# ACTA N° 001

FECHA: Bogotá, 26 junio de 2026

HORA: 4:00 – 5:00 pm.

LUGAR: Jardín Infantil La Casita de San Francisco

TEMA: Acta Jornada de Orientaciones Talento Humano

ASISTENTES: Talento humano

ORDEN DEL DÍA:

1. Revisión y socialización del documento "INSTRUCTIVO CANALES DE INTERACCIÓN PARA ATENCIÓN DE LA CIUDADANÍA"

2. Lectura y sensibilización del documento "MANUAL DEL SERVICIO A LA CIUDADANIA"

3. Socialización actualización protocolo interno de la unidad operativa PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y/O FELICITACIONES- PQRSDF

DESARROLLO:

1. Socialización del documento "INSTRUCTIVO CANALES DE INTERACCIÓN PARA ATENCIÓN DE LA CIUDADANÍA": El procedimiento para el **Formato de Apertura Buzón de Sugerencias (FOR-ATC-009)** de la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS) de Bogotá regula la recolección, registro y trámite de las peticiones, quejas y reclamos (PQR) depositadas por la ciudadanía.

A continuación, se describen los pasos del procedimiento

- **Apertura del Buzón**

  La apertura debe realizarse de forma periódica (semanal o mensual, según aplique) por el jefe de la dependencia, el responsable del servicio (ej. profesional local) o un delegado.

  Se exige que la apertura se haga en presencia de un servidor público y, dependiendo de la unidad, un beneficiario o acudiente.

- **Diligenciamiento del formato (FOR-ATC-009)**



Powered by CamScanner

- Durante la apertura, se abre el Formato Apertura Buzón de Sugerencias para documentar lo siguiente:
  Ubicación del buzón y fecha de recolección.
  Cantidad de escritos o documentos encontrados.
  Nombres y firmas de los responsables de la apertura, del servidor acompañante y del ciudadano/veedor testigo.

- **Cargue en el Sistema (SDQS)**

  Los escritos físicos recolectados se entregan al funcionario designado para la operación del **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)** / *"Bogotá Te Escucha".*
  El responsable local realiza el cargue en el sistema para que la dependencia competente tramite y dé respuesta al ciudadano.

- **Reporte Mensual**

  En los puntos SIAC y Subdirecciones Locales, el Formato Apertura Buzón de Sugerencias completamente diligenciado debe ser cargado mensualmente.
  El documento debe entregarse sin tachones ni enmendaduras y con los espacios en blanco debidamente cerrados.

2. Lectura y sensibilización del "MANUAL DEL SERVICIO A LA CIUDADANIA (MNL-ATC-001)": Se resalta que este documento establece las orientaciones para garantizar una atención oportuna, eficaz, eficiente y transparente a la ciudadanía; Se abordan los siguientes temas:

- Objetivo, alcance y obligatoriedad del manual para todos los servidores, colaboradores y personal vinculado a la Secretaría Distrital de Integración Social.

- Principios del servicio a la ciudadanía, enfatizando el respeto, la transparencia, la equidad, la inclusión, la accesibilidad, la oportunidad, la corresponsabilidad y la atención diferencial.
- Derechos y deberes de la ciudadanía, promoviendo una atención basada en el trato digno, la confidencialidad, el acceso a la información y el respeto mutuo.
- Competencias que debe fortalecer el personal para brindar un servicio de calidad, tales como la empatía, la comunicación asertiva, la escucha activa, la resolución de conflictos y el autocontrol.
- Canales de atención disponibles (presencial, telefónico y virtual), así como los lineamientos para una atención adecuada en cada uno de ellos.
- Importancia de garantizar la accesibilidad física, comunicativa y tecnológica para todas las personas, especialmente aquellas con discapacidad o condiciones diferenciales.
- Uso del lenguaje claro como herramienta para facilitar la comprensión de la información y mejorar la comunicación con la ciudadanía.
- Recomendaciones para brindar una atención respetuosa, incluyente, oportuna y centrada en las necesidades de las personas usuaria



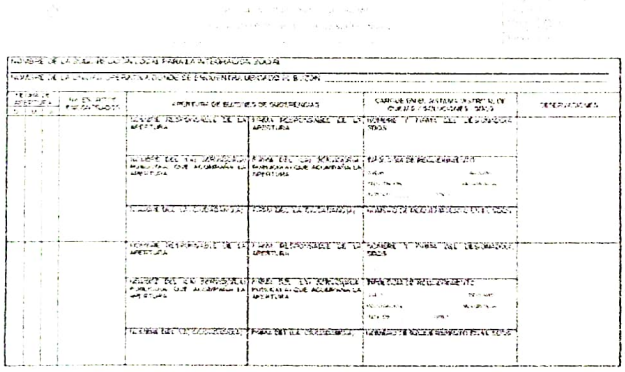
Powered by CamScanner

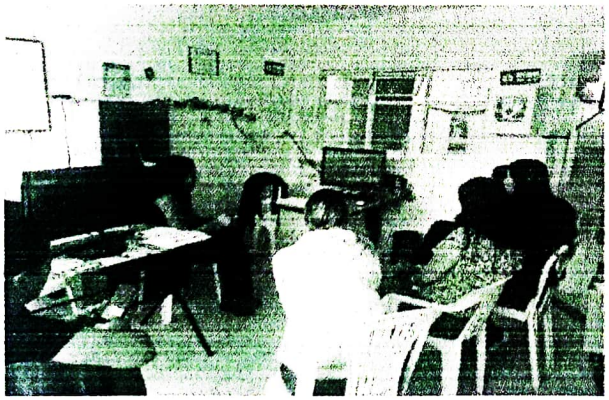
3. Socialización actualización protocolo interno de la unidad operativa: Con el propósito de fortalecer los canales de comunicación y brindar una atención más oportuna a sus solicitudes, les informamos que el procedimiento para la recepción, evaluación y respuesta de las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) del Jardín Infantil ha sido actualizado, de acuerdo a la directriz de la subdirección local de ciudad Bolívar, a continuación se , se comparte las indicaciones para la radicación de derechos de petición y el link del drive donde se debe cargar el formato de la apertura mensual, además de otras recomendaciones:

- El buzón de sugerencias debe estar en un lugar visible y accesible para las familias,
- La apertura se debe realizar cada tercer día, diligenciando el formato FOR-ATC-009
- Al finalizar cada mes se debe escanear el formato que se diligencio y cargarlo en el drive correspondiente
- En caso de encontrar un escrito dentro del buzón, no se debe esperar hasta el fin de mes para reportarlo a la SLIS, sino que se debe radicar en la SLIS CB en la oficina de radicación (Bogotá Te Escucha).

Asimismo, se aclara a todo el talento humano, que durante encuentros y/o cualificaciones, proyectados para la comunidad educativa, y dado el caso en que la información o las orientaciones estén dirigidas específicamente a un niño, niña o familia en particular, se programe un espacio individual con la respectiva familia para socializar y abordar los aspectos pertinentes de acuerdo con su situación particular.

Se socializan los formatos establecidos









Powered by CamScanner

COMPROMISOS:

| Compromisos | Responsables | Fecha de Ejecución |
|---|---|---|
| Dar cumplimiento al PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y/O FELICITACIONES- PQRSDF, orientado desde la Subdirección Local de Ciudad Bolívar | Todo el equipo | Durante la ejecución del convenio |
| ▪ Aplicar los lineamientos establecidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía durante la atención brindada a usuarios y familias.<br>▪ Fortalecer el uso del lenguaje claro y la comunicación respetuosa en todas las interacciones con la ciudadanía.<br>▪ Garantizar una atención incluyente, accesible y con enfoque diferencial.<br>▪ Mantener una actitud de servicio basada en el respeto, la empatía y la transparencia. | Todo el equipo | Durante la ejecución del convenio |

En constancia de lo anterior firman:

| Nombres y Apellidos | Cargo o Tipo de vinculación | Dependencia | Firma |
|---|---|---|---|
| **Andrea Rodríguez** | Responsable del servicio | JI.C. Casita San Francisco | |
| **Julieth Rincón** | Auxiliar administrativa | JI.C. Casita San Francisco | |
| **Johana Dueñas** | Profesional de atención a la primera infancia | JI.C. Casita San Francisco | |
| **Geraldinee Perez** | Profesional de atención a la primera infancia | JI.C. Casita San Francisco | |
| **Viviana Castellanos** | Profesional de atención a la primera infancia | JI.C. Casita San Francisco | |



Powered by CamScanner

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Diana Narvaez** | Profesional de atención a la primera infancia | JI.C. Casita San Francisco | |
| **Angelica Montiel** | Auxiliar de atención a la primera infancia | JI.C. Casita San Francisco | |
| **Lina Maldonado** | Nutricionista | JI.C. Casita San Francisco | |
| **Ximena Robles** | **Profesional de atención a la primera infancia** | **JI.C. Casita San Francisco** | |
| **Carolina Fonseca** | Apoyo Psicosocial | JI.C. Casita San Francisco | |
| **Sara Buitrago** | Apoyo a Inclusión | JI.C. Casita San Francisco | |

Anexos:

Elaboró: Andrea Rodríguez.



Powered by CamScanner