

DEPENDENCIA Y/O ALCALDÍA RESPONSABLE DE LA REUNIÓN:

SAC- SGI. AL local Kennedy

FECHA: 11/03/2024

Virtual

Presencial:

(En caso de ser presencial)

Alcalde (Local) Kennedy

OBJETO DE LA REUNIÓN: Seguimiento Punto Atención a la ciudadanía edil 31/03 ord 2023/03 ord 2

HORA DE INICIO: 9:00 am

HORA DE FINALIZACIÓN: 12:00pm

ASISTENTES:

[illegible]

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 1961 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 que se solicita es veraz, completa, exacta, oportuna y actualizada. Reconoce y acepta que cualquier consulta o reclamación relacionada con el tratamiento de sus datos personales podrá ser elevada voluntariamente o por escrito ante la Secretaría Distrital de Gobierno. Oficia en calidad de Ciudadano, sujeto susceptible del tratamiento, en su página web www.gobernatoriobogota.gov.co un botón de atención al ciudadano 31870000. 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 promover que ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el uso malado 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. Es igual manifiesta entender que los datos aquí consignados serán usados para todas las estadísticas, de categorización tributaria y de otros mandatos caso para el acceso a la oferta institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Codigo GDI-GPD-HC9

Version: 15

Venezia, 22 de abril de 2024

Case File No. 36595

1.4.3



DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

Se realiza seguimiento punto de atención a la ciudadanía de la alcaldía local de KENNEDY, durante la visita 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 prioritaria, se brindan al funcionario estrategias pedagógicas que faciliten la atención y el fortalecimiento de los protocolos consultados en los manuales y políticas públicas inherentes al servicio a la ciudadanía.

Durante la visita se hace seguimiento a:

1. Seguimiento al punto de atención Alcaldía de KENNEDY , donde se realiza verificación de los requerimientos del punto de atención en cuanto a la acomodación de los elementos en el espacio, organización, limpieza, diligenciamiento del formato o lista de chequeo al iniciar el servicio(utilización de prendas institucionales, si el punto cuenta con energía, internet, agua, PC, impresora, aplicativos abiertos

Nota: Agregue o elimine las filas que sean necesarias para registrar los asistentes y los compromisos de la reunión.

Código: GDI-GPD-F029

Versión: 04

Vigencia: 16 de septiembre de 2021

Caso Hola No. 189508

1 de 4

para la atención, manuales, rutas de atención, manual de competencias) , aplicación de manuales de atención a la ciudadanía, grupos poblacionales diferenciales que requieren atención diferencial y preferencial. Con el funcionario asignado al punto, se revisan los aspectos mencionados anteriormente y se informa la importancia de tener páginas de consulta abiertas, se hace claridad los manuales contienen los protocolos para la atención a la ciudadanía. Se recomienda la articulación con las dependencias de la alcaldía y el profesional 24, se dan a conocer los aspectos por mejorar según visita de seguimiento desde la Secretaría General y orientaciones para la próxima visita 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, Manual del servicio a la Ciudadanía del Distrito V2. Se realizó la verificación de condiciones de organización, limpieza del punto, así como la accesibilidad , ajustes a solicitudes anteriores al ingreso y permanencia de la ciudadanía con discapacidad a los espacios físicos de atención en la alcaldía local visitada, que garantizan la atención diferencial a los ciudadanos (horario de atención al punto expuesto en lugar visible, uso de la impresora para escanear, sillas rotuladas o marcadas para atención preferencial, diligenciamiento del formato de inicio de actividades, uso de instintivos institucionales, metodología para la organización de turnos), también se hace la recomendación de diligenciar el SharePoint de atención diaria y diligenciamiento de la encuesta de percepción del servicio.

Se recomiendan aspectos como: evitar la saturación visual, se verifica el horario de atención la ciudadanía de la alcaldía expuesto en lugar visible a la entrada, uso del celular durante el tiempo de atención, identificación del clima laboral relaciones con los compañeros de otras dependencias de la alcaldía para articulación en la información y orientación que se brinda a la ciudadanía, trabajo en equipo, accesibilidad del punto, ingreso y permanencia de la ciudadanía con discapacidad a los espacios físicos durante la permanencia en la Alcaldía Local KENNEDY y permanencia de los ciudadanos en sala de espera, aplicación de la herramienta oferta Bogotá Discapacidad y utilización, aplicación de vocabulario básico de lengua de señas colombiana, debido a que la alcaldía cuenta con el Centro Interactivo -CIBILK- y desde allí se adelanta un ejercicio de apropiación con toda la alcaldía para atención a población sorda, aplicación encuesta de percepción de la satisfacción del servicio, cobertura e identificación de grupos poblacionales diferenciales (personas mayores y con discapacidad) atendidas en el mes de Mayo -julio , implementación de las acciones pedagógicas y estrategias desarrolladas en procesos de cualificación del talento humano y del significado de la estrategia “GOBIERNO SIN LIMITES”.

2. Varios: Se invita al funcionario a la utilización 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.
Con el profesional (Diego Hernández y la profesional 222 24) se desarrolló una mesa de trabajo para revisar el plan de mejora dejado por secretaria general, donde hacen hallazgos significativos por señalética, cualificación de otros profesionales de la alcaldía que atiende ciudadanía, la cual quedo para el día 11 de julio 2024 en un horario de 7:00 am- 11:00 am.
3. Se realizan estrategias pedagógicas con el funcionario y verificación de aplicación con la adecuada orientación a la ciudadanía.

Vanessa Ruiz R

11/JUNIO/24

- 1 Por favor describa la política pública social del envejecimiento y la vejez.
Entidad rectora y tiempo de ejecución (2022/31)
Ministerio de Salud
Velar y garantizar el envejecimiento y la vejez sea saludable y digno, sin discriminación.
- 2 Enuncie el protocolo de atención a
Campesinos y Campesinas.
• puede saludar de mano, a su costumbre.
• Registrar muy bien los datos (veredar, finca)
• Validar si tiene acceso a Internet o a un celular
- 3 Enumere los tipos de discapacidad
• Física
• múltiple
• Visual
• auditiva
• Sordoceguera
• Intelectual
• mental (psicocecal)
- 4 Enumere el protocolo para atención a una persona mayor.
• la información suministrada es importante brindarla por escrito.
• respetar sus derechos y sus capacidades
- 5 Mencione 3 políticas públicas
• Pueblo gitano
• Persona Mayor
• Personas con discapacidad

Muy Bien
felicitaciones

COMPROMISOS DE LA REUNIÓN

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
-----	-----------	-------------	------------------

Nota: Agregue o elimine las filas que sean necesarias para registrar los asistentes y los compromisos de la reunión.

Código: GDI-GPD-F029
Versión: 04
Vigencia: 16 de septiembre de 2021
Caso Hola No. 189508
3 de 4

EVIDENCIA DE REUNIÓN

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	Año 2024
2.	Seguimiento revisión del plan de mejora al punto y a la alcaldía según norma NTC6047	Funcionario Alcaldía Local Kennedy y SAC	Tercer semestre 2024

Elaborada por: Arcelia Agudelo Durán

Fecha de la próxima reunión:

Lugar de la próxima reunión: