

Objeto de la reunión:	Seguimiento Punto Atención Estrategias pedagógicas para la atención diferencial/Ayuda razonable		
Fecha:	8/09/2024	Hora de inicio:	9:00am
Lugar:	Alcaldía local Engativá	Hora de finalización:	10:00am
Dependencia:	SAC - SEI - SDE	Nombre del Responsable:	Arleth Aguado Duin
		Modalidad:	<input checked="" type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Virtual <input type="checkbox"/> Telefónica <input type="checkbox"/> Mixta

[illegible]

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

Se realiza visita seguimiento al punto de atención a la ciudadanía de la ALCALDIA LOCAL DE ENGATIVA para verificar la prestación del servicio, estrategias para la atención diferencial y prioritaria, utilizadas por los funcionarios del punto, a quienes se les brindaron estrategias pedagógicas para la atención, se realiza seguimiento a la utilización de lenguaje claro, conocimiento de los manuales, procedimientos, revisión al manual de atención diferencial para grupos poblacionales de especial atención, utilización de la herramienta “ Oferta Bogotá Discapacidad, durante la visita se realiza seguimiento al funcionario de la alcaldía para atención a la ciudadanía, ajustes realizados sobre accesibilidad, señalética, adecuación del espacio, recomendaciones dadas por la Secretaria General durante las visitas a los puntos, además se verifica la apropiación de los manuales de atención a la ciudadanía, y manual de atención diferencial para grupos poblacionales diferenciales y orientación por parte del personal de seguridad de la alcaldía a la ciudadanía.

Durante la visita se hace seguimiento a:

1. Seguimiento al punto de atención ALCALDIA LOCAL DE ENGATIVA, donde se realiza el seguimiento a los requerimientos del punto de atención en cuanto a la acomodación de los elementos en el espacio, organización, limpieza, utilización de institutos institucionales, aplicación de manuales de atención a la ciudadanía, personas con discapacidad con enfoque diferencial y preferencial, con el profesional asignado al punto.
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 Diferencial para Grupos Poblacionales Código: SAC-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 local visitada, que garantizan la atención diferencial a los ciudadanos. También se observó la infraestructura, equipamiento del punto de atención, ofreciendo recomendaciones para mejorar la accesibilidad al punto para personas con movilidad reducida. De acuerdo con los aspectos identificados en las visitas anteriores, para la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía, se evidencia no se han realizado los compromisos de mejoramiento planteados como: evitar la saturación visual, tener en lugar visible el horario de atención la ciudadanía, identificación del clima laboral relaciones con los compañeros de otras dependencias de la ALCALDIA LOCAL DE ENGATIVA y el desarrollo del trabajo en equipo, accesibilidad del punto, ingreso y permanencia de la ciudadanía con discapacidad a los espacios físicos de atención a la ciudadanía aplicación de la herramienta oferta Bogotá Discapacidad y ruta para la atención a personas con discapacidad auditiva, aplicación de vocabulario básico de lengua de señas colombiana en la atención a la ciudadanía, a través del

tutorial trabajado durante la visita, aplicación encuesta de percepción de la satisfacción del servicio, cobertura e identificación de las personas con discapacidad atendidas en el mes de julio a septiembre , implementación de las acciones pedagógicas fortalecidas en procesos de cualificación del talento humano durante la visita en el Manual de Atención Diferencial para Grupos Poblacionales y estrategia “GOBIERNO SIN LIMITES”.

Varios: Continuar diligenciando la encuesta de satisfacción que refleja el sentir de la ciudadanía y aspectos de mejora desde la entidad.

**COMPROMISOS DE LA REUNIÓN:**

<b>N o.</b>	<b>ACTIVI DAD</b>	<b>RESPONSABL E</b>	<b>FECHA DE ENTREGA</b>
1	Aplicar las estrategias pedagógicas brindadas durante la visita, a los procesos de orientación ciudadana	Funcionario SAC punto de atención	Último trimestre 2024

**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.