar mayor visibilidad y prioridad a esta responsabilidad. También se propuso eliminar una dupla en territorio, establecer una disponibilidad mensual fija, crear grupos de WhatsApp para las atenciones, definir consecuencias formales frente a incumplimientos y realizar seguimiento individual con retroalimentación. Estas medidas buscan mejorar la organización del equipo, fortalecer la responsabilidad frente a los casos y garantizar una atención más continua y efectiva.

Posteriormente, se presentó el flujo propuesto para la asignación de casos. Este inicia con la recepción del caso y la validación de la prioridad. En los casos urgentes, se debe realizar contacto con el enlace. Luego se plantea la creación de grupos para seguimiento, la atención psicosocial y jurídica, y el desarrollo de una atención humanizada y centrada en la persona. Después se debe enviar la información de la dupla por correo, registrar el resultado de la atención, adelantar los seguimientos correspondientes y asumir la responsabilidad de estos por parte de las duplas. Finalmente, se debe realizar seguimiento al plan de abordaje y a los compromisos establecidos, garantizando que el proceso no finalice únicamente con la atención inicial.

En cuanto a la disponibilidad del equipo, se presentó una propuesta que contempla roles de oficina, reactivo territorial, reactivo telefónico, territorial, noche, seguimientos, back up y fin de semana. Esta organización busca distribuir de manera más equilibrada las responsabilidades y asegurar que existan personas designadas para responder a las diferentes necesidades operativas. También se presentó una agrupación de duplas, con el propósito de ordenar el trabajo conjunto y facilitar la coordinación entre profesionales.

Durante la reunión también se revisaron los turnos correspondientes a junio y julio, incluyendo actividades relacionadas con la Marcha del Sur, la Marcha Trans Engativá, la segunda vuelta, la disponibilidad reactiva en localidades y la Marcha Distrital. Se socializaron los nombres de las personas asignadas a cada jornada y se resaltó la importancia de cumplir con los horarios, responsabilidades y actividades definidas para cada evento o territorio.

En relación con las sesiones de estudio de casos, se recordó que el enlace debe coordinar con la dupla que va a presentar su disponibilidad.

Previamente, debe realizarse la revisión y validación de la información por parte del enlace, así como el envío de la versión final el lunes antes del mediodía. También se indicó que deben prepararse los oficios de articulación y una presentación que centralice la información del caso. Este proceso busca mejorar la calidad de las sesiones, asegurar que la información esté completa y permitir una toma de decisiones más organizada.

Finalmente, se abordó el manejo de Orfeo. Se estableció que los Orfeos deben responderse como máximo dentro de los tres días siguientes a su recepción. Se aclaró que la gestión hasta el cierre es responsabilidad de la persona que recibe el trámite, y que el rol de Juliana no consiste en revisar, recordar ni elaborar respuestas que correspondan a otras personas. Se mencionaron responsabilidades asociadas a Jessica, Laura T. y Chrisly, reiterando la importancia de asumir de manera directa y oportuna las gestiones asignadas.

Como conclusión de la reunión, se reconoció la necesidad de fortalecer la comunicación interna, mejorar el seguimiento individual de los casos, organizar de manera más clara los turnos y responsabilidades, profundizar los planes de abordaje, garantizar el registro adecuado de las actuaciones y promover una atención más humanizada, cercana y centrada en las necesidades reales de las víctimas. Se acordó avanzar en la implementación de las propuestas presentadas y continuar realizando espacios de revisión que permitan ajustar la operación, mejorar la calidad del dato y asegurar el cumplimiento de los compromisos institucionales.

EVIDENCIA FOTOGRAFICA

