

 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: Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo					

y subredes y otras dependencias de la SDS, con el propósito de potenciar su desempeño y la calidad de su labor. La sesión fue facilitada por Sonia Urquijo, integrante de la Escuela de Innovación y Participación Social en Salud.

El recorrido de aprendizaje propuesto para este espacio contempló las siguientes etapas:

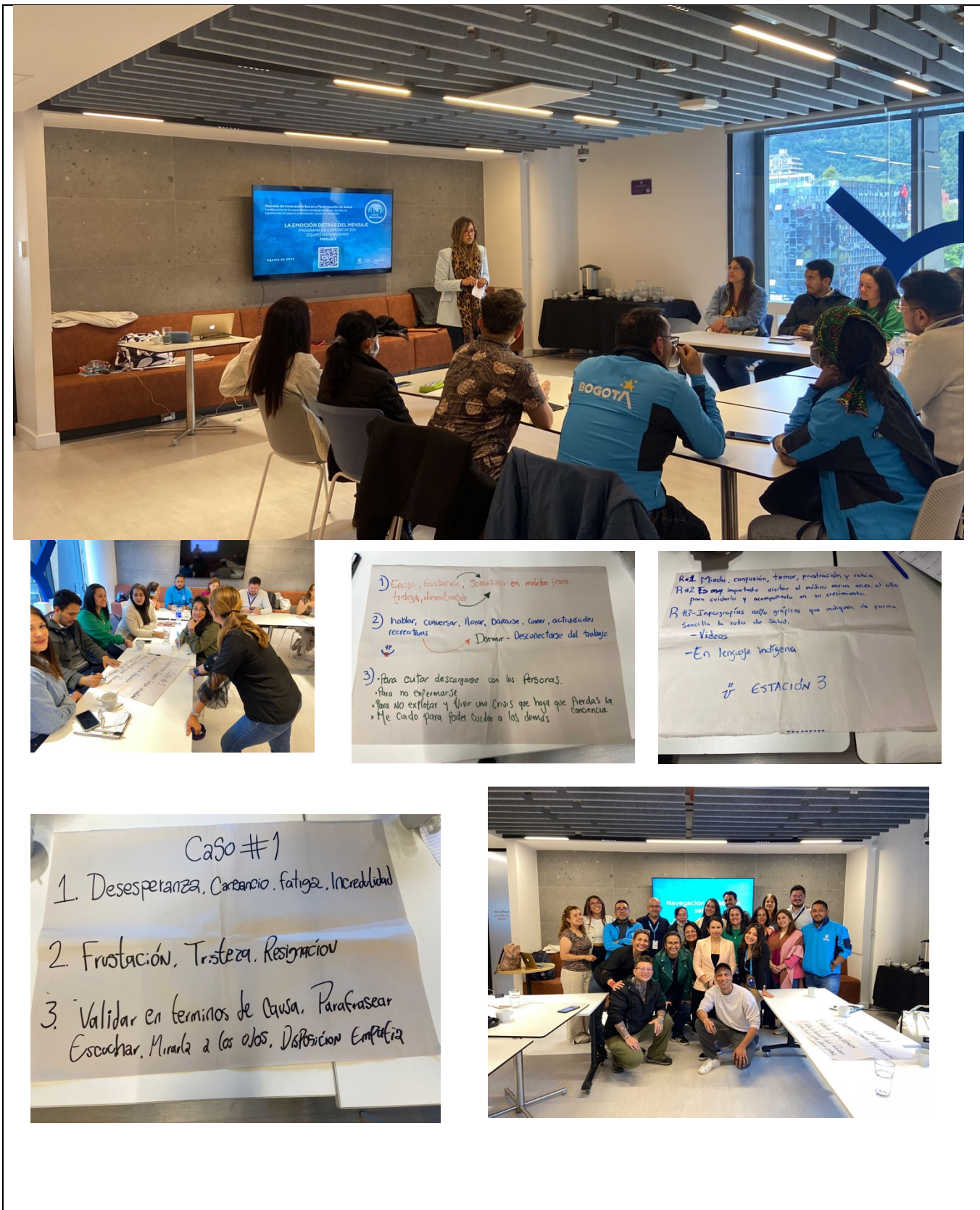
- Introducción y acuerdos de participación: Reflexión inicial sobre las emociones presentes al inicio del espacio y compromisos para garantizar un ambiente respetuoso y de aprendizaje compartido.
- Perfiles de comportamiento y comunicación (Colorimetría): Reconocimiento de características de los perfiles (rojo, amarillo, verde, azul) y estrategias para comunicarse efectivamente con cada uno.
- Dinámica “El arquitecto vs. los constructores”: Actividad vivencial para evidenciar la importancia de la claridad en la comunicación y el rol de las emociones en la transmisión del mensaje.
- Las emociones como parte de la comunicación: Exploración de seis emociones básicas (alegría, tristeza, miedo, ira, sorpresa, asco), su impacto en la vida cotidiana y formas de gestionarlas positivamente en el trabajo comunitario.
- Ejercicio “Cuéntame una historia desde la emoción”: Práctica de narración y escucha para reconocer cómo las emociones viajan y transforman los mensajes.
- Herramientas para la comunicación efectiva:
 - Escucha activa
 - Validación de emociones
 - Lenguaje claro y culturalmente cercano
 - Autocuidado
- Actividad Caso práctico: Ejercicios colaborativos para aplicar las herramientas en situaciones cotidianas de trabajo con comunidades.

3. Principales Reflexiones

- Toda emoción se filtra en las palabras, tono y gestos, por lo cual el receptor no solo recibe información, sino también la emoción que acompaña el mensaje.
- La empatía es esencial para reconocer la emoción del otro y responder con mensajes que transmitan apoyo, confianza y cuidado.
- Equilibrar razón y emoción fortalece la efectividad comunicativa y evita interpretaciones erróneas o tensiones innecesarias.
- El autoconocimiento emocional del equipo permite mejorar los canales de comunicación interna y con la ciudadanía.

 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:	

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



 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: Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo					

4. Conclusiones, Compromisos y cierre de la primera parte del taller

Específicamente en este equipo se manifestaron los siguientes comentarios que provienen de las actividades:

- Se evidenció que detrás de palabras o actitudes de resistencia de las comunidades suelen estar emociones como miedo, confusión, frustración, impotencia y tristeza, lo que hace necesario que los navegadores respondan desde la empatía y la escucha activa.
- Los participantes resaltaron que validar las emociones es fundamental: al hacerlo se muestra interés genuino y se brinda apoyo real; cuando no se hace, el mensaje puede sonar como un juicio que invalida al otro.
- Se reconoció que la forma en que se comunican los mensajes puede marcar la diferencia: un lenguaje cercano, sencillo, incluso en lengua indígena, acompañado de recursos como videos o materiales gráficos, ayuda a que la información sea clara y comprensible para todos.
- Se destacó que el exceso de tecnicismos, la falta de claridad o la ausencia de empatía generan más distancia y desconfianza en las comunidades.
- Los asistentes concluyeron que la comunicación no es solo transmitir datos, sino también construir confianza, cuidar la dignidad y acompañar emocionalmente, lo que refuerza la misión de los navegadores en territorio.
- Los participantes manifestaron que la carga emocional del trabajo es suficientemente intensa, por lo cual consideran pertinente contar con un servicio de apoyo psicológico para empleados y contratistas de la Secretaría, en coherencia con la estrategia *MAS Bienestar* que se promueve a nivel local.
- Se reconoció el valor de las **pausas activas implementadas en la entidad**, ya que en ocasiones se realizan reuniones que superan las cuatro horas sin incluir descansos, lo que afecta la concentración, el rendimiento y el bienestar de los equipos.
- Varios asistentes señalaron la necesidad de que este tipo de programas y capacitaciones lleguen también a los **jefes y directivos**, dado que en muchas oportunidades resulta difícil expresar inquietudes o plantear ideas debido a estilos de liderazgo poco abiertos, lo cual repercute negativamente en las relaciones de equipo y, en consecuencia, en los resultados institucionales.

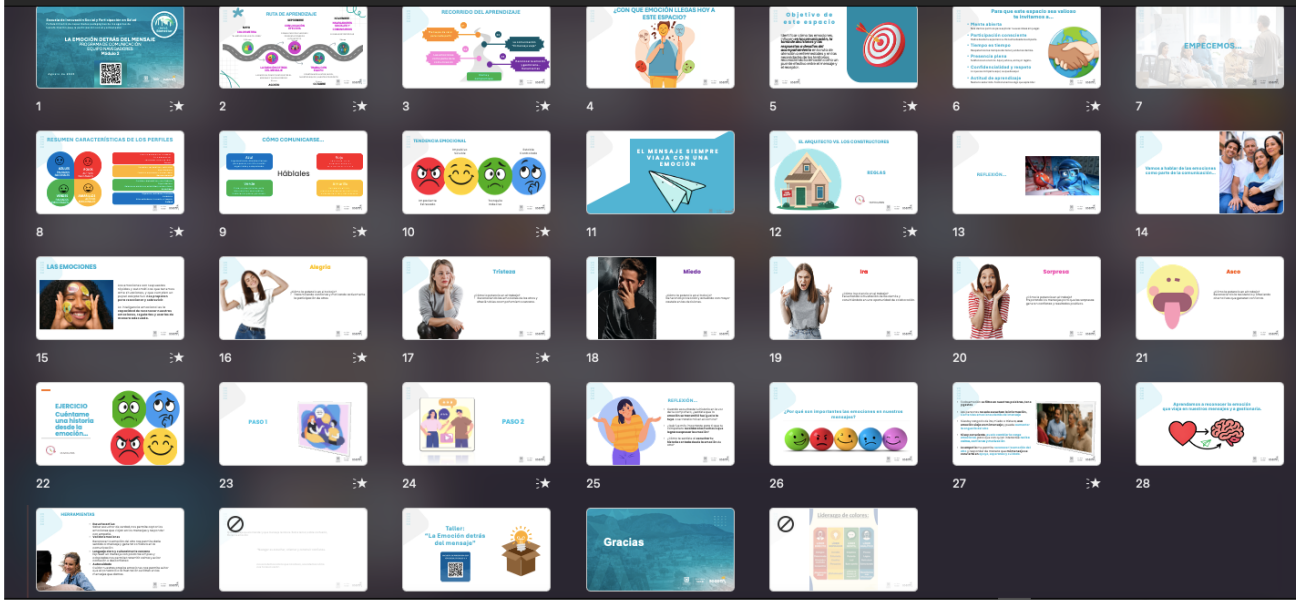
Segunda parte del taller:

Julián Escobar acompañó el cierre con una reflexión sobre la relevancia de integrar la empatía y la escucha activa en cada interacción, destacando el valor transformador que los Navegadores aportan a la salud y al bienestar de las comunidades.

Allí él compartió algunos datos relevantes sobre los procesos de navegación en salud, poniendo en evidencia situaciones reales que viven los pacientes al intentar acceder a sus tratamientos. A partir de estos ejemplos concretos, el grupo pudo observar de manera cercana las múltiples barreras que atraviesan las comunidades, desde dificultades administrativas hasta obstáculos emocionales y sociales. El ejercicio permitió que los Navegadores Comunitarios y equipos vinculados al territorio reflexionar sobre su papel, no solo como orientadores en la ruta de atención, sino también como acompañantes que entregan confianza, motivación y apoyo emocional a quienes más lo necesitan. La actividad generó un espacio de sensibilización que reforzó la importancia de su labor cotidiana y la necesidad de mantener una comunicación empática y cercana con los pacientes y sus familias.

 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: Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo

																											
Hora de cierre: 5:15 pm																											

COMPROMISOS*					
ACCIÓN	RESPONSABLE			FECHA	
Acta del taller	Sonia Urquijo			30 de agosto	
Difusión del acta entre los participantes	Julian Escobar			30 de agosto	

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA					
No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/	FIRMA
1	Julián David Escobar	Jdescobar@saludcapital.gov.co	3216963688	SSGTPYSC	
2	Sonia Yanet Urquijo Puerto	SYUrquijo@saludcapital.gov.co	3102383276	SSGTPYSC	
3					

 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: Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo					

4					
5					
6					
7					
8					
9					

ASISTENTES

Anexo listado de asistencia SDS-DFO-FT-004.

Nota: Cuando la asistencia es igual o superior a 10 personas, se debe hacer uso del formato Listado de asistencia a reuniones SDS-DFO-FT-004, según lo establecido en el lineamiento de Actas de Reunión.

Evaluación y cierre de la reunión

¿Se logró el objetivo?	Observaciones (si aplica)
Si (x) No ()	NA

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

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

Este formato será utilizado para registrar la información relevante de las reuniones en general y de las asistencias técnicas según modalidad.

TEMA: En este espacio escriba la temática general o asunto que convoca la reunión.

DEPENDENCIA (DIRECCIÓN/OFICINA). En este espacio escriba el nombre de la dirección/oficina que organiza la reunión.

PROCESO: Es este espacio escriba el nombre del proceso que organiza la reunión, de acuerdo con el mapa de procesos de la entidad.

OBJETIVO: En este espacio escriba el propósito principal de la reunión (inicia con verbo infinitivo).

FECHA: Escriba la fecha en que se lleva a cabo la reunión.

TIPOLOGIA DE LA REUNIÓN: Marque con una X en Otro, cuando es una reunión que no corresponde a asistencia técnica (ejemplo: Auditoría, socialización comité entre otras) y elija marcar con X cuando sea una de las modalidades de Asistencia Técnica - el tipo que corresponda según la definición del lineamiento de Asistencia técnica SDS-PYC.LN-019.

MODALIDAD: Marque con una X según corresponda. Se podrá utilizar el documento SDS-PYC-FT-004. Asistencia Técnica, Para la asistencia técnica

 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: Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo					

LUGAR: En este espacio escriba el sitio o medio utilizado.

HORA DE INICIO / HORA DE FINALIZACIÓN: escriba la hora de inicio de la reunión y la hora de finalización de esta

NOTAS POR: Nombre completo de la persona que realiza el acta.

PROXIMA REUNIÓN: Escriba la fecha de la próxima reunión. En caso contrario no aplica.

QUIEN CITA: En este espacio escriba el nombre la persona, dirección/oficina o proceso que cita la próxima reunión. En caso contrario no aplica.

TEMAS Y COMENTARIOS: En este espacio escriba la agenda de la reunión y comentarios relevantes, Incluyendo revisión de compromisos cuando aplique.

COMPROMISOS: Escriba los compromisos generados en la reunión. Recuerde que cuando hay continuidad, debe realizar seguimiento a los compromisos anteriores y registrar en el acta, en el espacio de temas y comentarios.

ACCIÓN: Actividad a realizar.

RESPONSABLE: Nombre y apellido de la persona que ejecuta la acción.

FECHA: Termino máximo de realización de la acción.

REVISIÓN Y APROBACIÓN: incluya los datos de los asistentes que revisan y aprueban el contenido del acta. El proceso organizador determina los responsables que tendrán la facultad de revisar y aprobar el acta de reunión.

EVALUACIÓN Y CIERRE DE LA REUNIÓN: Esta última sección permite evaluar si se cumplieron los objetivos de la reunión y dejar una observación en caso de ser necesario de lo contrario escribir no aplica.

NOTA: Se recomienda no dejar espacios en blanco (trazar una línea). No tachar, si se equivoca en el acta realizada a mano, trazar una línea que permita ver el texto a corregir, escribir, se corrige y registrar.

Puede incorporar filas según requiera, ampliar los espacios y quitar las líneas que dividen mas no los recuadros principales.

LISTADO DE ASISTENCIA LA EMOCIÓN DETRÁS DEL MENSAJE SESIÓN 4 HORA DE INICIO 1:30 PM HORA FIN: 5:15 PM										
Id	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electo	Nombre	NOMBRE Y APELLIDO	Area	CARGO O ROL	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA (ESCRIBA SU NOMBRE)
1	27/08/2025 13:48	27/08/2025 13:50	anonymous	Derly Ximena González	SSGTPYSC	Navegador sociosanitario	3123050959	dxgonzalez@saludcapital.gov.co	Ximena González	
2	27/08/2025 13:49	27/08/2025 13:54	anonymous	JESSICA CHAVEZ	SSGTPYSC	Contratista	3183188351	jchavez@saludcapital.gov.co	Jessica Chávez	
3	27/08/2025 14:42	27/08/2025 14:44	anonymous	Ferney Mateus Tellez	DPSGTYT	Contratista/ referente para Víctimas del	3132394808	f1mateus@saludcapital.gov.co	Ferney Mateus	
4	27/08/2025 14:42	27/08/2025 14:45	anonymous	Andro José Baquero Herrera	SSGTPYSC	Navegadores de Bienestar Procesos	3024965483	AJBaquero@saludcapital.gov.co	Andro José Baquero Herrera	
5	27/08/2025 14:44	27/08/2025 14:45	anonymous	Mirna casseres	SUB RED SUR OCCIDENTE	Contratista	3116594909	m1casseres@saludcapital.gov.co	Mirna casseres	
6	27/08/2025 14:45	27/08/2025 14:47	anonymous	Andrea Cortes Barreto	SSGTPYSC	Profesional	3152036237	Macortes@saludcapital.gov.co	Andrea Cortes Barreto	
7	27/08/2025 14:51	27/08/2025 14:53	anonymous	José William Sánchez Vargas	Dirección de Participación Social transformada	Gestor Territorial	3115131758	jwsanchez@saludcapital.gov.co	José William Sánchez Vargas	
8	27/08/2025 15:08	27/08/2025 15:09	anonymous	Carlos Julián Segura Tobar	SSGTPYSC	Contratista	3157501184	cjsegura@saludcapital.gov.co	Carlos Julián Segura Tobar	
9	27/08/2025 15:08	27/08/2025 15:09	anonymous	Sergio Daniel Ruiz Alarcón	SUB RED CENTRO ORIENTE	Referente Cronicos	3163997091	ensergioruiz@gmail.com	Daniel Ruiz	
10	27/08/2025 15:08	27/08/2025 15:09	anonymous	NicolBorray	SUB RED CENTRO ORIENTE	Lider no transmisibles	3108341219	Borray16@gmail.com	Nicolborray	
11	27/08/2025 15:09	27/08/2025 15:09	anonymous	Miyu Hari Alarcón	DPSGTYT	Gestor poblacional LGBTI	3108533295	mhalarcon@saludcapital.gov.co	Miyu	
12	27/08/2025 15:08	27/08/2025 15:09	anonymous	Julie Pauline Bustos Velandia	SSGTPYSC	Contratista	3214940785	jbustos@saludcapital.gov.co	Julie Pauline	
13	27/08/2025 15:08	27/08/2025 15:10	anonymous	Yessenia Martínez	SSGTPYSC	Contratista	3203401324	MYMartinez@saludcapital.gov.co	Yessenia Martínez	
14	27/08/2025 15:09	27/08/2025 15:10	anonymous	Luz Helena Benavides Pachon	SSGTPYSC	Gestor poblacional	3203524743	LhBenavides@saludcapital.gov.co	Luz benavides	
15	27/08/2025 15:10	27/08/2025 15:12	anonymous	Sonia Marcela González Beltrán	SSGTPYSC	Contratista	3173265265	smgonzalez@saludcapital.gov.co	Sonia Marcela González	
16	27/08/2025 15:11	27/08/2025 15:12	anonymous	Ana Karina Pineda Jaime	SSGTPYSC	Contratista	3013573972	Alpineda@saludcapital.gov.co	Ana Karina Pineda Jaime	
17	27/08/2025 15:11	27/08/2025 15:13	anonymous	Julietth Cristina Pedraza Vargas	SSGTPYSC	Gestora de participación social transform	3107992961	Jcpedraza@saludcapital.gov.co	Julietth Cristina Pedraza Vargas	
18	27/08/2025 15:12	27/08/2025 15:13	anonymous	Sonia Yanet Urquijo Puerto	SSGTPYSC	Contratista	3102383276	SUUrquijo@saludcapital.gov.co	Sonia Urquijo	
19	27/08/2025 15:12	27/08/2025 15:13	anonymous	Fernando Guerrero Lopez	ROCHE	HSP	3187171607	fernando.guerrero_lopez@roche.co	Fernando Guerrero	
20	27/08/2025 8:45	27/08/2025 8:46	anonymous	Julián David Escobar avila	SSGTPYSC	Navegadores	3216963688	idescobar@saludcapital.gov.co	Jdescobar@saludcapital.gov.co	