Lugar	COMUNIDAD DE CUIDADO TIERRA DEL SOL
Fecha	24 DE NOVIEMBRE DE 2025 HORA: 13:15 PM- 13:30 PM
Tema	SISTEMA PQRS INSTRUCTIVO CANALES DE INTERACCIÓN PARA ATENCIÓN DE LA CIUDADANÍA
Desarrollo	**OBJETIVO:** Fortalecer las capacidades del talento humano de la Comunidad de Cuidado para la adecuada aplicación del Protocolo “Proceso Atención a la Ciudadanía – Instructivo Canales de Interacción”, garantizando una atención oportuna, clara y eficiente a las solicitudes y requerimientos de la ciudadanía. **INTRODUCCIÓN:** En el marco del fortalecimiento institucional y la mejora continua de los procesos de atención a la ciudadanía, la Comunidad de Cuidado desarrolló durante el mes de noviembre de 2025 una serie de acciones formativas dirigidas al talento humano. Estas actividades se orientaron a la apropiación y actualización de los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Integración Social, con el fin de garantizar que todos los servidores y servidoras conozcan, comprendan y apliquen adecuadamente los procedimientos definidos para la gestión de solicitudes, peticiones y requerimientos de la población atendida. **METODOLOGIA:** Los días 21 y 24 de noviembre de 2025, en el salón de proyecciones de la Comunidad de Cuidado, se llevó a cabo una jornada de socialización del Protocolo “Proceso Atención a la Ciudadanía – Instructivo Canales de Interacción para la Atención de la Ciudadanía” de la Secretaría Distrital de Integración Social. Esta actividad estuvo dirigida al talento humano, con el propósito de fortalecer el conocimiento y la aplicación de los lineamientos institucionales establecidos para el manejo adecuado de las PQRS y la orientación oportuna a la ciudadanía. La socialización se desarrolló conforme a la metodología definida por la SDIS, cuyo principio orientador es dar a conocer a los equipos de trabajo los canales de interacción dispuestos por la entidad, así como su forma de funcionamiento, para garantizar que los servidores públicos brinden información adecuada o generen respuestas pertinentes frente a las peticiones realizadas por la ciudadanía. En este sentido, se explicaron de manera detallada los canales presenciales, telefónicos, virtuales, escritos y verbales, junto con el uso del buzón de sugerencias, enfatizando los pasos y procedimientos que deben aplicarse dentro de la Comunidad de Cuidado. La estrategia metodológica utilizada fue lúdica, participativa y orientada al aprendizaje significativo. Para ello, se entregaron tiras de papel al talento humano, en las cuales debían identificar y clasificar los diferentes canales de interacción, promoviendo una dinámica de asociación práctica que facilitó la comprensión y apropiación de los contenidos. Este enfoque permitió romper con la lógica expositiva tradicional y generar un ambiente de interacción activa, en el que los participantes compartieron experiencias, dudas y percepciones relacionadas con la atención a la ciudadanía. Además, se abordaron temas fundamentales como el derecho de petición, los tiempos

de respuesta establecidos por la normativa vigente y las responsabilidades de cada funcionario dentro del proceso de atención. Estos elementos resultaron clave para fortalecer la gestión institucional, promover la transparencia y asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación del servicio.

MATERIALES:

Los materiales utilizados para el desarrollo de la actividad fueron el espacio de la sala de proyecciones, programación reunión, recurso humano, formato Yo opino.

RETROALIMENTACIÓN:

La actividad incluyó introducción, objetivos, metodología, desarrollo y espacio de retroalimentación, cumpliendo con lo establecido en el Anexo Técnico y con los lineamientos institucionales que orientan las socializaciones trimestrales en materia de atención a la ciudadanía. La participación del talento humano y el interés evidenciado durante la jornada reflejan el compromiso institucional con la mejora continua y la garantía del derecho a una atención digna, eficiente y respetuosa para todas las personas usuarias.

REGISTRO FOTOGRAFICO





Asistentes	Nombre	Cargo/Rol	Dependencia
Compromisos	Actividad	Responsable	Fecha límite
	N/A		
Próxima reunión	N/A		
Elaboró	OSCAR GUILLEN CARDONA-TRABAJADOR SOCIAL		

PROCESO GESTION DOCUMENTAL

FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA

Código: FOR-GD-023
Versión: 2
Fecha: Memo 20224018963 - 12/07/2024
Página: 1 de 1

1. Tema: Sistema PQRS Instructivo. 2. Lugar o Localidad o Sede: CCC Fiera del Sol. 3. Fecha y hora: 21/11/2025 12:15PM - 13:30 PM.

4. Nombre responsable: Osell Guillen 5. Dependencia responsable: Subdirección para la Vejez

6. Ítem	7. Nombres y Apellidos	8. Documento de identidad		9. Entidad / Dependencia	10. Rol / Cargo	11. Planta / Contratista	12. Correo electrónico	13. Teléfono y Ext. / Celular	14. Firma
		8.1 Tipo	8.2 Numero						
1	Kare Alejandra Ramo	CC	1015434361	CCC Fiera del Sol	Auxiliar de enfermeria	Contratista	[illegible]	3103780977	
2	Eduard Quiroz	CC	[illegible]	CCC Fiera del Sol	Auxiliar de enfermeria	contrato	[illegible]	3[illegible]	
3	NEYDA ROJO R	CC	1014205130	CCC FIERA DEL SOL	AUXILIAR ENFERMERIA	CONTRATISTA	— o — o	3026423643	
4	Camila Nuñez	CC	1110447AC	CCC fiera del sol	Auxiliar de enfermeria	contrato		3155237787	
5	Diana Ortiz	CC	1027331192	CCC fiera del sol	Auxiliar de enfermeria	contratista	[illegible]	3178312553	Diana Ortiz
6	Silfredo Velasco	CC	1082922611	CCC Fiera del sol	Auxiliar de enfermeria	contratista	[illegible]	3026708306	Silfredo Velasco
7	Carol Cabezas	CC	1234189666	CCC fiera del sol	Auxiliar de enfermeria	Contratista	[illegible]	3502947475	Carol Cabezas
8	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
9	Cindy Lorena Forero	CC	1024601043	CCC Fiera del Sol	Auxiliar de enfermeria	Contratista	[illegible]	3143672683	
10	[illegible]	CC	1024[illegible]860	CCC fiera del sol	Auxiliar de enfermeria	contratista	[illegible]	3103385595	
11	Marcela Gallego	CC	1014[illegible]	CCC fiera del sol	Auxiliar de enfermeria	contratista	[illegible]	3202012661	
12	[illegible]	CC	3278[illegible]	CCC fiera del sol	Auxiliar de enfermeria	contratista	[illegible]	3228[illegible]	
13	Jeferson Moreno F	CC	1023017620	CCC FIERA DEL SOL	AUXILIAR DE ENFERMERIA	CONTRATISTA	[illegible]	3[illegible]	
14	Paola Martin	CC	1030[illegible]	CCC fiera del sol	Auxiliar de enfermeria	contratista	[illegible]	3503474172	
15	[illegible]	CC	1035[illegible]	CCC fiera del sol	Auxiliar de enfermeria	[illegible]	[illegible]	3113140[illegible]	
16	Diego Ruiz	CC	1012[illegible]	CCC fiera del sol	Aux Enf	Contrato	[illegible]	3224[illegible]	
17	Beatriz Sarmiento	CC	3531[illegible]	CCC fiera del sol	Aux Enf	Contratista	[illegible]	3184114[illegible]	
18	Ricardo Rodriguez	CC	17671690	CCC fiera del sol	Aux enfermeria	contratista	[illegible]	3115860006	Ricardo R.
19	Carolina Alarcón	CC	1030533489	CCC fiera del sol	Aux Enfermeria	Contratista	[illegible]	3227021569	Carolina A
20	Gregorio Pulido	CC	79123390	CCC fiera del sol	Aux Enfermeria	contratista	[illegible]	3112099487	

Tratamiento de datos personales: En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, me fue informado que la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS, es la responsable del tratamiento de mis datos personales recolectados y podrá realizar operaciones sobre los mismos para las finalidades establecidas en su Política de tratamiento de datos personales, disponible en la página web de la entidad. Entiendo que tengo derecho a entregar o no datos sensibles, que son aquellos que afectan mi intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación.
Por lo anterior, autorizo expresamente a la Secretaría Distrital de Integración Social para tratar los datos personales que se recolectaran mediante este registro. Entiendo que para revocar o modificar esta autorización, así como para consultar los datos ya almacenados, debo dirigirme a la SDIS a través de sus canales de atención a la ciudadanía.

Toda actividad realizada de pausa saludable debe ser reportada al Proceso Gestión de Talento Humano – Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Powered by CamScanner

	PROCESO GESTION DOCUMENTAL FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA	Codigo: FOR-GD-023 Version: 2 Fecha: Memo I2024018983 - 12/07/2024 Página: 1 de 1

1. Tema: Sistema PQRS — 2. Lugar o Localidad o Sede: CC Tunal del Sol. — 3. Fecha y hora: 27/11/2025 1:15 PM - 1:30 PM

4. Nombre responsable: Oscar Guillen C. — 5. Dependencia responsable: Subdirección para la Vejez.

6 item	7. Nombres y Apellidos	8. Documento de identidad		9. Entidad / Dependencia	10. Rol / Cargo	11. Planta / Contratista	12. Correo electrónico	13. Teléfono y Ext. / Celular	14. Firma
		8.1 Tipo	8.2 Numero						
1	[illegible]	CC	3[illegible]	[illegible]	[illegible]	OPS	[illegible]	3132124772	
2	Raquel Rubio Sanchez	CC	52200787	Secretaría Distrital del SDIS	coordinadora	contratista	raquelarte1@gmail.com	3138743953	
3	Oscar Guillen C.	CC	1020511764	CC Tunal del Sol.	T. Social	Contratista	Ciclovia del SDIS Gmail. com	3103315495.	
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									

Tratamiento de datos personales: "En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, me fue informado que la Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS, es la responsable del tratamiento de mis datos personales recolectados y podrá realizar operaciones sobre los mismos para las finalidades establecidas en su Política de tratamiento de datos personales, disponible en la página web de la entidad. Entiendo que tengo derecho a entregar o no datos sensibles, que son aquellos que afectan mi intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación.
Por lo anterior, autorizo expresamente a la Secretaría Distrital de Integracion Social para tratar los datos personales que se recolectarán mediante este registro. Entiendo que para revocar o modificar esta autorización, así como para consultar los datos allí almacenados, debo dirigirme a la SDIS a través de sus canales de atención a la ciudadanía"

Toda actividad realizada de pausa saludable debe ser reportada al Proceso Gestion de Talento Humano – Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Powered by CamScanner

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA

Código: FOR-GD-023
Versión: 2
Fecha: Memo I2024018963 - 12/07/2024
Página: 1 de 1

Sistema PQRS Instructivo — 2. Lugar o Localidad o Sede: CC Tierra del Sol — 3. Fecha y hora: 24/11/2025 13:00 - 13:00PM.

Oscar Guillen C. — 5. Dependencia responsable: Subdirección para la vejez.

4. Nombres y Apellidos	6. Documento de identidad: 6.1 Tipo	6.2 Número	9. Entidad / Dependencia	10. Rol / Cargo	11. Planta / Contratista	12. Correo electrónico	13. Teléfono y Ext. / Celular	14. Firma
Carolina Soto	CC	1033701867	CC Tierra del Sol	enfermera jefe	Contratista	norma2026@hotmail.com	3028215847	
Harry Morales M.	cc	1032374512	CC tierra sol	enfermero jefe	contratista	morales2a@gmail.	3112658927	
Karen Reyes Torres	CC	1000188000	CC Tierra del Sol	AUX. ENF.	contratista	K16123599@gmail.com	3118999880	Karen R.
Cindy Sanchez	Cc	1084447824	CC Tierra del Sol	Aux Enfermeria	Contratista	Sinch@Gmail.com	3027685772	
Harry Olivares	CC	1003704483	CC tierra del sol	Aux enfermera	contratista	hgonzalez@gmail.com	3142328446	Harry Oles
Sandra Lorenzo	Cc	39518941	CC tierra del Sol	Aux Enfermera	Contratista	Milah5350@gmail	3006481774	
Cesar Ortego	CC	1012994807	CC Tierra del Sol	Aux Enfermeria	Contratista	ingcesar211@gmail.com	3208181130	
Jair Bonilla	CC	1071443389	CC Tierra del Sol	Auxiliar enfermeria	Contratista	bonilla9hair730 gmail.com	3138491929	
Jorge Mesa	CC	1020865001	CC Tierra del Sol	enfermero	contratista			
Ivon Hernandez	CC	53094628	CC Tierra del Sol	Aux enfermera	Contratista	ivonhernandez1985 @gmail.com	3196604892	Ivon H
Monica Vargas C.	CC	51975747	CC Tierra del Sol	Aux. Enfermera	Contratista	(@gmail.com	3057377732	Monicace.
DIANA Ovalle	CC	41923421	CC Tierra del Sol	Aux Enfermera	contratista	@hotmail.com	3205727387	DIANAO
Diana Cespedes	CC	1075MASS	CC Tierra del Sol	Aux Enfermera	Contratista	@GMAIL.COM	3104829475	
Luis Tres Reyes	CC	1026774000	CC Tierra del Sol	Enfermero	Contratista	@gmail.com	3114840147	Les
Fabian Sarmiento E	CC	1056776794	CC Tierra del Sol	Aux enfermeria	Contratista		3102968315	
Adele Rojas	CC	1022467149	CC Tierra del Sol	Aux Enfermera	contratista	@gmail.com	3134132740	Adele O
[illegible]	CC	3558774	CC Tierra del Sol	[illegible]	Contratista		3113232211	
Alexander Ramirez	CC	1083804	CC tierra del Sol	Aux Enfermeria	Contratista	[illegible]@hotmail	3122492114	
Luz Fernanda Saenz	CC	1098736325	CC Tierra del Sol	Aux Enf	Contratista	@gmail.com	3249230630	
Yuri Reyes	CC	5940730	CC Tierra del Sol	Enfermero	Contratista	yurireyes@gmail.com	3054292070	

Uso interno de datos personales: "En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, me fue informado que la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS, es la responsable del tratamiento de mis datos personales recolectados y podrá realizar operaciones sobre los mismos para las finalidades establecidas en su Política de tratamiento de datos personales, disponible en la página web de la entidad. Entiendo que tengo derecho a entregar o no datos sensibles, que son aquellos que afectan mi intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación.

Leí lo anterior, bajo los apremios expresamente a la Secretaría Distrital de Integración Social para tratar los datos personales que se recolectan mediante este registro. Entiendo que para revocar o modificar esta autorización, así como para consultar los datos allí almacenados, debo dirigirme a la SDIS a través de sus canales de atención a la ciudadanía."

Esta actividad realizada de manera rutinaria debe ser reportada al Proceso Gestión de Talento Humano – Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Powered by CamScanner

	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Código: FOR-GD-023
	FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA	Versión: 2
		Fecha: Memo I2024018963 - 12/07/2024
		Página: 1 de 1

1. Tema: Sistema PQRS 2. Lugar o Localidad o Sede: CCC Parque del Sol 3. Fecha y hora: 24/11/2024 13:00 – 17:26 PM

4. Nombre responsable: Cesar Gallo C. 5. Dependencia responsable: Subdirección para la vejez

	7. Nombres y Apellidos	8. Documento de Identidad		9. Entidad / Dependencia	10. Rol / Cargo	11. Planta / Contratista	12. Correo electrónico	13. Teléfono y Ext. / Celular	14. Firma
		8.1 Tipo	8.2 Número						
1	Andrea Gonzalez	CC	52781414	CCC Tierra del Sol	Aux Enfermeria	Contratista	[illegible]	3133774338	[illegible]
2	Gisela Gonzalez	CC	1030763041	CCC Tierra del Sol	Aux Enfermeria	Contratista	yisela1492@hotmail.com	3224479904	[illegible]
3	fairyancy castrillon	CC	52371846	CCC Tierra del sol	fisioterap.	contratista	docfairyany@gmail.com	3108830501	[illegible]
4	Fernanda Medina	CC	1010796354	CCC Tierra del sol	Auxiliar Enfermeria	Contratista	[illegible]	3224360122	[illegible]
5	Elena Riveros G	CC	1006476067	CCC Tierra del sol	Aux. Psico	Contratista	elena.riveros1802@gmail.com	3214199176	[illegible]
6	[illegible]	CC	1010408364	Tierra del Sol	TOCUPACIONAL	Contratista	[illegible]	3204478006	[illegible]
7	Milagros Comicks	PPT	1131590	CCC. Tierra del Sol	Servicio General	contratista	milacornicks.11@gmail.com	3229531779	[illegible]
8	Loisa Fda Cen	CC	1030526655	CCC Tierra del sol	Gerente	Contratista	[illegible]	3188832848	[illegible]
9	Angelo Ernesto Andres	CC	52838845	CCC Tierra del Sol	Notificador	Contratista	[illegible]	3125869165	[illegible]
10	[illegible]	CC	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
11	Raquel Pinto Sanchez	CC	52200777	CCC Tierra del Sol	coordinadora	contratista	raquelpinto@sdis.gov.co	3138173953	[illegible]
12	Cesar Gallo C.	CC	1020811469	CCC Tierra del Sol	Tsocial.	Contratista.	Cesarcamilo@gmail.com	3201652491	[illegible]
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									

"Tratamiento de datos personales "En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, me fue informado que la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS, es la responsable del tratamiento de mis datos personales recolectados y podrá realizar operaciones sobre los mismos para las finalidades establecidas en su Política de tratamiento de datos personales, disponible en la página web de la entidad. Entiendo que tengo derecho a entregar o no datos sensibles, que son aquellos que afectan mi intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación.

Por lo anterior, autorizo expresamente a la Secretaría Distrital de Integración Social para tratar los datos personales que se recolectaran mediante este registro. Entiendo que para revocar o modificar esta autorización, así como para consultar los datos allí almacenados, debo dirigirme a la SDIS a través de sus canales de atención a la ciudadanía"

Toda actividad realizada en virtud suministro datos será reportada al Proceso Gestión de Talento Humano – Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Powered by CamScanner