

 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: Segunda Asistencia Técnica Cultunativa

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: 06 de octubre de 2025			
Realizar segunda asistencia técnica con la organización Cultunativa orientada a canales de información de la Secretaría Distrital de Salud	Tipo de reunión	Asistencia Técnica:		
		Asesoría ()	Capacitación ()	
		Orientación (X)	Acompañamiento ()	
	Otro ()			
	Modalidad:	Presencial ()	Virtual (x)	Mixta ()
	Lugar: Plataforma Meet			
	Hora Inicio: 09:30 am_ Hora Fin: 11:30 pm			
	Notas por: Julieth Cristina Pedraza Vargas			
Próxima Reunión: No programa				
Quien cita: No aplica				

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

La presente acta deja constancia de la segunda asistencia técnica con el colectivo Cultunativa en el marco del plan de trabajo concertado La agenda la reunión es la siguiente:

1. Saludo

La gestora de participación social transformadora para la localidad Cristina Pedraza da agradecimiento a los asistentes por su recibimiento, se hizo retroalimentación de la sesión anterior, haciendo énfasis en los pilares del Modelo de salud Mas Bienestar y su objetivo principal.

2. Información Canales de información Secretaria de Salud y PQR barreras de acceso Superintendencia.

Dando continuidad a la asistencia se mencionó que la estrategia LISTOS para MAS BIENSTAR cuenta con una línea de acción denominada promotores del empoderamiento y MAS bienestar el cual busca la formación de nuevos liderazgos y mentoría focalizada líderes más que es la escuela influenciabiles en salud en alianzas con universidades y medios de comunicación especializados y también busca más bienestar y salud mental para gestores con alto relacionamiento ciudadano esto para la conformación de redes de participación y apoyo comunitario con enfoque poblacional y diferencial sociales para difundir la información obtenida en las asistencias técnicas.

 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					

La Secretaría de Salud cuenta con distintos medios para la atención a la ciudadanía, entre ellos: canal telefónico, virtual o presencial. Además, de los puntos presenciales de orientación en Super Cades y Cades. Estos canales facilitan el acceso a información clara y oportuna, permiten gestionar solicitudes, reportar dificultades y recibir respuesta ante distintas situaciones. Asimismo, contribuyen a fortalecer la transparencia y la confianza en el sistema, al facilitar la veeduría ciudadana y la retroalimentación para la mejora continua de servicios. En conjunto, estos mecanismos promueven una atención más eficiente, equitativa y centrada en las necesidades de los habitantes de Bogotá.

Respecto a los canales de información se mencionó lo siguiente:



Web:
www.saludcapital.gov.co

Correo:
contactenos@saludcapital.gov.co

Whatsapp:
302 23 31823

Horarios:

- Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
- Sábado de 7:00 a. m. a 12:00 m. en jornada continua

+ Agilinea
Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios
<https://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Tramitesyservicios.aspx>

+ Bogotá te escucha
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones

www.saludcapital.gov.co



Línea de Servicio a la Ciudadanía

Teléfono:
+(601) 3295090

- Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
- Sábado de 7:00 a. m. a 12:00 m. en jornada continua

Conmutador:
+(601) 3649090

Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Sigue nuestras redes sociales:

- Facebook**
Secretariadistritalsalud
- X**
@sectorsalud
- Instagram**
@secretariasaludbogota

 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					

CANAL Presencial

Nivel Central

Dirección:
Carrera 32 # 12 - 81

Horarios:
Atención al público
de 7:00 a. m. a 4:00 p. m.

ESTRATEGIA INTEGRATE

Módulos de atención especializada para población migrante:

Horarios:

- Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:30 p. m.
- Sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.

Super CADE Suba
Avenida calle 145 No. 103B - 90

Super CADE CAD
Carrera 30 # 25 - 90

Super CADE Engativá
Transversal 113B # 66 - 54

RED Presencial +

Horarios:

- Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:30 p. m.
- Sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.

Super CADE Américas
Av. carrera 86 # 43 - 65 Sur

Super CADE Bosa
Av. calle 57R Sur # 72D - 12

Super CADE 20 de Julio
Carrera 5A # 30D - 20 Sur

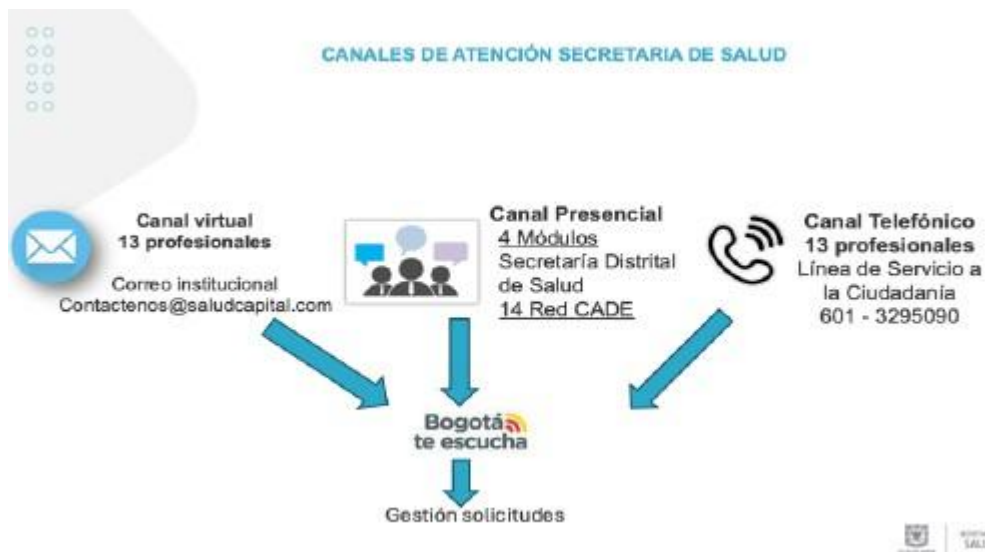
Super CADE Manitas
Carrera 18 L # 70 B - 50 Sur

Super CADE Suba
Avenida calle 145 No. 103B - 90

Super CADE CAD
Carrera 30 # 25 - 90

Super CADE Engativá
Transversal 113B # 66 - 54

Ahora bien, los canales de atención de la Secretaría de Salud disponen de:



Ahora bien, disponer dentro de la Secretaría de Salud de estrategias claras y de un talento humano capacitado es fundamental para garantizar una atención eficiente, oportuna y humanizada a los ciudadanos a través de los distintos canales de atención. Estos recursos permiten no solo resolver inquietudes, orientar sobre trámites y

 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					

servicios, y gestionar solicitudes con agilidad, sino también fortalecer la confianza de la comunidad en las instituciones públicas.

Posterior a esto se mencionó que, la secretaría cuenta con 24 tramites los cuales la ciudadanía puede solicitar por medios virtuales o presenciales, se mencionó estos. Se mencionó la figura de la defensora de la ciudadanía mencionado los siguientes datos y el caso cuando pueden utilizar esta instancia.



Defensor del Ciudadano
Secretaría Distrital de Salud

Eugenia Arboleda Balbín
Defensora de la Ciudadanía
Secretaría Distrital de Salud
Tel. (601) 3649090

Correo electrónico:
defensoradelaciudadania@saludcapital.go
v.co



Por otro lado, también se cuenta con otra herramienta a nivel Distrital que se llama La plataforma Bogotá Te Escucha, la cual, tiene como propósito principal ofrecer un canal directo, accesible y transparente para que la ciudadanía pueda presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones sobre los servicios prestados por las entidades del Distrito, incluida la Secretaría de Salud. Esta herramienta fortalece la participación ciudadana, al permitir que las voces de los habitantes de Bogotá sean escuchadas y tenidas en cuenta en los procesos de mejora continua de la gestión pública.



¿Qué es Bogotá te escucha?

Sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital.



<https://bogota.gov.co/servicios/bogota-te-escucha>



 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					

Es importante recalcar que cuando una petición ingresada en la plataforma Bogotá Te Escucha no corresponde directamente a la competencia de la Secretaría de Salud, esta es redireccionada a la entidad o secretaría distrital que sí tiene la responsabilidad de atenderla, según la naturaleza del requerimiento. Este proceso de asignación garantiza que cada solicitud sea gestionada por el equipo adecuado, evitando demoras innecesarias y asegurando una respuesta más efectiva y pertinente para el ciudadano. Esta articulación interinstitucional es clave para ofrecer una atención integral y fortalecer la confianza en el sistema distrital de gestión pública, asegurando que ninguna petición quede sin respuesta por falta de competencia.

Teniendo en cuenta la información dada, la comunidad indica que, existe gran parte de la comunidad, en especial los adultos mayores que poseen limitaciones para acceder a este tipo de herramientas teniendo en cuenta su bajo nivel educativo o manejo e interacción del dispositivo móvil. En este sentido, muchos de estos canales también representan una barrera de acceso.

Respecto a lo referido por la comunidad, la gestora de participación menciona que desde la Secretaría de Salud se realiza un esfuerzo desde las distintas estrategias por avanzar en el territorio con sensibilizaciones que le permitan a la ciudadanía no solo recibir la información sino aprender a gestionarla. Cabe mencionar que la ciudadanía también tiene una corresponsabilidad a la hora de tramitar sus dificultades respecto a los servicios de salud.

Se hizo explicación de cómo se debe ingresar a la AGILINEA mencionado que se ingresa por la página de la Secretaría Distrital de Salud, y en el banner que dice AGILINEA se hace click , donde salen los diferentes tramites que puede hacer la ciudadanía de manera virtual, haciendo énfasis en el certificado de discapacidad.

En un segundo momento, se dio explicación de cómo los ciudadanos pueden colocar su petición queja reclamo frente a una barrera de acceso por un servicio de salud o entrega de medicamentos en la página de la superintendencia. Para este punto sí y explica que la ciudadanía debe ingresar a un buscador de internet sea Google Chrome o internet colocar Superintendencia de Salud PQR y se hace la explicación del diligenciamiento del formulario donde en un primer momento se debe colocar datos básicos como para continuar con la explicación de la situación específica como y soportarlo con documentos. Se mencionó como dice en la página que la entidad tiene un tiempo de 15 días máximo para dar respuesta a la activación de la respuesta pero que usualmente se hace a las 72 horas.

Es así como se da por terminado el fortalecimiento de capacidades de la asistencia técnica enfocado en canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud y PQR ante la Superintendencia de salud.

3. Cierre

Se brinda agradecimiento a la participante asistente, siendo un total de 1 persona. Se mencionó a la organización que es importante fortalecer la convocatoria para la participación en las asistencias técnicas.

 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	Cristina Pedraza	15 de octubre de 2025

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Julieth Cristina Pedraza Vargas	JCPedraza@saludca.pital.gov.co	3107992961	DPSGTYT	
2	Adela Rodríguez Acosta	Cultunativa@gmail.com	3133570556	Colectivo Cultinativa	
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)
-------------------------------	----------------------------------

 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					

Si (x)	No ()	No se anexa listado porque solo asistió una persona
-----------------	---------------	---

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