

 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					

Tema: Tercera sesión de Semillero resolución de conflictos.

Dependencia (Dirección / Oficina)	Proceso
Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad Subdirección Territorial Red Sur Occidente	Relacionamiento con la ciudadanía y Participación Social

Objetivo	Fecha: 19 de septiembre de 2025		
Fortalecer en las y los participantes del semillero las herramientas teóricas y prácticas para la resolución pacífica de conflictos, promoviendo la comunicación asertiva y el desarrollo de habilidades blandas que faciliten la convivencia armónica.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica:	
		Asesoría ()	Capacitación ()
		Orientación (X)	Acompañamiento ()
	Otro ()		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ()
	Lugar: Barrio la Chucua Cra 40 sur 72 g-47		
	Hora Inicio: 03:00 Pm_ Hora Fin: 05:00 pm		
	Notas por: Julieth Cristina Pedraza Vargas		
	Próxima Reunión: 26 de septiembre de 2025		
	Quien cita: Karen Lorena Angulo.		

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Por medio de la presente acta se deja constancia de la tercera sesión de semillero de participación social transformadora en la localidad de Kennedy con más orientado a fortalecer capacidades en resolución de conflictos a partir del reconocimiento de habilidades blandas esto en el marco del plan de trabajo. La agenda del día es la siguiente:

1. Saludo y bienvenida

Las gestoras de participación social transformadora para la localidad Cristina Pedraza y Lorena Angulo, dan la bienvenida a los integrantes del semillero agradeciendo su participación activa en este espacio de formación de capacidades en participación social en salud, se dio apertura al espacio con la actividad Dinámica rompehielos "la telaraña" con lana: cada persona se presenta diciendo una cualidad que aporta al grupo, se resaltaron cualidades como la empatía, el compromiso, la amistad, la honestidad.

2. Socialización resolución de conflictos

La gestora Lorena Angulo inicio con la pregunta ¿qué es un conflicto? los participantes en su mayoría contestaron que es un desacuerdo entre dos partes. Frente a esto socializó, el concepto de conflicto entendido como una situación natural en la interacción humana, que no necesariamente es negativa, sino que puede convertirse en una oportunidad de aprendizaje, diálogo y construcción colectiva. Se pidió la opinión de los participantes

Se explicó que la resolución de conflictos consiste en identificar las causas del desacuerdo, reconocer las emociones de las partes involucradas y buscar soluciones colaborativas que benefician a todos.

 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					

Se mencionaron los principales métodos :

1. Negociación

- Es un proceso de comunicación directa entre las partes en conflicto.
- El objetivo es llegar a un acuerdo que sea mutuamente beneficioso.
- Se basa en el diálogo, la flexibilidad y la búsqueda de puntos en común.
- **Ejemplo práctico:** Dos vecinos que discuten por el volumen de la música llegan a un acuerdo sobre los horarios en los que se puede escuchar más alto.

2. Mediación

- Aquí interviene un **tercero neutral** que no toma partido, pero facilita la comunicación entre las partes.
- Ayuda a que ambas personas se escuchen, comprendan sus intereses y encuentren juntas una solución.
- Es útil cuando el conflicto está muy cargado de emociones y la comunicación directa no es posible.
- **Ejemplo práctico:** En un grupo comunitario, una persona mayor (líder neutral) ayuda a dos integrantes a resolver un malentendido sobre la organización de una actividad.

3. Conciliación

- Similar a la mediación, pero el conciliador puede **proponer alternativas de solución**.
- Se centra en acercar a las partes y construir acuerdos de manera más directa.
- Suele utilizarse en entornos legales, institucionales o comunitarios donde se requiere una resolución rápida.
- **Ejemplo práctico:** En una junta de acción comunal, el conciliador propone que se roten los turnos de uso del salón comunal para evitar disputas.

4. Arbitraje

- En este método, las partes aceptan que un tercero (el árbitro) tome una **decisión vinculante**.
- No se trata solo de acompañar o sugerir, sino de **resolver con autoridad**.
- Se aplica más en contextos legales o contractuales, aunque puede usarse en acuerdos comunitarios si hay aceptación.
- **Ejemplo práctico:** Dos grupos discuten sobre la distribución de un recurso común, y un árbitro designado decide la forma de reparto.

 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

5. Colaboración

- Se busca una **solución conjunta y creativa**, en la que ambas partes ganen.
- Implica un compromiso mayor de comunicación, empatía y construcción colectiva.
- Es el método más sostenible porque fortalece las relaciones y fomenta la cooperación.
- **Ejemplo práctico:** En un conflicto familiar sobre quién cuida a un adulto mayor, se diseñan turnos que se ajustan a la disponibilidad de todos, respetando las necesidades individuales.

Posterior a esto la gestora Cristina Pedraza mencionó las habilidades blandas trabajadas en la resolución de conflictos mencionando que son aquellas capacidades personales y sociales que permiten relacionarnos de manera positiva con los demás. En la resolución de conflictos cumplen un papel fundamental porque ayudan a manejar las emociones, comunicarse de manera respetuosa y construir acuerdos.

A continuación, se desarrollan las principales:

1. Escucha Activa

- Consiste en prestar atención plena al interlocutor, sin interrumpir, mostrando interés y validando lo que expresa.
- Incluye observar el lenguaje corporal y hacer preguntas que aclaren el mensaje.
- Favorece que las partes se sientan escuchadas y comprendidas.
- *Ejemplo:* un integrante del grupo repite lo que entendió de la otra persona para confirmar que captó bien su idea.

2. Comunicación Asertiva

- Es la capacidad de expresar lo que se piensa y se siente con claridad, respeto y sin agresividad.
- Permite decir “sí” o “no” sin culpa, plantear necesidades y buscar soluciones sin dañar la relación.
- *Ejemplo:* en lugar de decir “usted nunca ayuda”, se formula: “me gustaría que compartiéramos las tareas para que sea más justo”.

3. Empatía

- Ponerse en el lugar del otro, reconociendo y valorando sus emociones y perspectivas.
- Genera confianza y apertura en la comunicación.
- *Ejemplo:* entender que una reacción fuerte de un compañero puede deberse al cansancio o a una preocupación personal.

4. Manejo de Emociones

 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

- Reconocer, aceptar y regular lo que sentimos para no reaccionar de manera impulsiva.
- Implica aprender a calmarse, identificar lo que se siente (ira, tristeza, frustración) y expresarlo de manera adecuada.
- *Ejemplo:* en lugar de levantar la voz, la persona respira profundo y pide unos minutos antes de continuar el diálogo.

5. Trabajo en Equipo

- Capacidad de cooperar, aportar ideas, compartir responsabilidades y respetar el rol de cada persona.
- Permite pasar de la lógica del “yo gano – tú pierdes” a una solución donde todos se benefician.
- *Ejemplo:* cuando hay diferencias, se crean comisiones o pequeños grupos que suman esfuerzos para lograr un acuerdo.

6. Respeto y Tolerancia

- Reconocer la diversidad de pensamientos, costumbres, opiniones y estilos de vida.
- Aceptar que el otro puede pensar distinto sin que eso signifique un ataque personal.
- *Ejemplo:* escuchar sin burlas ni críticas cuando un compañero comparte una opinión diferente.

7. Pensamiento Crítico y Creativo

- Analizar los problemas desde varios ángulos, cuestionar supuestos y buscar alternativas novedosas.
- Ayuda a que las soluciones no sean impuestas, sino construidas colectivamente.
- *Ejemplo:* ante la dificultad para organizar un evento, se plantean varias alternativas creativas hasta encontrar la más viable.

Con estas habilidades, el grupo *Edad Maravillosa* refuerza sus capacidades para manejar situaciones difíciles de manera respetuosa, logrando acuerdos que fortalezcan la convivencia comunitaria y familiar.

3. Cierre

Por último, se extiende la invitación a participar en la Asamblea interlocal de la Zona Sur Occidente donde se indicó fecha, lugar y hora. El semillero conto con la participación de 8 personas, se indicó que la próxima sesión está orientada al fortalecimiento de la salud mental.

 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

COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Realizar acta de la sesión.	Cristina Pedraza	28 de septiembre de 2025

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Julieth Cristina Pedraza Vargas	JCPedraza@saludcapital.gov.co	3107992961	DPSGTYT	
2	Karen Lorena Angulo O.	KLAngulo@saludcapital.gov.co	3142436450	DPSGTYT	K. LORENA ANGULO O.
3					
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 ()	Se adjunta listado de asistencia.

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



LISTADO DE ASISTENCIA REUNIONES COMUNITARIAS

Código:

SDS-RPS-FT-020

Versión:

1

Elaborado por: Nathaly López / Revisado por: Carolina Calderón – Ana Ma. Cárdenas / Aprobado por: Alejandra Taborda Restrepo

Acepta términos y condiciones: Con mi firma, autorizo expresamente a la Secretaría Distrital de Salud y el Fondo Financiero Distrital de Salud, para hacer uso y tratamiento de mis datos personales de conformidad con lo previsto en el Decreto 1377 de 2013 que reglamenta la Ley 1581 de 2012 (Política de protección de datos personales)

Tema: Tercera Sesión del Semillero Resolución de Conflictos.

Fecha: 19 de Septiembre 2025

Hora Inicio: 3:00 P.M.

Hora Fin: 5:00 P.M.

Lugar: Barrio La Chuspa Carrera 40 Sur #728-97

N.	NOMBRE Y APELLIDO	TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO	LOCALIDAD	ORGANIZACIÓN A LA QUE PERTENECE	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	EDAD	¿Cuál es su sexo biológico?				¿Pertenece a alguno de los siguientes grupos poblacionales?										¿Pertenece a alguno de los siguientes grupos étnicos?						FIRMA																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
								Femenino	Masculino	Intersexual	No responde	Migrantes	Gestante	Persona con discapacidad	Victima del conflicto armado	LGTBIQ+	Excombatiente	Persona en condición de calle	Campesino/Campesina	Persona usuaria de drogas	Ninguno	Afrodescendiente	Negro/a	Palenque San Basilio	Raizal Arch. San Andrés	Indígena	Rrom o gitano		Ninguno																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
1	Martha Bustos Peralta	23485462	OB	Edad maravillosa	—	3202851752	81	X																						X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		



LISTADO DE ASISTENCIA REUNIONES COMUNITARIAS

Código:

SDS-RPS-FT-020

Versión:

1

Elaborado por: Nathaly López / Revisado por: Carolina Calderón – Ana Ma. Cárdenas / Aprobado por: Alejandra Taborda Restrepo

N.	NOMBRE Y APELLIDO	TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO	LOCALIDAD	ORGANIZACIÓN A LA QUE PERTENECE	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	EDAD	¿Cuál es su sexo biológico?				¿Pertenece a alguno de los siguientes grupos poblacionales?							¿Pertenece a alguno de los siguientes grupos étnicos?						FIRMA																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
								Femenino	Masculino	Intersexual	No responde	Migrantes	Gestante	Persona con discapacidad	Víctima del conflicto armado	LGTBIQ+	Excombatiente	Persona en condición de calle	Campesino/Campesina	Persona usuaria de drogas	Ninguno	Afrodescendiente	Negro/a	Palenque San Basilio		Raizal Arch. San Andrés	Indígena	Rrom o gitano	Ninguno																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
6	Gloria Castro	41441397	OB	Estado maravilloso	_____	3043272993	76	X															X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										