
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p>				
	<p>ACTA DE REUNIÓN</p>				
	Código:	SDS-DFO-FT-001	Versión:	1	

Elaborado por: Nury Leguizamón Amaya, Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo

Tema: REUNIÓN EQUIPO DE ASISTENCIA TÉCNICA.

Dependencia (Dirección / Oficina)	Proceso
Subdirección de Calidad y Seguridad en Servicios de Salud	Gestión Social y Territorial en Salud Pública

Objetivo	Fecha: 8 de julio de 2025		
Realizar reunión con el equipo de colaboradores del equipo de asistencia técnica, para optimizar la realización de las actividades de la Subdirección de Calidad y Seguridad en Servicios de Salud.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica:	
		Asesoría ()	Capacitación ()
		Orientación ()	Acompañamiento ()
	Otro (x) <u>Reunión equipo de asistencia técnica</u>		
	Modalidad:	Presencial ()	Virtual (x)
	Lugar: Plataforma Teams		
	Hora Inicio: <u>7:00 a.m.</u> Hora Fin: <u>8:00 a.m.</u>		
	Notas por: Leilann Dennisse Vergara Vaca		
	Próxima Reunión: Por definir		
	Quien cita: Leilann Dennisse Vergara Vaca		

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *



Inicia la reunión con el saludo por parte de Leilann Vergara, quien da la bienvenida a los asistentes, e indica el orden del día y desarrolla los siguientes puntos:

- 1. Programación de la asistencia técnica:** Para garantizar la adecuada planeación mensual de las actividades de asistencia técnica cada referente de equipo (Capacitaciones: Leilann Vergara, PAMEC-SIC: Clara Liliana Martínez, Seguridad del paciente: Maryerly Ardila, Humanización: Claudia Vanegas, Asistencia Técnica en campo: Adier Barrios) realiza durante la última semana de cada mes el diligenciamiento y remisión a William Molina con copia a Jennifer Navarrete del formato SDS-GTS-FT-102-Programación Mensual de Acciones de Calidad y Mejoramiento, para consolidación y cargue en la carpeta correspondiente en OneDrive.

Cada viernes, antes del mediodía, Leilann Vergara remite para aprobación de la subdirectora la programación semanal de personal asignado a los canales de atención, asistencia técnica en campo y equipo técnico de apoyo, de acuerdo a lo registrado por los diferentes equipos en el formato de programación.
- 2. Realización de asistencia técnica a través de los canales telefónico, virtual y presencial:** Para la realización de asistencia técnica, se debe dar aplicación a lo establecido en el Manual de Servicio a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, el cual como protocolo de saludo indica:

Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a la Secretaria Distrital de Salud”, “Mi nombre es...” (siempre tenemos que identificarnos con nuestro nombre y apellido), “En que le puedo Servir” (página 44) y establece las siguientes recomendaciones:

 - *Escuchar a la otra persona y evitar interrumpir mientras habla.*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p>				
	<p>ACTA DE REUNIÓN</p>				
	<p>Código:</p>	<p>SDS-DFO-FT-001</p>	<p>Versión:</p>	<p>1</p>	
<p>Elaborado por: Nury Leguizamón Amaya, Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo</p>					

- *Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.*
- *Anticipar y satisfacer las necesidades de la persona.*
- *Emplear lenguaje claro, el cual corresponde a la expresión simple, clara y directa de la información que se le brinda a la ciudadanía. La comunicación entre la ciudadanía y las entidades es el vehículo que aumenta el capital de confianza en la Administración Pública, reduce costos administrativos y financieros y, especialmente, permite que el ejercicio de derechos de la ciudadanía sea efectivo.*

El lenguaje que debe usar el servidor para hablar con los usuarios y usuarias debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “muy buen día” “buenas tardes”, “estoy para servirle”, ¿en qué le puedo colaborar?”, “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?”. Deben evitarse actitudes y gestos no verbales que puedan ser interpretadas por el usuario como un mal servicio.

Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.

Llamar a la persona por el nombre que utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.

Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc. Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”, o el nombre propio.



Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

Registrar los datos del usuario en formato físico y forms y realizar la asistencia técnica (orientación) acorde con las necesidades del usuario. Es necesario dar respuesta a la solicitud del ciudadano y evitar que incurra en trámites adicionales como solicitar que registre la petición en el Sistema Bogotá te Escucha, cuando se puede gestionar o solucionar directamente en el momento de la atención.

3. Respuesta a peticiones escritas: De conformidad con lo establecido en la normatividad vigente y la promesa de valor de la Subsecretaría y la Subdirección de Calidad y Seguridad en Servicios de Salud, la respuesta debe ser remitida al peticionario el día 10 (hábil). Las peticiones que ingresan a la entidad (día 1) son asignadas por Atención al ciudadano a la dependencia correspondiente, quien las recibe, evalúa y en caso de no ser competencia de esta dependencia deben direccionarse a la dependencia a cargo o a Atención al Ciudadano para nueva asignación. Una vez asignada la persona responsable (día 2) para dar respuesta a la petición, esta debe remitir la respuesta para revisión, observaciones y ajuste durante el día asignado para tal fin, Leilann revisa, ajusta, realiza observaciones y remite para firma de la subdirectora el día 5, la subdirectora aprueba y el mismo día se debe realizar el cargue en Agilsalud para revisión de Jennifer y posterior remisión para firma, radicación y envío de respuesta al peticionario. La revisión previa garantiza que la respuesta cargada corresponda a la aprobada por la subdirectora.

La respuesta debe enviarse para revisión el día asignado según programación y cuando se realice requerimiento de ajuste por quien revisa o por parte de la subdirectora, este debe ser realizado por la persona que proyectó la respuesta.

Para la realización de las respuestas a peticiones escritas, se debe utilizar el formato institucional, registrar los datos del peticionario, en asunto relacionar el número de la petición y canal de recepción, saludo y registro del cuerpo de la petición, incluir párrafo protocolario de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ACTA DE REUNIÓN				
	Código:	SDS-DFO-FT-001	Versión:	1	
Elaborado por: Nury Leguizamón Amaya, Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo					

la Subdirección, párrafo alusivo a la Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015 y canales de asistencia técnica. Es necesario garantizar la calidad de la respuesta, que incluya el soporte normativo y concluir, garantizando la resolución de todas las inquietudes planteadas, e incluir los canales de asistencia técnica.

Los aspectos evaluados en las respuestas dadas a las peticiones escritas, comprende:

Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.

Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario o peticionaria con la respuesta a su requerimiento.



Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.

Como oportunidades de mejora para la Subdirección de Calidad y Seguridad en Servicios de Salud, se encuentran:

- Se sugiere mejorar la redacción del documento dividiendo el contenido en párrafos más cortos, lo que facilitaría su lectura y comprensión. Cuando se mencionen varios requisitos, es recomendable organizarlos en listas con viñetas para hacerlos más visibles y ordenados. Además, se aconseja utilizar la negrilla de manera moderada, únicamente para resaltar ideas clave, evitando su uso excesivo que puede dificultar la lectura.
- Se recomienda dar la respuesta a la solicitud en el primer párrafo y en los subsiguientes, soportar o complementar la misma, con ello también se evita resaltar en negrilla la respuesta de fondo a la solicitud de cada punto.
- Se recomienda presentar la respuesta principal a cada solicitud desde el primer párrafo de cada punto. En los párrafos siguientes, se puede complementar o sustentar la información con los argumentos normativos y técnicos correspondientes. Esto permite una lectura más ágil y evita la necesidad de resaltar en negrilla la respuesta de fondo, ya que el lector podrá identificarla fácilmente desde el inicio.

Con relación al cargue de las respuestas en el aplicativo Agilsalud, Jennifer Navarrete realiza las siguientes recomendaciones:

1. Utilizar formato institucional
2. Registrar datos del peticionario
3. Asunto: No. de petición y fecha de registro.
4. Relacionar petición.
5. Párrafo protocolario de la Subdirección
6. Responder cada pregunta y posteriormente incluir el soporte normativo.
7. Párrafo alusivo Ley 1437 de 2011
8. Canales de asistencia técnica.
9. Encuesta de satisfacción predeterminada.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ACTA DE REUNIÓN				
	Código:	SDS-DFO-FT-001	Versión:	1	
Elaborado por: Nury Leguizamón Amaya, Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo					

10. En número de anexos: relacionar la cantidad de documentos adjuntos a la respuesta
 11. En folios indicar la cantidad de hojas empleadas en la respuesta.

4. Aspectos para tener en cuenta:

- ✓ Registrar oportunamente las orientaciones técnicas realizadas y garantizar que para la fecha de corte para reporte del SEGPLAN (día 25 de cada mes) se hayan realizado los registros en el Forms correspondiente.
- ✓ Entregar el formato físico SDS-GTS-FT-099 – Registro de Asistencia técnica individual a Jennifer Navarrete, a más tardar el día 10 de cada mes con el fin de realizar el archivo correspondiente.
- ✓ Se remitió a los correos institucionales de todos los colaboradores de la dependencia la respuesta del Ministerio de Salud y Protección Social respecto al procesamiento de pruebas para identificación de VPH en servicios de laboratorio clínico.
- ✓ Solicitan las ingenieras biomédicas de la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud, tener en cuenta que las camillas utilizadas para la prestación de servicios de salud, se encuentran clasificadas como dispositivos médicos, por lo tanto, deben contar con el registro sanitario correspondiente.

5. Diana Grillo socializa con el equipo información brindada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía en capacitación del 18 de junio 2025.



Entrenamiento En Habilidades Para El Servicio - Protocolos De Servicio A La Ciudadanía.

Objetivo: Abordar los protocolos de servicio para los grupos poblacionales diferenciales que se atienden en el distrito.

Canales de atención:

- Canal de atención **presencial:** Punto de atención en cada entidad, Alcaldías locales y Red CADE.
 Tener en cuenta: Presentación personal, portar carnet y chaqueta institucional, puesto de trabajo con espacio organizado, sonreír, mirar a los ojos y proyectar un rostro amable, el lenguaje corporal es fundamental, saludar e invitar a que formule la solicitud, concentrarse en la atención, no utilizar expresiones que incomode, al finalizar el servicio confirmar si la información está clara y total si es posible entregue información escrita, despida con una sonrisa deseando buen día.
- Canal de atención **telefónica:** Contar con los elementos requeridos para la atención, manejar tono y volumen de voz adecuado, atender llamadas de manera amable y respetuosa, evitar sonidos incómodos, informar sobre novedades y asistir a capacitaciones, cerrar la llamada: *“con el mayor de los gustos”* o *“para servirle”*.
- Canal de atención **Virtual:** Supercade Virtual, Bogotá te escucha, Redes sociales, Chatico, Guía de trámites y servicios: Saludar usando protocolo Institucional, no utilizar emoticono ni mayúsculas sostenida, escrito en lenguaje impersonal e incluyente, revisar ortografía y puntuación.

El poder de la respiración. Actividad para estar más tranquilos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ACTA DE REUNIÓN				
	Código:	SDS-DFO-FT-001	Versión:	1	
Elaborado por: Nury Leguizamón Amaya, Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo					

Atención a grupos poblacionales diferenciales- Manual De Servicio a la Ciudadanía.

- Protocolo de atención a personas campesinas y campesinos.
- Protocolo de atención a personas mayores.
- Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto.
- Protocolo de atención a personas pertenecientes a comunidades étnicas.
- Protocolo de atención a personas sectores LGBT.
- Protocolo atención a personas con discapacidad.

Ruta del manual de servicio a la ciudadanía: Agilínea, Protocolo de atención al usuario - Manual de Servicio a la Ciudadanía.

6. Varios. Gloria Villegas, recuerda que el traslado de peticiones al Ministerio de Salud y Protección Social, debe realizarse durante los **dos días siguientes a su recepción**. Este mismo plazo aplica para las peticiones que por no ser competencia de la subdirección, deben ser devueltas a la Dirección de Atención a la Ciudadanía o a otras dependencias de la Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento.

Se da por finalizada la reunión a las 8:00 a.m.

COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Aplicar las recomendaciones brindadas durante la reunión para la realización de asistencia técnica y registro.	Equipo de asistencia técnica	A partir del 8/07/2025

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Ver listado de Asistencia Anexo.				



ASISTENTES

Anexo listado de asistencia SDS-PYC-FT-002.

Nota: Cuando la asistencia es igual o superior a 10 personas, se debe hacer uso del formato Listado de asistencia a reuniones SDS-PYC-FT-002, según lineamiento SDS-PYC-LN-011

Evaluación y cierre de la reunión

¿Se logró el objetivo?	Observaciones (si aplica)
------------------------	---------------------------

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p>				
	<p>ACTA DE REUNIÓN</p>				
	Código:	SDS-DFO-FT-001	Versión:	1	

Elaborado por: Nury Leguizamón Amaya, Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo

Si (X)	No ()	
----------	--------	--

* Se podrán incluir o eliminar filas de acuerdo con el requerimiento.

Fecha	NOMBRE Y APELLIDO	Número d	Entidad	Dependencia	Cargo	Número te	Correo Electrónico2
7/8/2025	Martha Stella Sandoval Barrera	1030528898	Secretaria Distrital de	Subdirección de Ca	Profesional	3132118255	Mssandoval@saludcapital.gov.co
7/8/2025	MARTHA EMILIA MORENO GOMEZ	39541806	SDS	SCSSS	CONTRATISTA	3649090	memoreno@saludcapital.gov.co
7/8/2025	Lizbeth Campos	52.144.579	SDS	Subdirección de Ca	Contratista	3208536198	Lcampos@saludcapital.gov.co
7/8/2025	Jennifer Alexandra Navarrete Fajardo	1026278439	Secretaría Distrital de	Subdirección de Ca	Contratista	3204416493	janavarrete@saludcapital.gov.co
7/8/2025	CAROL XIMENA BRICEÑO ROMERO	52916752	SECRETARÍA DISTRIT	SUBDIRECCIÓN DE	CONTRATISTA	3115137915	cxbriceno@saludcapital.gov.co
7/8/2025	Diana Patricia Grillo T.	52221706	Secretaria Distrital de	Subdirección de Ca	Contratista	3123515000	dpgrillo@saludcapital.gov.co
7/8/2025	Oscar Eduardo Carabali Mosquera	16843909	SDS	SCSSS	PROFESIONAL ESPECIAL	3017956141	OScarabali@saludcapital.gov.co
7/8/2025	Leilann Dennisse Vergara Vaca	40403114	Secretaría Distrital de	Subdirección de Ca	Profesional Especializ	3124664315	ldvergara@saludcapital.gov.co
7/8/2025	HEIDI ROCIO MARTINEZ ROJAS	52456447	SDS	SCSSS	PROFESIONAL UNIVER	3043513968	hrmartinez@saludcapital.gov.co
7/8/2025	MARÍA FERNANDA SAAVEDRA	52048627	SECRETARÍA DE SALU	SI DIRECCIÓN DE C/	CONTRATISTA	3102565346	mfsaavedra@saludcapital.gov.co
7/8/2025	OSCAR LEONARDO GONZALEZ TRUJILLO	1024590119	Sds	Calidad	Arquitecto	3214356230	Ol1gonzalez@saludcapital.gov.co
7/8/2025	PATRICIA PEREZ LEON	52073851	SECRETARIA DISTRIT/	SUBDIRECCION DE	PROFESIONAL ESPECIAL	3134566677	P1perez@saludcapital.gov.co
7/8/2025	Adier Iván Barrios Cicery	80222295	Secretaría Distrital de	Subdirección de Ca	Profesional Especializ	3649090	AlBarrios@saludcapital.gov.co
7/8/2025	LILIBETH VANINA GONZALEZ ARAUJO	1048214622	SECRETARIA DISTRIT/	SCSSS	CONTRATISTA	3116076216	LV1Gonzalez@saludcapital.gov.co
7/8/2025	Gloria Lizethe Villegas Robayo	52487504	SDS	SCSSS	Contratista	3213741673	glvillegas@saludcapital.gov.co
7/8/2025	Andrea marcela Daza Reyes	52853923	Secretaría Distrital de	Subdirección de ca	Profesional especializ	3005530072	Amdaza@saludcapital.gov.co