


| | | |
|--|---|-------------------------------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small> | SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER | Código: GD-FO-38 |
| | GESTIÓN DOCUMENTAL | Versión: 02 |
| | EVIDENCIA DE REUNIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha de Emisión: 26/10/2022 |
| | | Página 1 de 3 |

| | | | | | |
|--------------------------|--|----|------|--------------|---------|
| DEPENDENCIA: | DIRECCIÓN DE ELIMINACIÓN DE VIOLENCIAS CONTRA LAS MUJERES Y ACCESO A LA JUSTICIA | | | | |
| PROCESO: | Eliminación de violencias contra las Mujeres y acceso a la justicia | | | | |
| TIPO DE REUNION: | Interna | | | | |
| FECHA DE REUNIÓN: | 12 | 04 | 2023 | HORA: | 2:00 pm |

| | |
|-----------------------|--|
| OBJETIVO: | Fortalecimiento Atención a la ciudadanía nuevos ingresos |
| PARTICIPANTES: | Pantallazo |

COMPROMISOS

| DESCRIPCION | RESPONSABLE | FECHA |
|-------------|-------------|-------|
| | | |

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se genera esta reunión a través la aplicación Microsoft Teams, en la que se realizará una sesión de Fortalecimiento con el equipo de atención a la ciudadanía orientado a las compañeras que ingresaron recientemente al equipo de la LPD.

Se abordaron los siguientes aspectos:


- Principios y competencias del servicio

Se mencionan principios de los servidores públicos para poder brindar un servicio a la ciudadanía de calidad, como: La ciudadanía como razón de ser, respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, innovación, coordinación, cooperación y articulación, inclusión, solidaridad, corresponsabilidad, territorialidad y accesibilidad. Así como las competencias: Aprendizaje continuo, orientación a resultados, trabajo en equipo, orientación al usuario y ciudadano, compromiso con la organización, resolución de conflictos, comunicación efectiva, responsabilidad, colaboración y toma de decisiones.

- Derechos y deberes de la ciudadanía

Se resalta la importancia de conocer los derechos de la ciudadanía:

- Conocer de forma oportuna la información sobre localización, horarios de atención y servicios de la entidad,
- Recibir la atención con las características y atributos definidos para el servicio a la ciudadanía,
- Exigir protección y confidencialidad de su información personal y
- Acceder a los canales formales para presentar PQRS.

| | | |
|--|---|-------------------------------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small> | SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER | Código: GD-FO-38 |
| | GESTIÓN DOCUMENTAL | Versión: 02 |
| | EVIDENCIA DE REUNIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha de Emisión: 26/10/2022 |
| | | Página 2 de 3 |

De igual manera, la importancia de los deberes de la ciudadanía:

- Actuar de forma transparente y de buena fe y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la entidad,
- Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio en la entidad,
- Elevar solicitudes y requerimientos a la entidad en las condiciones establecidas por la ley y
- Informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones.

- Canales de atención

El equipo de atención a la ciudadanía presentó todos los canales de atención de la entidad.

Y se hace un énfasis especial en el proceso de atención

Atención a personas alteradas o inconformes

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, sin embargo, en algunas ocasiones, llegan al punto de atención personas inconformes, confundidos u ofuscados. En estos casos, se recomienda:


- Mantener una actitud calmada y amigable, no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Escuchar las necesidades atentamente, no interrumpir ni entablar una discusión. No tomar la situación como algo personal.
- Cuidar el tono de la voz.
- Usar frases como "la/lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que demuestran empatía hacia la persona.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- En caso de que la persona que se está atendiendo manifieste su inconformidad con la atención o servicio brindado, se debe sugerir que presente una sugerencia o queja en los buzones dispuestos para este fin en los puntos de atención de la Secretaría.
- En caso de no sentirse segura/o en presencia de la ciudadana/o y la situación perturba el punto de atención, acuda al personal de vigilancia o a la policía, llamando al número único de seguridad y emergencias "123".



Diego Andrés Pedraza Peña

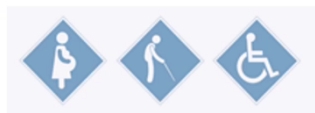
BOGOTÁ
Secretaría de la Mujer

*Atención preferencial:

| | | | |
|--|---|--|-------------------------------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small> | SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER | | Código: GD-FO-38 |
| | GESTIÓN DOCUMENTAL | | Versión: 02 |
| | EVIDENCIA DE REUNIONES INTERNAS Y EXTERNAS | | Fecha de Emisión: 26/10/2022 |
| | | | Página 3 de 3 |

El servicio preferencial se da en situaciones particulares para facilitar el acceso a los servicios de la entidad a todas aquellas personas que por su situación física o sensorial requieran una atención preferente. Este tipo de atención se brinda especialmente a:

- Personas mayores → Evite el uso de diminutivos como "abuelita", "mamita" y expresiones maternalistas y paternalistas.
- Mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos → En caso de tener que esperar para ser atendidas, deben ser ubicada en la sala de atención preferente o en un espacio donde estén cómodas.
- Personas con problemas de seguridad y/o protección → Se debe priorizar su servicio en aras de que no permanezcan un tiempo prolongado en las instalaciones de la entidad.



Diego Andrés Pedraza Peña

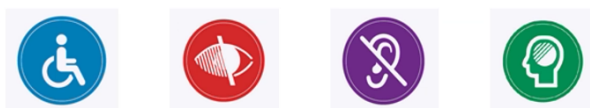
Mostrar participantes



Se debe usar el término personas con discapacidad y nunca términos como minusválido, inválido, lisiado u otros que atenten contra su imagen y capacidades.

- Personas con discapacidad → Es importante e identificar las diferentes condiciones de discapacidad para atender de manera especial la condición de vulnerabilidad según las necesidades de cada persona.

- ✓ Discapacidad física
- ✓ Discapacidad visual
- ✓ Discapacidad auditiva
- ✓ Sordoceguera
- ✓ Discapacidad intelectual
- ✓ Discapacidad Psicosocial



Diego Andrés Pedraza Peña




• Protocolos de servicio

Se presentan pautas generales de los protocolos de atención, como lo es el protocolo para la atención presencial:

- o Preparación del punto de atención
- o Presentación personal de los colaboradores
- o Preparación para brindar el servicio
- o Pautas para establecer contacto con la ciudadanía
- o Información sobre presentación de quejas o PQRS

Aspectos esenciales en el marco de los procesos de atención. Se cierra con la socialización de la Política Pública Distrital de la ciudadanía.

| | | |
|--|---|------------------------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER</small> | SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER | Código: GD-FO-38 |
| | GESTIÓN DOCUMENTAL | Versión: 02 |
| | EVIDENCIA DE REUNIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha de Emisión: 26/10/2022 |
| | | Página 4 de 3 |


Inducción en atención a la ciudadanía _ agentes nuevo ingreso

00:58

Controlar Separar Chat Gente Participar Reaccionar Vista Más

Cámara Micro Compartir Salir

DP



AP

DB

ML

ML


AM

Diego Andrés P... Camilo An... Area Psicos... Diana Barb... Marco Lea... MONICA LI...

Calidad en la prestación del servicio

Se logra un servicio de calidad cuando, además de prestarlo cumpliendo los atributos del buen servicio, se eleva el nivel de satisfacción de la ciudadanía y se adoptan medidas para el mejoramiento de este, a través de actitudes, habilidades y conductas adecuadas de servicio, como:

- Una actitud cálida y amable.
- Disponibilidad para escuchar y entender, de forma respetuosa.
- Cortesía en la atención de sus inquietudes y problemas.
- Empatía ante la situación que están presentando.
- Comprensión de sus necesidades.
- Tolerancia y paciencia.
- Dinamismo al momento de atender los requerimientos.
- Capacidad para escuchar y evitar interrumpir.
- Capacidad para asesorar y orientar al dar respuestas claras a sus preguntas.
- Comprometerse únicamente en lo que se pueda cumplir.
- Creatividad para dar a la ciudadanía una experiencia de buen servicio.
- Confiabilidad en las respuestas y compromisos.
- Seguimiento al desarrollo de sus trámites.
- Sinceridad y precisión cuando se informe sobre el estado del trámite de una petición.
- Orden y pulcritud en el punto de servicio a la ciudadanía.

Participantes

Compartir invitación

En esta reunión (7) Silenciar a todos

AM

Andrea Marcela Hoyos Martinez

AP

Area Psicosocial

Organizador Externo

Camilo Andres Rodriguez Portela

DB

Diana Barbosa (Invitado)

Invitado de la reunión

DP

Diego Andrés Pedraza Peña

ML

Marco Leandro (Invitado)

Invitado de la reunión

ML

MONICA LINARES (Invitado)

Invitado de la reunión

Otros invitados (3)

S

stafflpd@iq-online.com

Sin respuesta

17°C Mayorm. nublado

Búsqueda

2:23 p. m. 12/04/2023