

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

FECHA: 4/07/2024 Virtual: Presencial: X (En caso de ser presencial): Alcaldía local Sumacaz

OBJETO DE LA REUNIÓN: Seguimiento punto Atención, estrategias pedagógicas para la atención

HORA DE INICIO: 9:00am HORA DE FINALIZACIÓN: 9:00pm

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 arriba 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.gobiernobogota.gov.co y su teléfono de atención es 33870000. 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 fines estadísticos, de caracterización poblacional y en determinados casos para el acceso a la oferta institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno.

DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:**DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:**

Se realiza seguimiento punto de atención a la ciudadanía de la alcaldía local de SUMAPAZ, durante la visita de seguimiento se pudo verificar la aplicación de estrategias pedagógicas y protocolos para la prestación del servicio en el punto, para grupos poblacionales diferenciales, utilización de lenguaje claro, conocimiento de los manuales, conocimiento de las políticas públicas para la adecuada orientación, direccionamiento, utilización de las herramientas y aplicativos como: Guía de trámites del distrito, aplicativos “Oferta Bogotá Discapacidad, además del formato de inicio de actividades que deben diligenciar 2 veces al día, se informa durante la visita seguimiento se trabajara en todas las estrategias de la política pública de atención a la ciudadanía. Las observaciones se enfocan en:

Seguimiento al punto de atención Alcaldía de SUMAPAZ donde se realizan observaciones en cuanto a la acomodación de los elementos en el espacio, organización, limpieza y actualización de cartelera informativa, utilización de institutos institucionales (chaqueta, carné) aplicación de manuales de atención a la ciudadanía, enfoque diferencial y preferencial, con cada uno de los profesionales asignados al punto.

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 SACM005 y el Manual de Atención a la Ciudadanía del Distrito capital versión 2. Se realizó la verificación de condiciones de organización, limpieza del punto, así como la accesibilidad y ajustes a la solicitud para la instalación del punto en el mes de enero cuando se apertura el punto y adecuaciones solicitadas para la accesibilidad y permanencia de la ciudadanía, en cada uno los espacios físicos de atención en la alcaldía local Sumapaz, que garantizan la atención diferencial a los ciudadanos de grupos poblacionales de atención preferencial.

2. De acuerdo con los aspectos identificados en la apertura del punto para la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía, se ha realizado el correspondiente seguimiento a los protocolos y compromisos en la política pública de atención a la ciudadanía como: información clara a la ciudadanía en la ruralidad, tener en lugar visible el horario de la alcaldía y de atención la ciudadanía, uso del celular durante el tiempo de atención, identificación del clima laboral relaciones con los compañeros de otras dependencias de la alcaldía y el desarrollo del trabajo en equipo, accesibilidad del punto, señalética en pared y piso para ingreso y permanencia de la ciudadanía con discapacidad, personas mayores a los espacios físicos de atención a la ciudadanía de la Alcaldía Local, aplicación de la herramienta oferta Bogotá Discapacidad y utilización, aplicación de vocabulario básico de lengua de señas colombiana en la atención a la ciudadanía a través del centro de relevo, aplicación encuesta de percepción de la satisfacción del servicio, cobertura e identificación de los grupos poblacionales diferenciales atendidas en el mes de y julio y agosto, implementación de las acciones pedagógicas fortalecidas en procesos de cualificación del talento humano y del significado de la “GOBIERNO SIN LIMITES”.

3. Varios: Se invita al funcionario a la continua retroalimentación, manejo de los protocolos y cumplir con las fases para atención a los ciudadanos, manejo de herramientas, diligenciar la encuesta de satisfacción que refleja el sentir de la ciudadanía y aspectos de mejora desde la entidad, uso de turnos para la atención, se indica al profesional 24 el diseño e implementación de señalética, además el manejo del canal telefónico es por parte del Community Manager de la alcaldía y no del funcionario del Servicio de Atención a la Ciudadanía y programar taller “Disminuyendo Barreras” para personal de seguridad, servicios generales y funcionarios de la alcaldía. Se observa que la alcaldía tiene proyectado los ajustes de accesibilidad al punto y adecuaciones para la prestación del servicio.



Lea lentamente y de manera escueta realice la atencion como si el ciudadano estuviera en el punto

- ① Saludo y presentación: Buenas días mi nombre es Diana Copeland de Sonoma de atención a la ciudadanía de la Secretaría de Gobierno, en que le puedo servir?
- (la familia dice no), Señora Luz Day, por favor me puede indicar unos datos para registrar la denuncia
- ② Búsqueda de Antecedentes en la página de SEMAR de Sonoma de desgracia, se firma en que instituciones o entidades le puede brindar atención para el menor de edad, le entrego ^{una} Impresi la información y le pregunta si le puede ~~entregar~~ ^{entregar} en algo más y si por favor le puede confirmar la existencia de denuncia
- le indica la pregunta si cuenta totalmente de datos y oprime la encuesta de atención

- 3) - Apoyo del lenguaje de señas → Leer contra
Zolavio

- D) - Identificar el nombre o la información que la persona requiere, identificar si comprende la información oral, o cuando la pregunta si tiene el número de contacto de algún familiar o persona cercana para darle la información.

- Debo leer más, sin embargo el examen me preocupa.

- ① Política ^{carcer} prisión política - desaparecidos y unidos
 política prisión con discapacidad
 política victimas del conflicto
 política personas 6552
 política mujer y niños ✓

- ② Deberes: - Solventar afirmación de manifiesto respectivo
- suministrar los datos requeridos para el trámite

Orientados: Recibir información clara y oportuna

- Calificar el servicio
- Ser tratado o tratada con respeto

- 4) Señalización, Comenzar con estructuras como banners o rombos que permitan identificación, direccionamiento de sitios o espacios para atender al personal
- 5) Lenguaje claro base refuerza o dirige a la ciudadanía en el lenguaje sencillo y que sea comprensible y de su conocimiento escribir la información
- 6) Los lineamientos, programas y estrategias para la atención de las personas mayores
- 7) Estrategia información por escrito, utilizar un lenguaje claro y sencillo, preguntar si require más información, hablar en un tono de voz como para que se escuche bien
- 8) Visual: Pizarras, Multiple Audítila: Intelectual = Sondeo general Psicosocial
- 9) Identificar si la persona puede leer los tablos de no así identificar a la persona puede comprender la información, hacer y por último buscar el apoyo del lenguaje de señas (LSC)

ESCRIBIENDO/IN ATENÇÃO A PERSONAS COM DISCAPACIDADES:

I	E	F	S	I	C	D	S	O	E	I	A	O
A	O	A	T	S	I	M	B	H	T	A	L	O
C	B	U	Q	O	F	I	S	I	C	A	A	O
I	S	B	E	S	O	T	I	S	D	O	C	
U	D	Z	T	U	P	T	Y	U	I	F	O	
S	C	A	X	J	S	A	C	A	E	T	G	
I	E	F	B	J	I	A	X	S	V	F	H	
O	G	Q	M	H	L	P	F	J	I	O	I	
N	Y	Q	G	A	S	I	K	S	F	I		
C	E	T	A	C	L	T	M	C	V	I	I	
N	S	E	I	N	C	K	S	A	R	A	F	V
I	A	I	F	U	O	T	F	M	L	D	A	
U	B	L	M	A	G	J	G	E	Y	T	X	

excursions ✓

SAE ٤٠٠٠

COGNITIVE...

5085-0170-0000

WISNIA, J.

ABSTRACT

DATE _____

POWER ✓

MENTAL

MATHE 49

Name: Gina Conzuela Morales



COMPROMISOS DE LA REUNIÓN

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
1	Seguimiento a los ajustes solicitados para la prestación del servicio	Alcaldía local Sumapaz	Inmediato
2	Programar Taller Disminuyendo Barreras y canales de Atención	Alcaldía local-SAC	Agosto/2024

Elaborada por: Arcelia Agudelo D.

Fecha de la próxima reunión:

Lugar de la próxima reunión:

reunion.

Vigencia: 16 de septiembre de 2021

Caso Hola No. 189508

4 de 5



SECRETARÍA DE
GOBIERNO

EVIDENCIA DE REUNIÓN

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