

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	CODIGO:ET-CO-FT-001 VERSION:05
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	FEC9:30 A: 2024-06-04

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2026/03/18	Asistencia técnica de la Asociación de Usuarios NAUHSANCLA	2:00 pm	4:30 pm

Proceso, área que lidera la reunión	Nombre de quien elabora el acta
Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Laura Nohelia Murcia Rueda

✓ Objetivo de la reunión:
Asistir técnicamente a la Asociación de Usuarios NAUHSANCLA,

2. Temas a tratar:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apertura y Verificación: Saludo de bienvenida y verificación del quórum. 2. Aprobación: Lectura y aprobación del orden del día. 3. Seguimiento: Lectura y aprobación de las actas anteriores. 4. Revisión y elaboración Plan de Acción Asociaciones de Usuarios- Aleyder Rodríguez. 5. Gestión al Usuario: Socialización de informes e indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • Oficina de PQRS. • Niveles de Satisfacción. 6. Capacitación Técnica: Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) enfocadas en Cáncer. 7. Capacitación Resolución No. 711 de 2025: Estrategia de Bienestar y Salud (EBS). 8. Proposiciones y varios <ul style="list-style-type: none"> • Derecho y deber de la semana. • Invitación a Rendición de cuentas

3. Desarrollo:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bienvenida y verificación quorum. Se da inicio a la asistencia técnica Asociación de Usuarios NAUHSANCLA, en el Hospital Santa Clara, contando con la asistencia de 7 de los 15 Asociados, así mismo se cuenta con la asistencia de Aleyder Rodríguez Gestora Institucional, Laura Nohelia Murcia Rueda - Profesional de Participación y Referentes GIRS. Se recibe saludo de bienvenida de la Profesional, quien agradece a los asistentes por su participación. Lectura y aprobación orden del día. La profesional, da lectura del orden del día construido. El cual es aprobado por los asistentes. 2. Lectura de las actas anteriores. La señora Amparo Acosta, da lectura de acta correspondiente a sesión ordinaria del mes de marzo, la cual son aprobadas por los asistentes.

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	CODIGO:ET-CO-FT-001 VERSION:05
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	FEC9:30 A: 2024-06-04

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2026/03/18	Asistencia técnica de la Asociación de Usuarios NAUHSANCLA	2:00 pm	4:30 pm

3. Revisión y elaboración Plan de Acción Asociaciones de Usuarios- Aleyder Rodríguez.

Aleyder Rodríguez Gestora institucional de la Secretaria de Salud Brinda saludo y asistencia técnica a la asociación, sugiriendo las siguientes recomendaciones para ser integradas en el Plan de Acción:

1. Fortalecimiento Organizativo y Normativo

Actualización Documental: Realizar jornadas para la depuración de libros de asociados y la actualización de estatutos o reglamentos internos.

Acreditación de Delegados: Gestionar y tramitar las cartas de acreditación para los representantes ante las diferentes instancias (Comité de Ética, Juntas Directivas, etc.).

Asambleas Generales: Organizar y ejecutar asambleas para la socialización de avances y toma de decisiones democráticas.

2. Control Social y Veeduría (Eje Fundamental)

Recorridos de Verificación: Realizar visitas técnicas a los puntos de atención del Hospital Santa Clara para evaluar la calidad y oportunidad de la prestación del servicio.

Análisis de PQRS y Satisfacción: Participar en mesas de trabajo para revisar el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, proponiendo planes de mejora.

Apertura de Buzones: Acompañar el proceso de apertura de buzones de sugerencias para garantizar la transparencia en la recepción de la voz del usuario.

3. Capacitación y Educación (Eje de Formación PPSS)

Talleres sobre el Modelo "Más Bienestar": Capacitar a los integrantes en el nuevo modelo de salud territorial y los determinantes sociales.

Ciclos de Derechos y Deberes: Realizar sesiones pedagógicas sobre el decálogo de humanización y el marco legal del SGSSS.

Formación en RIAS: Talleres sobre las Rutas Integrales de Atención en Salud para orientar mejor a la comunidad.

Cuidado Colectivo: Espacios de formación en salud mental (estrategia "Conecta con tus emociones") y prevención de enfermedades crónicas.

4. Incidencia Territorial y Comunicación.

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	CODIGO:ET-CO-FT-001 VERSION:05
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	FEC9:30 A: 2024-06-04

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2026/03/18	Asistencia técnica de la Asociación de Usuarios NAUHSANCLA	2:00 pm	4:30 pm

Socialización del POA: Realizar jornadas para presentar el Plan Operativo Anual de la Subred a la base de usuarios y mostrar sus avances trimestrales.

Encuentros de Experiencias Significativas: Participar en el "Encuentro de Participación Social y Control Social" para compartir logros de veeduría con otras asociaciones.

Estrategia de Difusión: Crear piezas comunicativas (cartillas o videos) sobre el legado de los líderes y los canales de escucha disponibles.

5. Gestión Institucional

Mesas de Seguimiento al Plan de Acción: Reuniones mensuales de comisión coordinadora para evaluar el cumplimiento de las metas programadas y ajustar el cronograma si es necesario.

Rendición de Cuentas: asistir el ejercicio anual de rendición de cuentas ante la comunidad y la Secretaría Distrital de Salud.

Se resalta la importancia de trabajar con el modelo más bienestar desde las mesas locales y la presentación de proyectos desde listos MÁS BIEN ESTAR.

los asociados agradecen la información socializada para la elaboración del plan de acción.

4. Gestión al Usuario: Socialización de informes e indicadores, por parte de la profesional de Participación:

✓ Oficina de PQRS Febrero

TOTAL DE PQRS – FEBRERO 2026



TIPOLOGÍA	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN PARTICULAR	273	41,62%
RECLAMO	238	36,28%
QUEJA	60	9,15%
FELICITACIÓN	51	7,77%
DERECHO DE PETICIÓN GENERAL	23	3,51%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6	0,91%
SOLICITUD DE COPIA	3	0,46%
SUGERENCIAS	2	0,30%
TOTAL	656	100,00%

SUBREDCO

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2026/03/18	Asistencia técnica de la Asociación de Usuarios NAUHSANCLA	2:00 pm	4:30 pm

TOTAL DE QUEJAS – FEBRERO 2026

SERVICIO	TOTAL	%
AMBULATORIOS (Medicina General, Enfermería, todo el servicio, vacunación, lider unida, modulo azul, medicina especializada)	21	35,00%
COMPLEMENTARIOS (Farmacia, imágenes diagnósticas)	10	16,67%
SERVICIO AL CIUDADANO (Orientadores y enlaces)	7	11,67%
HOSPITALIZACIÓN (Enfermería, Programación de Cirugía, todo el servicio)	7	11,67%
URGENCIAS (Ambulancias, Medicina General, Triaje, enfermería)	5	8,33%
FACTURACIÓN	5	8,33%
ADMINISTRATIVA (Vigilancia, Servicios Generales)	3	5,00%
GESTIÓN DEL RIESGO (Salud Pública)	2	3,33%
TOTAL	60	100,0%



TOTAL DE FELICITACIONES FEBRERO 2026

TIPOLOGÍA	TOTAL	%
HOSPITALIZACIÓN (Enfermería, Medicina General, Cardiología, Casa más Bienestar, todo el servicio)	14	27,45%
AMBULATORIOS (Enfermería, Todo el personal, Medicina General, Cardiología)	11	21,57%
SERVICIO AL CIUDADANO (Orientadores)	7	13,73%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E	4	7,84%
URGENCIAS (Todo el Servicio, Pediatría)	3	5,88%
HOSPITAL JORGE ELIECER GATÁN Todo el personal	3	5,88%
HOSPITAL UNIVERSITARIO SANTA CLARA Todo el personal	2	3,92%
CENTRO DE SALUD OLAYA Todo el personal	2	3,92%
CENTRO DE SALUD PERSEVERANCIA Todo el personal	2	3,92%
CENTRO DE SALUD LIBERTADORES Todo el personal	1	1,96%
GESTIÓN DEL RIESGO SALUD	1	1,96%
COMPLEMENTARIOS Rehabilitación Cardíaca	1	1,96%
TOTAL	51	100,0%



✓ Niveles de Satisfacción.

INDICADORES DE OFICINA – FEBRERO 2026

INFORME PERCEPCION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO FEBRERO 2020

SERVICIO CONSULTA EXTERNA					SERVICIO HOSPITALIZACIÓN					SERVICIO OPERACIÓN				
Centros	Unidades Examinadas	Unidades Atendidas	%	X	Centros	Unidades Examinadas	Unidades Atendidas	%	X	Centros	Unidades Examinadas	Unidades Atendidas	%	X
HOSPITAL LA CORTINA	22	22	100%		HOSPITAL LA CORTINA	43	40	93%		HOSPITAL LA CORTINA	43	40	93%	
HOSPITAL MARTIN DE FUERTE	22	22	100%		HOSPITAL MARTIN DE FUERTE	43	41	95%		HOSPITAL MARTIN DE FUERTE	43	41	95%	
HOSPITAL JORGE ELIEZER GASTIN	22	22	100%		HOSPITAL JORGE ELIEZER GASTIN	79	77	97%		HOSPITAL JORGE ELIEZER GASTIN	40	39	98%	
HOSPITAL LA LIMA	22	22	100%		HOSPITAL LA LIMA	43	43	100%		HOSPITAL LA LIMA	43	43	100%	
HOSPITAL SANTA LUCIA	22	22	100%		HOSPITAL SANTA LUCIA	18	14	78%		HOSPITAL SANTA LUCIA	42	42	100%	
CENTRO DE SALUD PARAGUARI	22	22	100%		CENTRO DE SALUD PARAGUARI	43	43	100%		CENTRO DE SALUD PARAGUARI	43	43	100%	
CENTRO DE SALUD BELLEJO NOROCC	22	22	100%		CENTRO DE SALUD BELLEJO NOROCC	4	4	100%		CENTRO DE SALUD BELLEJO NOROCC	4	4	100%	
CENTRO DE SALUD BELLEJO	22	22	100%		CENTRO DE SALUD BELLEJO	6	6	100%		CENTRO DE SALUD BELLEJO	41	39	95%	
CENTRO DE SALUD SAN CARLOS	22	22	100%		CENTRO DE SALUD SAN CARLOS	43	43	100%		CENTRO DE SALUD SAN CARLOS	43	43	100%	
CENTRO DE SALUD SAN CARLOS	21	21	100%							CENTRO DE SALUD SAN CARLOS	388	377	96.93%	
CENTRO DE SALUD SAN CARLOS	24	24	100%											
CENTRO DE SALUD SAN CARLOS	22	22	100%											
CENTRO DE SALUD CANDELARIA	22	22	100%											
CENTRO DE SALUD ACHES	22	22	100%											
CENTRO DE SALUD ACHES	22	22	100%											
CENTRO DE SALUD SAN CARLOS TURIBIA	22	22	100%											
CENTRO DE SALUD CHICALDES	22	22	100%											
CENTRO DE SALUD SAN CARLOS	22	22	100%											
CENTRO DE SALUD OLAVIA	22	22	100%											
CENTRO DE SALUD SAN CARLOS	24	23	95%											
CENTRO DE SALUD SAN CARLOS	24	23	95%											
Total	444	441	99.32%											

SERVICIO CONSULTA EXTERNA					SERVICIO HOSPITALIZACIÓN					SERVICIO OPERACIÓN				
Centros	Unidades Examinadas	Unidades Atendidas	%	X	Centros	Unidades Examinadas	Unidades Atendidas	%	X	Centros	Unidades Examinadas	Unidades Atendidas	%	X
Consultas Externas	444	441	99.32%		Hospitalización	411	409	99.51%		Operación	411	409	99.51%	
Total	1245	1239	99.51%											

SERVICIO CONSULTA EXTERNA - FEBRERO 2024				
Servicio	Unidades Examinadas	Unidades Atendidas	%	X
Consultas Externas	444	441	99.32%	
Hospitalización	411	409	99.51%	
Operación	411	409	99.51%	
Total	1245	1239	99.31%	



	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	CODIGO:ET-CO-FT-001 VERSION:05
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	FEC9:30 A: 2024-06-04

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2026/03/18	Asistencia técnica de la Asociación de Usuarios NAUHSANCLA	2:00 pm	4:30 pm

5. Capacitación Técnica: Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) enfocadas en Cáncer:

Se realiza la socialización a los miembros de la Asociación de usuarios NAUHSANCLA sobre las actividades contempladas en la Ruta de Atención y Mantenimiento de la Salud, con el objetivo de fortalecer el conocimiento de la población frente a los servicios disponibles, promover el acceso oportuno y fomentar la participación activa en los programas de promoción y prevención.

Inicialmente, se informa a los usuarios sobre la clasificación de las atenciones por curso de vida, explicando la importancia de adaptar las intervenciones en salud según la etapa en la que se encuentra cada persona, de la siguiente manera:

Primera infancia: de 8 días de nacido a 5 años, etapa en la que se prioriza el crecimiento y desarrollo, vacunación y seguimiento nutricional.

Infancia: de 6 a 11 años, enfocada en la promoción de hábitos saludables, salud oral y detección temprana de alteraciones.

Adolescencia: de 12 a 17 años, donde se abordan temas de salud sexual y reproductiva, salud mental y prevención de riesgos.

Juventud: de 18 a 28 años, con énfasis en estilos de vida saludables, planificación familiar y detección temprana de enfermedades.

Adultez: de 29 a 59 años, orientada al control de enfermedades crónicas, tamizajes y mantenimiento de la salud.

Vejez: desde los 60 años, enfocada en el envejecimiento saludable, control de comorbilidades y mantenimiento de la funcionalidad.

Posteriormente, se socializan los servicios incluidos en esta ruta, destacando su importancia para la detección temprana de enfermedades y el mantenimiento de la salud:

Valoración integral, que permite identificar factores de riesgo y necesidades en salud.

Valoración integral por odontología, orientada a la prevención y tratamiento de enfermedades bucales.

Higiene oral, incluyendo la atención a usuarios que utilizan prótesis dentales.

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	CODIGO:ET-CO-FT-001 VERSION:05
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	FEC9:30 A: 2024-06-04

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2026/03/18	Asistencia técnica de la Asociación de Usuarios NAUHSANCLA	2:00 pm	4:30 pm

Evaluación de agudeza visual, con el fin de detectar oportunamente alteraciones visuales.

Tamizajes para la detección temprana de diferentes tipos de cáncer y otras condiciones de salud.

Asimismo, se hace énfasis en la priorización de la detección temprana de cuatro tipos de cáncer de alta relevancia en salud pública, explicando a los usuarios la importancia de realizarse los exámenes periódicos según su edad y factores de riesgo:

Cáncer de mama: De los 50 a 69 años mediante la realización de mamografía cada dos años y a partir de los 40 años el examen clínico de mama.

Cáncer de cérvix: A través de citología y prueba de ADN-VPH, a partir de los 25 años.

Cáncer de próstata: Mediante la prueba de PSA (antígeno prostático específico), a partir de los 50 años cada 5 años junto con el tacto rectal.

Cáncer de colon: Por medio de la prueba de sangre oculta en heces, a partir de los 50 años.

Durante la jornada, se resalta la importancia de la demanda inducida, la adherencia a los controles y el seguimiento continuo de las recomendaciones brindadas por el personal de salud, con el fin de garantizar una atención integral y oportuna.

Finalmente, se habilita un espacio de participación para los usuarios, en el cual se resuelven inquietudes, se brindan aclaraciones adicionales y se promueve el uso adecuado de los servicios de salud.

6. Capacitación Resolución No. 711 de 2025: Estrategia de Bienestar y Salud (EBS).

presentación de las Resoluciones 711 y 1810 de 2025: Talento Humano (Resolución 711 de 2025) Se establece la asignación de un total de 634 personas para conformar los Equipos Básicos de Salud (EBS), distribuidos según los siguientes perfiles: Auxiliares de enfermería: 318. Enfermeros profesionales:

106. Médicos: 53. Psicólogos: 53. Promotores de Salud: 104. Distribución de Equipos por Localidad La Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente cuenta con un total de 104 equipos (64 extramurales y 40 intramurales). El personal de promotores de salud para el componente extramural se distribuye así: San Cristóbal: 27 promotores. Rafael Uribe Uribe: 22 promotores. Santa Fe: 6 promotores. Los Mártires: 4 promotores. Antonio Nariño: 3 promotores. La Candelaria: 2 promotores. Decálogo de Acciones Clave de los EBS Los equipos operan bajo las modalidades extramural, intramural y telemedicina, ejecutando las siguientes acciones: Atención y seguimiento por medicina, enfermería, odontología,

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	CODIGO:ET-CO-FT-001 VERSION:05
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	FEC9:30 A: 2024-06-04

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2026/03/18	Asistencia técnica de la Asociación de Usuarios NAUHSANCLA	2:00 pm	4:30 pm

psicología, nutrición, terapias y especialidades. Atención y seguimiento prenatal y del recién nacido. Detección temprana en infancia, adolescencia, juventud, adultez y vejez. Información y educación en salud para la comunidad. Vacunación según esquema. Entrega de insumos y medicamentos. Tamizajes, toma de laboratorios e imágenes diagnósticas. Gestión de la red de referencia y contrarreferencia. Reporte de casos de vigilancia en salud pública. Acciones intersectoriales para transformar determinantes de la salud. Fortalecimiento de la APS (Resolución 1810 de 2025) Formalización Laboral: La norma formaliza el trabajo de los auxiliares promotores de salud, estableciendo responsabilidades, formación y remuneración justa. Rol Estratégico: Los promotores actúan como puente entre el sistema de salud y la población, facilitando la articulación con los servicios desde un modelo comunitario. Marco Normativo: Se fundamenta en la Ley Estatutaria 1751 de 2015 y la Ley 1438 de 2011, que reconocen la salud como un derecho fundamental y la estrategia de Atención Primaria en Salud (APS) como prioritaria.

A lo anterior los asociados agradecen la información socializada Comprando metiéndosela a multiplicar como líderes comunitarios en salud.

7. Propositiones y varios

- Derecho y deber de la semana.

  Derecho 7: Prestar durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad y trato humanizado por los funcionarios y colaboradores quienes estarán debidamente capacitados y autorizados para ejercer.

  Deber 3: Usar adecuada y racionalmente los servicios ofrecidos, mecanismos de escucha. Cumpliendo las normas del SGSSS y actuando de buena fe en el mismo.

 Decálogo de Humanización.

4. Aseguramos la confidencialidad frente a la información del usuario y que su presencia en la organización no será divulgada sin su consentimiento.

- Invitación a Rendición de cuentas

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	CODIGO:ET-CO-FT-001 VERSION:05
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	FEC9:30 A: 2024-06-04

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2026/03/18	Asistencia técnica de la Asociación de Usuarios NAUHSANCLA	2:00 pm	4:30 pm



8. Cierre.

Se da por terminada la reunión siendo las 4:30 pm agradeciendo a los asistentes.

Evidencias fotográficas:



4. Compromisos Establecidos y Responsables					
Qué	Quién	Cuando	Observaciones		
Tarea o Actividad	Responsable	Fecha límite	Si	No	
Asistencia técnica comisión coordinadora Asociación de Usuarios, lunes 6 de abril de 2026 de marzo, hora 2 0 0 p m.	Profesional de Participación Comunitaria Asociación de Usuarios	30/04/2025		X	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD <small>Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.</small>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		CODIGO:ET-CO-FT-001 VERSION:05
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN		FEC9:30 A: 2024-06-04

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN			HORA INICIO	HORA FINAL
2026/03/18	Asistencia técnica de la Asociación de Usuarios NAUHSANCLA			2:00 pm	4:30 pm

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente Empresa Social del Estado	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CODIGO:ET-CO-FT-001 CENTRO ORIENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO VERSION:05	
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN FECHA: 2024-06-04	

FECHA AÑO/MES/ DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2024/06/18	ASOCIACIÓN NAUHSANCIA	2:00pm	4:30pm

5. Asistencia				
Nombres y Apellidos	Cargo	Área (unidad)	Correo	Firma
Rodriguez Nieto	C.S.	NAUHSANCIA		
Fraser Molina	niya	3228935710		
Catali Colón	C.C.	NAUHSANCIA		
Emma F. de Boyaca	C. F.	NAUHSANCIA		
Maribel González M.	C. P.	NAUHSANCIA		
Alia C. Cordero P.	C.C.	NAUHSANCIA		
Maribel Díaz Urbina A.	Subred GRS Intermed. de Atención	Atención Participativa		
Alexander Pacheco S.	Presupuesto SDS	SDS	alexander.pacheco@subred	
Diana M. Sobrzano	Referente GRS	GRS	lider-actante@subred	Diana S.
Ingrid Katherine Portuñal Mora	Referente GRS	GRS	lider-actante@subred	Ingrid P.
Luc Flaming Harroche S.	Supervisor equipos ERS	ERS	eltramblador@subred	
Camilo Andrea Parra Duarte	Lider Dinamizador	Dir. Ser. Ambulato	minidynamizador@gmail.com	