

[illegible]

DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

Se realiza seguimiento punto de atención a la ciudadanía de la alcaldía local de USAQUEN , durante el seguimiento se pudo verificar la prestación del servicio por parte del funcionario, 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 Alcaldía de USAQUEN, 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 preferencial, 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 el profesional 24, tenga presente el seguimiento al plan de mejora que se requirió desde la secretaria General durante la visita de seguimiento y orientaciones 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 alcaldía, que garantizan la atención prioritaria a los ciudadanos.

Se recomiendan aspectos como: evitar la saturación visual, se verifica el horario de atención la ciudadanía expuesto, 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 en mención, aplicación de la herramienta oferta Bogotá Discapacidad y utilización, aplicación de vocabulario básico de lengua de señas colombiana en la atención a la ciudadanía, 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 Enero a Marzo, implementación de las acciones pedagógicas fortalecidas 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.

COMPROMISOS DE LA 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 |
| 2. | Programar nueva fecha para desarrollar en la alcaldía el taller de Disminuyendo Barreras | Funcionario del punto de atención SAC | Durante tercer trimestre 2024 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



SECRETARÍA DE
GOBIERNO

EVIDENCIA DE REUNIÓN

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Elaborada por: Arcelia Agudelo Durán

Fecha de la próxima reunión:

Lugar de la próxima reunión: