

DEPENDENCIA Y/O ALCALDÍA RESPONSABLE DE LA REUNIÓN: SGT-SAC

FECHA: 31/07/2024 Virtual: Presencial: X (En caso de ser presencial): Nivel Central - Punto Atención

OBJETO DE LA REUNIÓN: Seguimiento Punto Atención, Estrategias pedagógicas para la Atención grupos poblacionales

HORA DE INICIO: 10:00 am HORA DE FINALIZACIÓN: 11:30 am los diferenciales:

ASISTENTES: Ajustes razonables, políticos, públicos

NOMBRE	No de CEDULA	CARGO							ENTIDAD o DEPENDENCIA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
		ASISTENTE	DIRECTIVO	PROFESIONAL	TECNICO/ TECNÓLOGO	ASISTENTE	CARRERA	PROFESIONAL				
<u>Aracelis Agudelo D</u>	<u>37943032</u>		<u>X</u>						<u>JAC-SGT</u>	<u>aracelis.agudelo@gob.bogota.gov.co</u>	<u>3203527247</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Jhon Hernandez</u>	<u>79998848</u>							<u>X</u>	<u>SAC SDG</u>	<u>Jhon.hernandez@gob.bogota.gov.co</u>		<u>[Firma]</u>

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.

CONSENTIMIENTO: El abajo firmante 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.gob.bogota.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 reconoce 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.

Código: GDI-GPD-F029

Versión: 05

Vigencia: 22 de abril de 2024

Caso Hola No. 36595

1 de 3



DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

Se realiza visita seguimiento punto de atención a la ciudadanía de la alcaldía local NIVEL CENTRAL , durante el seguimiento se pudo verificar la prestación del servicio, estrategias y protocolos para la atención a la ciudadanía contemplados en los manuales de atención a la ciudadanía y el M002-M005, utilización de lenguaje claro, conocimiento de procedimientos y rutas para orientación ciudadana , utilización de la herramienta “Oferta Bogotá Discapacidad y ajustes razonables para la atención a grupos poblacionales diferenciales y quienes requieren de atención preferencial y en que consiste.

Durante la visita se hace seguimiento a:

1. Seguimiento al punto de atención de NIVEL CENTRAL, donde se realiza verificación de los requerimientos del punto de atención en cuanto a la acomodación de los elementos en el espacio, organización, limpieza, utilización de instintivos institucionales, aplicación de manuales de atención a la ciudadanía, personas con discapacidad con enfoque diferencial y atención prioritaria , con cada uno de los profesionales asignados al

punto, se informa al funcionario del punto la importancia de tener páginas de consulta abiertas, se hace claridad los manuales contienen los protocolos para la atención a la ciudadanía. Se recomienda al funcionario tenga presente para la nueva visita de seguimiento secretaria general y orientaciones para las visitas durante el año 2024.

2. Varios

Desarrollo de la visita

1. Seguimiento al Punto de Atención, durante la visita se observan aspectos importantes en el punto; en el marco de los lineamientos de atención, establecidos por el Manual de Atención Incluyente Código: SAC-M002- M005. Se realizó la verificación de condiciones de organización, limpieza del punto, así como la accesibilidad y ajustes a solicitudes anteriores al ingreso y permanencia de la ciudadanía con discapacidad a los espacios físicos de atención en la recepción, sala de espera, que garantizan la atención diferencial a los ciudadanos.

Se recomiendan aspectos como: evitar la saturación visual en el puesto de trabajo, próximamente se colocara a la entrada horario de atención la ciudadanía, con código QR que le lleva a trámites de la entidad , uso del celular durante el tiempo de atención, identificación de las respuesta de las dependencias al solicitar confirmación telefónica de acceso a ciudadanos o cuando bajan información y orientación que se brinda a la ciudadanía, accesibilidad del punto, ingreso y permanencia de la ciudadanía con discapacidad a los espacios físicos durante la permanencia en la recepción, aplicación de la herramienta oferta Bogotá Discapacidad y utilización, utilización del centro de relevo para población sorda, conectividad con un intérprete para lengua de señas colombiana , aplicación encuesta de percepción de la satisfacción del servicio, cobertura e identificación de grupos poblacionales diferenciales de atención prioritaria (personas mayores y con discapacidad). Implementación de las acciones pedagógicas fortalecidas en procesos de cualificación del talento humano durante el seguimiento y del significado de la estrategia “GOBIERNO SIN LIMITES”.

2. Varios: Se invita al funcionario a utilizar de la herramienta oferta Bogotá Discapacidad y a continuar diligenciando la encuesta de satisfacción que refleja el sentir de la ciudadanía y aspectos de mejora desde la entidad.

Se felicita a la funcionario por tener de forma física las direcciones para suministrar a la ciudadanía, además por su cordialidad y amabilidad durante la atención.

Nivel Central: Thon Hernández *felicitaciones 100/100*

① Mencione 5 políticos públicos que tengan relacionamiento con la ciudadanía

①

LGBTI

Persona mayor ✓ 1.00

Atención al Ciudadano

Personas Discapacitadas

Adulto & Niños

② 5 grupos diferenciados de atención preferencial

- ✓ Persona Mayor
- ✓ Persona con Discapacidad ✓ 1.00
- ✓ Mujeres en gestación o con niños en brazos
- ✓ campesinos - campesinas
- ✓ Grupos étnicos

③ Aspectos por la atención Pcd Visual ✓ 1.00

④ Aspectos para la atención Persona Mayor ✓ 1.00

⑤ Rutas Atención violencia Intrafamiliar ✓ 1.00

COMPROMISOS DE LA REUNIÓN

EVIDENCIA DE REUNIÓN

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
1.	Aplicar en los procesos de atención diaria las recomendaciones para la atención a la ciudadanía consignados en los manuales, diligenciamiento encuesta de satisfacción.	Funcionario del punto de atención SAC	Durante 2024

Elaborada por: Arcelia Agudelo Durán

Fecha de la próxima reunión:

Lugar de la próxima reunión: