	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 1 de 2

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO					
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA					
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO – SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA					
ACTA NÚMERO:	001				
FECHA:	5 de octubre de 2026	**HORA DE INICIO:**	10:00 AM	**HORA DE FINALIZACIÓN:**	10:30 AM
LUGAR:	GOBERNACION DEL QUINDIO SECRETARIA ADMINISTRATIVA				
ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA	**SI**		**NO X**		

OBJETIVO DE LA REUNIÓN:
Coordinar con el encargado de la elaboración de piezas gráficas el diseño de la pieza de divulgación del “Taller de habilidades blandas: servicio al cliente, atención y relacionamiento con la ciudadanía”, convocado mediante circular de la Dirección Administrativa de Talento Humano, a realizarse el 13 de octubre de 2026 a las 9:00 a.m. en la Sala de juntas de la Asamblea Departamental.

ASISTENTES A LA REUNIÓN			
N°	**NOMBRE**	**CARGO**	**DEPENDENCIA QUE REPRESENTA**
1	SANTIAGO AGUDELO JARAMILLO	ABOGADO CONTRATISTA	Secretaría Administrativa
2	SEBASTIAN RIOS SERNA	CONTRATISTA	Secretaría Administrativa

AGENDA DEL DÍA		
ITEM	**TEMA**	**RESPONSABLE DEL TEMA**
1	Presentación de la circular del taller de habilidades blandas e información que debe contener la pieza.	Funcionario solicitante
2	Definición de los lineamientos de la pieza gráfica (contenido, formato e imagen institucional).	Funcionario solicitante y encargado de la pieza
3	Acuerdo de la fecha de entrega de la pieza.	Encargado de la pieza

DESARROLLO TEMATICO

1. El 5 de octubre de 2026, de 10:00 a.m. a 10:30 a.m., se reunieron el funcionario solicitante y el encargado de la elaboración de las piezas gráficas, con el fin de definir la pieza de divulgación del “Taller de habilidades blandas: servicio al cliente, atención y relacionamiento con la ciudadanía”.
2. Se presentó la circular emitida por la Dirección Administrativa de Talento Humano, en el marco del Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Administrativa, mediante la cual se invita a Secretarios de Despacho, Directores, Jefes de Oficina, Asesores de Despacho, funcionarios y contratistas del nivel central del Departamento del Quindío a participar en el taller.
3. Se socializó la información que debe contener la pieza: nombre del taller, temáticas

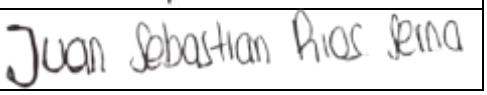
(comunicación asertiva, empatía, escucha activa, manejo de situaciones y orientación al servicio), fecha (13 de octubre de 2026), hora (9:00 a.m.), lugar (Sala de juntas de la Asamblea Departamental) y logos institucionales, así como el mensaje de reafirmar el compromiso con la excelencia en la prestación del servicio público.
4. Se realizó la pieza en ese mismo instante durante la reunión.

CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN
1. Se definió el contenido y los lineamientos de la pieza gráfica de divulgación del taller de habilidades blandas, con base en la circular de la Dirección Administrativa de Talento Humano. 2. Durante la reunión, se fue realizando la pieza gráfica, la cual se obtuvo durante la misma

N°	**EVIDENCIAS Y ANEXOS**
1	Circular “Taller de habilidades blandas: servicio al cliente, atención y relacionamiento con la ciudadanía” – Dirección Administrativa de Talento Humano (PDF).
2	Pieza gráfica “Taller de habilidades blandas” (imagen).

TAREAS Y COMPROMISOS	**FECHA DE EJECUCCIÓN**	**RESPONSABLE**	**OBSERVACIONES**
Elaborar y entregar la pieza gráfica de divulgación del taller de habilidades blandas, según la circular.	05 de octubre de 2026	SEBASTIAN RIOS SERNA	Cumplido. La pieza fue entregada en la fecha acordada.

FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN
No se programó una próxima reunión, por cuanto el compromiso fue cumplido el 5 de octubre de 2026.

NOMBRE RESPONSABLE REUNIÓN	**CARGO**	**FIRMA**
SANTIAGO AGUDELO JARAMILLO	ABOGADO CONTRATISTA	
SEBASTIAN RIOS SERNA	CONTRATISTA	

ELABORACIÓN	**REVISIÓN**	**APROBACIÓN**
José Duvan Lizarazo Cubillos	José Duvan Lizarazo Cubillos	José Duvan Lizarazo Cubillos
Cargo: Jefe de Oficina OCIG	Cargo: Jefe de Oficina OCIG	Cargo: Jefe de Oficina OCIG

4:37

64

secadministrativaquindio 25 s

XGO Music · Positive Progress ›



TALLER DE

HABILIDADES BLANDAS

Servicio al cliente, atención
y relacionamiento con la ciudadanía.

Comunicación asertiva, empatía, escucha activa, manejo de situaciones y orientación al servicio.

Reafirmar nuestro compromiso con la excelencia en la prestación del servicio público

13 DE OCTUBRE Sala de juntas **Asamblea Departamental**

9:00 A.M.

GOBIERNO DEL QUINDÍO | ADMINISTRATIVA

Enviar mensaje...

	FORMATO	Código: F-CIG-04
QUINDÍO	Control de asistencia	Versión: 04 Fecha: 18/12/2012 Página 1 de 1

LISTA DE ASISTENCIA

DEPENDENCIA: SECRETARÍA ADMINISTRATIVA – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO

FECHA Y HORA: 9:00 am – 13-Octubre-2026

TEMA: Capacitación del Talento humano en materia de servicio y relacionamiento con la ciudadanía

NOMBRE	CEDULA	ENTIDAD	CARGO	TELEFONO	CORREO	FIRMA
Juan Martinez Lopez	1092851143	TIC	Contratista	3152817558	juanmartinezlopez17@gmail.com	ML Juan
Diego Fdo. Salazar	1094932673	Infra.	Contratista	3175446336	— — —	
Gabriela A. Salazar L.	1059534142	TIC	Contratista	3025945134	gabrielasalazarloiz@gmail.com	Gabriela S.
Valeria Herrera Ramirez	1094975741	Administrativa	contratista	3137521632.	valeriaherrera1224@gmail.com	VHR.
Mateo Uribe J. Giraldo	1094915048	Juridica	Contratista	3104396592	—— " —— " ——	
Santiago Agudelo J.	1094947030	Administrativa	contratista	3217928377	—— " ——	
Paula Cardona	41958.012	Administrativa	Contratista	3135231823	— o c	
Juan Camilo Jordan.	1094885508.	SENA.	Apoyo a la gestión de procesos misionales	4432439420729.	jggarcia@sena.edu.co.	

Scanned with CamScanner



PARA: **SECRETARIOS DE DESPACHO, DIRECTORES, JEFES DE OFICINA, ASESORES DE DESPACHO, FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DEL NIVEL CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO.**

DE: **DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO.**

ASUNTO: **TALLER DE HABILIDADES BLANDAS EN SERVICIO AL CLIENTE, ATENCIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA.**

Cordial saludo,

En el marco de las actividades contempladas en el **Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía** de la Secretaría Administrativa, y con el propósito de continuar consolidando una administración pública orientada al mejoramiento continuo del **servicio y atención a la ciudadanía**, la **Dirección Administrativa de Talento Humano** se permite invitar a los **Secretarios de Despacho, Directores, Jefes de Oficina, Asesores de Despacho, funcionarios y contratistas del nivel central del Departamento del Quindío**, a participar en el taller de capacitación denominado:

“Taller de habilidades blandas: servicio al cliente, atención y relacionamiento con la ciudadanía”

Comunicación asertiva, empatía, escucha activa, manejo de situaciones y orientación al servicio

Esta actividad formativa tiene como objetivo fortalecer en los funcionarios y colaboradores de la Gobernación del Quindío las competencias y habilidades necesarias para brindar una atención adecuada a la ciudadanía, promoviendo la comunicación asertiva, la empatía, la escucha activa, el manejo de situaciones y la orientación al servicio, entre otros elementos que contribuyan al fortalecimiento de la atención y el relacionamiento con la comunidad.

Los detalles de la capacitación son los siguientes:

Fecha: 13 de Octubre del 2026
Hora: 9:00 A.M.
Modalidad: Presencial
Duración: Dos (02) horas
Lugar: Sala de juntas Asamblea Departamental
Entidad capacitadora: Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA

La participación activa en este espacio académico permitirá fortalecer las capacidades institucionales y reafirmar nuestro compromiso con la excelencia en la prestación del servicio público y la construcción de una relación más cercana y efectiva con la ciudadanía.

Se solicita de manera atenta a los **Secretarios de Despacho, Directores y Jefes de Oficina** designar y enviar **mínimo tres (3) personas por cada Secretaría** para su participación en el taller.

Agradecemos de antemano su disposición y compromiso, y esperamos contar con su valiosa participación en este importante proceso de fortalecimiento institucional.

Cordialmente,



LEIDY DIANA GARCÍA GUERRERO
DIRECTORA ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO

Proyectó y elaboró: Equipo S.D.S.C.
Revisó: Santiago Agudelo Jaramillo – Contratista D.A.T.H.

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO					
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA					
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO					
ACTA NÚMERO:		001			
FECHA:	25 septiembre 2026	**HORA DE INICIO:**	11:00 A.M.	**HORA DE FINALIZACIÓN:**	11:45 A.M.
LUGAR:	GOBERNACION DEL QUINDIO				
ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA		**SI (X)**		**NO ( )**	

OBJETIVO DE LA REUNIÓN:
Socializar y aclarar con el enlace de la Secretaría Jurídica los lineamientos para la entrega de la matriz de seguimiento del Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía (SDSC) correspondiente al tercer trimestre de 2026 (julio, agosto y septiembre), conforme al oficio remitido por la Secretaría Administrativa a los secretarios de despacho y enlaces del SDSC.

ASISTENTES A LA REUNIÓN

N°	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA QUE REPRESENTA
1	SANTIAGO AGUDELO JARAMILLO	Abogado CONTRATISTA	Secretaría Administrativa
2	MATEO OVIEDO	Enlace del SDSC	Secretaría Jurídica

AGENDA DEL DÍA

ITEM	TEMA	RESPONSABLE DEL TEMA
1	Presentación del objetivo de la reunión y del oficio de solicitud de información del tercer seguimiento trimestral.	Santiago Agudelo Jaramillo
2	Lineamientos para el diligenciamiento de la matriz F-SAD-127 V2 del 6/08/2024 (meta física, observaciones y reporte de ejecución presupuestal).	Santiago Agudelo Jaramillo
3	Soportes y evidencias digitales, certificación F-SAD-146 y certificación del Secretario(a) de Despacho.	Santiago Agudelo Jaramillo
4	Fecha y medio de entrega; dudas y compromisos.	enlace de la Secretaría Jurídica

DESARROLLO TEMATICO

1. Presentación del objetivo. El abogado asesor dio inicio a la reunión con el enlace de la Secretaría Jurídica y explicó que el propósito era aclarar los lineamientos para entregar la matriz del Plan de Acción del SDSC del tercer trimestre de 2026 (julio, agosto y septiembre), solicitada por la Secretaría Administrativa mediante oficio dirigido a los secretarios de despacho y enlaces del SDSC, cuyo asunto es "Seguimiento tercer trimestre 2026 – Plan de Acción de Servicio a la Ciudadanía".
2. Lineamientos de diligenciamiento. Se revisaron los parámetros del oficio: (i) diligenciar la matriz F-SAD-127 V2 del 6/08/2024; (ii) la columna de avance de meta física debe ir completamente

diligenciada; (iii) la columna de observaciones debe contener información clara y detallada sobre el avance de cada meta, incluyendo el primer, segundo y tercer trimestre; y (iv) tener en cuenta el Reporte de Ejecución Presupuestal con corte al 30 de septiembre de 2026.
3. Soportes y certificación. Se indicó que la información debe estar soportada y enviarse con sus respectivas evidencias digitales, anexando la Certificación de Información de Seguimiento al Plan de Acción de Atención al Ciudadano F-SAD-146, y que el documento debe estar debidamente certificado por el Secretario(a) de Despacho.
4. Fecha y medio de entrega. Se recordó que la información debe enviarse al correo institucional serviciociudadano@gobernacionquindio.gov.co, para su consolidación, unificación y divulgación, dentro del plazo fijado en el oficio, es decir, viernes 09 de octubre de 2026.

CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN
1. El enlace de la Secretaría Jurídica conoce y comprende los lineamientos establecidos en el oficio para la entrega del tercer seguimiento trimestral del Plan de Acción del SDSC. 2. La matriz F-SAD-127 V2 debe entregarse con la columna de avance de meta física completa y con observaciones claras y detalladas de cada meta (primer, segundo y tercer trimestre), teniendo en cuenta el Reporte de Ejecución Presupuestal con corte al 30 de septiembre de 2026. 3. La información debe presentarse con evidencias digitales, con la certificación F-SAD-146 anexa y certificada por el Secretario(a) de Despacho. 4. El envío se hará al correo institucional serviciociudadano@gobernacionquindio.gov.co dentro del plazo señalado en el oficio.

N°	**EVIDENCIAS Y ANEXOS**
1	Oficio de la Secretaría Administrativa – Dirección Administrativa de Talento: "Seguimiento tercer trimestre 2026 – Plan de Acción de Servicio a la Ciudadanía".
2	[Listado de asistencia, si aplica]

TAREAS Y COMPROMISOS	**FECHA DE EJECUCCIÓN**	**RESPONSABLE**	**OBSERVACIONES**
Diligenciar la matriz F-SAD-127 V2 con avance de meta física completo y observaciones detalladas por trimestre, según el Reporte de Ejecución Presupuestal con corte al 30/09/2026.	09 de octubre del 2026	Enlace de la Secretaría Jurídica	
Reunir las evidencias digitales que soporten la información reportada y anexar la certificación F-SAD-146.	09 de octubre del 2026	Enlace de la Secretaría Jurídica	
Obtener la certificación del documento por parte del Secretario(a) de Despacho.	09 de octubre del 2026	Enlace y Secretario(a) de Despacho de la Secretaría	

		Jurídica	
Enviar la matriz, las evidencias y la certificación al correo serviciociudadano@gobernacionquindio.gov.co.	09 de octubre del 2026	Enlace de la Secretaría Jurídica	
Brindar acompañamiento y resolver dudas durante el diligenciamiento.	Durante el diligenciamiento	Santiago Agudelo Jaramillo	

FECHA Y LUGAR PRÓXIMA REUNIÓN
N/A

NOMBRE RESPONSABLE REUNIÓN	**CARGO**	**FIRMA**
SANTIAGO AGUDELO JARAMILLO	Abogado asesor	
MATEO OVIEDO	Enlace del SDSC – Secretaría Jurídica	

ELABORACIÓN	**REVISIÓN**	**APROBACIÓN**
José Duvan Lizarazo Cubillos	José Duvan Lizarazo Cubillos	José Duvan Lizarazo Cubillos
Cargo: Jefe de Oficina OCIG	Cargo: Jefe de Oficina OCIG	Cargo: Jefe de Oficina OCIG

	FORMATO	Código: F-CIG-04
QUINDIO	Control de asistencia	Versión: 04 Fecha: 18/12/2012
		Página 1 de 1

LISTA DE ASISTENCIA

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO – SECRETARÍA JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN
FECHA Y HORA: 23-09-2026 11:00 a.m.
TEMA: Mesa de Trabajo lineamientos entrega plan de acción III Trimestre SDSC 2026

NOMBRE	CEDULA	ENTIDAD	CARGO	TELEFONO	CORREO	FIRMA
Mateo Oviedo G.	1094975048	Gob. Quindío SDSC	Contratista	3104396592	— " —	
Santiago Agudelo J.	1094947030	Gober. Quindío SDSC	contratista	3217928377	— " —	

Powered by CamScanner

Al contestar cite Radicado 2026110080336-3 Id: 375205
Folios: 2 Fecha: 2026-09-29 13:44:44
Anexos: 0
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: SECRETARIA DE AGRICULTURA,DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE y OTROS

PARA: SECRETARIOS DE DESPACHO Y ENLACES DEL SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

DE: SECRETARÍA ADMINISTRATIVA – DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO

ASUNTO: SEGUIMIENTO TERCER TRIMESTRE 2026 – PLAN DE ACCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Cordial Saludo,

La Secretaría Administrativa, a través del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía, en el marco de las acciones de fortalecimiento institucional orientadas a cumplir con los procesos de planeación, seguimiento y evaluación institucional, solicita a cada dependencia el envío de la información ***correspondiente al Tercer seguimiento trimestral del Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía SDSC (Julio, agosto y septiembre de 2026)***.

Los parámetros son:

1. Diligenciar la matriz **F-SAD-127 V2 del 6/08/2024**.
2. La columna de **avance de meta física** debe ir completamente diligenciada.
3. La columna de **observaciones** debe contener información clara y detallada sobre el avance de cada meta.(Primer trimestre, segundo trimestre y tercer trimestre)
4. Tener en cuenta el **Reporte de Ejecución Presupuestal** con corte al 30 de septiembre de 2026.
5. La información debe ser soportada y enviada con sus respectivas **evidencias digitales**.
6. Anexar la **Certificación Información de Seguimiento al Plan de Acción de Atención al Ciudadano F-SAD-146**.
7. El documento debe estar debidamente **CERTIFICADO por el (la) Secretario(a) de Despacho**.

La información deberá ser enviada antes del viernes 09 de septiembre de 2026, al correo institucional serviciociudadano@gobernacionquindio.gov.co,para su consolidación, unificación y divulgación.

De antemano, agradecemos su compromiso y colaboración, fundamentales para mejorar la atención ciudadana y fortalecer una gestión transparente y eficiente.

Atentamente,



Proyectó y Elaboró: Equipo de Servicio a la Ciudadanía
Revisó: Leidy Diana García Guerrero

Gmail serviciociudadano Gobernacion Quindio <serviciociudadano@gobernacionquindio.gov.co>

Solicitud de capacitación en habilidades blandas orientadas al servicio y relacionamiento con la ciudadanía

1 mensaje

serviciociudadano Gobernacion Quindio <serviciociudadano@gobernacionquindio.gov.co>
Para: jggarciaj@sena.edu.co

5 de octubre de 2026 a las 2:31 p.m.

Cordial saludo.

Adjunto la solicitud del asunto de la referencia según lo acordado vía whatsapp.

Solicitud de capacitación en habilidades blandas orientadas al servicio y relacionamiento con la ciudadanía.pdf
195K



SISTEMA DEPARTAMENTAL
DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA - SDSC

Carrera 12 # 22 - 37
Edificio Rodrigo Gómez Jaramillo

contactenos@gobernacionquindio.gov.co

606 7362812 - 7359544 ext. 1401

www.quindio.gov.co

GOBIERNO DEL QUINDÍO

Club de Beneficios
Comfenalco Quindío

Es tiempo
de aprender




Club de Beneficios
Comfenalco Quindío
Carrera 12 # 22 -
Edificio Rodrigo Gómez Jar
contactenos@gobernacionquind
606 7362812 - 7359544 e
www.quindio.go
GOBIERNO DEL

SISTEMA DEPARTAMENTAL
DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA - SDSC

Carrera 12 # 22 - 37
Edificio Rodrigo Gómez Jaramillo

contactenos@gobernacionquindio.gov.co

606 7362812 - 7359544 ext. 1401

www.quindio.gov.co

GOBIERNO DEL QUINDÍO

Es tiempo de aprender

	FORMATO	Código: F-CIG-04
QUINDIO	Control de asistencia	Versión: 04 Fecha: 18/12/2012
		Página 1 de 1

LISTA DE ASISTENCIA

DEPENDENCIA: SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
FECHA Y HORA: 15-10-2026 - 3:00 pm
TEMA: Mesa Trabajo Compromisos Plan Acción y Actividades Servicio Ciudadanía.

NOMBRE	CEDULA	ENTIDAD	CARGO	TELEFONO	CORREO	FIRMA
Valeria Herrera Ramirez	1094975941	Administrativa	contratista	3137522632	—	
Nicolás Herrera Giraldo	1094945830	Administrativo	Contratista	3046288808	nherreragiraldo23@gmail.com	
Yan Ocampo Ruiz	41922422	Administrativa	contratista	3154337977	Yocampo@manizales.gov.co	
Paula Cardona	41958.017	Administrativa	Contratista	3135231823	—	
Santiago Abudelo J.	1094947030	Admtiva	contratista	3217928377	—	
Erika Garcia C	1097401033	Administrat.	Contratista	3155488382	—	

Scanned with CamScanner



Armenia Q., 05 de octubre del 2026

Señores
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE – SENA
Armenia, Quindío

Asunto: Solicitud de capacitación en habilidades blandas orientadas al servicio y relacionamiento con la ciudadanía

Cordial saludo,

En cumplimiento de las actividades contempladas en el **Plan de Acción del Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Administrativa**, se solicita comedidamente la colaboración del SENA para el desarrollo de la siguiente capacitación:

- **Taller de habilidades blandas enfocado en servicio al cliente, atención y relacionamiento con la ciudadanía**

La capacitación tiene como propósito fortalecer en los funcionarios y colaboradores de la Gobernación del Quindío las competencias y habilidades necesarias para brindar una atención adecuada a la ciudadanía, promoviendo aspectos relacionados con la **comunicación asertiva, empatía, escucha activa, manejo de situaciones y orientación al servicio**, entre otros elementos que contribuyan al fortalecimiento de la atención y el relacionamiento con la comunidad.

En este sentido, se deja abierta la posibilidad de que, de acuerdo con la **oferta y orientación pedagógica del SENA**, se determine la denominación específica, contenidos y metodología del taller que mejor se ajuste a la necesidad institucional planteada.

Se solicita que la capacitación sea desarrollada de manera **presencial**, en las instalaciones de la Gobernación del Quindío o en el lugar que se determine de común acuerdo. Una vez establecida la fecha y demás aspectos logísticos, los funcionarios responsables del **Sistema Departamental de Servicio a la Ciudadanía** se encargarán de realizar la respectiva convocatoria, con el fin de llevar a cabo este espacio de aprendizaje.

De antemano agradecemos su colaboración y disposición para apoyar el fortalecimiento de las competencias de nuestros funcionarios y colaboradores en materia de **servicio, atención y relacionamiento con la ciudadanía**.

Cordialmente,



Leidy Diana García Guerrero
Dirección Administrativa de Talento Humano

Elaboró: Santiago Agudelo Jaramillo – Contratista DATH