ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES FORMATO REGISTRO DESARROLLO ACTIVIDADES SERVICIO CUIDADO TRANSITORIO DÍA-NOCHE	Código: FOR-PSS-517 Versión: 2 Fecha: Memo I2026008837 - 20/03/2026 Pagina: 1 de 1

Clasificación: Información Pública Reservada

Servicio:	Cuidado Transitorio Día-Noche	Fecha de ejecución:	30	3	2026

Unidad Operativa:	Centro de cuidado transitorio Antonia Santos		
Componente Atención:	Participación y Redes		
Línea Atención:	Participación	Profesional a cargo:	Marisol Sierra Urrego-Trabajadora Social
Nombre actividad:	Rutas de atención en salud para personas mayores		

DESARROLLO DEL TEMA	
OBJETIVO GENERAL	
Fortalecer el conocimiento de las personas mayores sobre las rutas de atención en salud, promoviendo el reconocimiento de los mecanismos existentes para garantizar sus derechos y acceder oportunamente a los servicios de salud.	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
Socializar las rutas de atención en salud cuando se presentan barreras o vulneración de derechos.	
Explicar de manera clara los mecanismos de exigibilidad como PQRS, derechos de petición, tutelas y otras herramientas legales.	
Promover la participación activa mediante preguntas que permitan identificar el nivel de conocimiento del grupo.	
METODOLOGÍA	
MOMENTO INICIAL	La actividad inicia con un saludo al grupo y una conversación breve sobre las experiencias que han tenido las personas mayores al momento de solicitar servicios de salud. Algunas personas comentan dificultades relacionadas con la asignación de citas, demoras en la atención o falta de información. A partir de estas intervenciones se introduce el tema, explicando que el espacio tiene como propósito brindar herramientas claras para que las personas puedan actuar cuando sienten que su derecho a la salud no está siendo garantizado.
MOMENTO CENTRAL	Durante el desarrollo del encuentro la trabajadora social explica de manera detallada las rutas de atención en salud, indicando los pasos que deben seguir las personas cuando se presenta una dificultad en el acceso a los servicios. Se inicia explicando el concepto de PQRS (petición, queja, reclamo y sugerencia), diferenciando cada uno de estos términos y dando ejemplos sencillos para facilitar su comprensión. Se aclara cuándo se debe utilizar cada uno y la importancia de dejar registro de las solicitudes realizadas ante las entidades de salud. Se socializan los canales de atención de las EPS, explicando que existen medios digitales como páginas web, correos electrónicos y líneas telefónicas, así como canales presenciales como oficinas de atención al usuario y buzones de sugerencias. Se resalta la importancia de utilizar estos canales de manera adecuada y conservar soportes de las solicitudes realizadas. Posteriormente se explica qué es la Superintendencia Nacional de Salud y en qué casos se debe acudir a esta entidad, especialmente cuando no se obtiene respuesta o solución por parte de la EPS. También se orienta sobre el papel de la Personería, señalando que puede brindar acompañamiento en la defensa de los derechos. Se aborda el tema del derecho de petición, explicando en qué situaciones se debe interponer y la importancia de hacerlo de manera formal para solicitar información o exigir respuestas. De igual manera, se explica la acción de tutela como un mecanismo de protección cuando el derecho a la salud está siendo vulnerado de manera urgente. Durante el desarrollo del taller se realizan preguntas dirigidas a las personas mayores con el fin de conocer su nivel de comprensión, lo que permitió generar mayor interacción y aclarar dudas en tiempo real. Las personas participan respondiendo, compartiendo experiencias y planteando inquietudes relacionadas con situaciones personales. El espacio se caracteriza por una participación activa, donde se evidencia interés por aprender y comprender mejor las rutas de atención. Al finalizar la explicación general, se brindan orientaciones personalizadas a quienes presentan casos específicos, ofreciendo guía frente a sus situaciones particulares.
MOMENTO FINAL	En el cierre del encuentro se realiza una síntesis de los temas abordados, resaltando la importancia de conocer las rutas de atención y los mecanismos disponibles para garantizar el derecho a la salud. Se invita a las personas mayores a hacer uso de estas herramientas cuando sea necesario y a no quedarse en silencio frente a situaciones de vulneración. Se deja un espacio final para preguntas, donde se aclaran algunas inquietudes adicionales.

RECURSOS	
Registro fotográfico	Salón de eventos
Mesas	Equipo Profesional
Sillas	
Ayuda de equipos tecnólogicos (TV, Internet, etc)	

EVALUACIÓN ACTIVIDAD
Las respuestas evidencian que el espacio fue pertinente y necesario, ya que muchas personas desconocían los mecanismos existentes para exigir sus derechos en salud. Se destaca que la explicación de conceptos como PQRS, derecho de petición y tutela permitió mayor claridad frente a las acciones que pueden tomar. Asimismo, las personas valoran positivamente el espacio de orientación personalizada, ya que les permitió resolver situaciones concretas relacionadas con sus casos.

REGISTRO FOTOGRÁFICO









NOTA: Se anexa FOR-PSS-729 Formato Entrega elementos y registro de actividades y novedades.

Actividad 1 Línea: Identificación y fortalecimiento de redes familiares.

PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES
FORMATO ENTREGA ELEMENTOS Y REGISTRO DE ACTIVIDADES Y NOVEDADES

Código: FOR-PSS-729 | Versión: 1 | Fecha: Mama 0923636946 - 20/02/2023 | Página: 1 de 4

Clasificación: Información Pública Reservada

Nombre del servicio: CUIDADO TRANSITORIO DIA/NOCHE

Nombre Unidad Operativa: CUIDADO TRANSITORIO DIA - NOCHE ANTONIA SANTOS

Fecha: 30-03-2026 (año | día: X | mes)

Nombre del coordinador: Carlota Ramirez

SECCIÓN 5. REGISTRO DE PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES

Nombre de quien registra el ingreso: Lorena Cantor.

N°.	INGRESO A LA UNIDAD OPERATIVA						ASISTENCIA ACTIVIDADES			
	DOCUMENTO DE IDENTIFICACION		NOMBRES	APELLIDOS	FIRMA	OBSERVACIONES	Nombre del profesional: Harpo Sierra			
	TIPO	NÚMERO					ACTIVIDAD 1	ACTIVIDAD 2	ACTIVIDAD 3	ACTIVIDAD 4
							LINEA: Participación	LINEA:	LINEA:	LINEA:
1	CC	14880849	Jose Hebeth	Cardenas			SI			
2	SI	601742	Wilmer Elizen	Sandoval Pantoja			NO			
3	CC	19.292.263	Gus Alfredo	Bernal Salamanca			SI			
4	CC	19.342.420	Orlando	Chavarrio Gomez			SI			
5	CC	8.490.219	Francisco Hernan	Soacun Suarez.			NO			
6	CC	8.850.986	Deividel	Atencio Vega.			SI			
7	Cc	1073425	Cayetano	Lopez Vargas			SI			
8	CC	1016.007.555	Carmen Aura	Mejia soto.			NO			
9	CC	5.805.889	Waldino	Montaño Diaz.			NO			
10	CC	4.776.037	Oswaldo	Collazos Gomez.	no indaldo		NO			
11	CC	19.450.986	Jose Arnis	Galeano Gonzalez			NO			
12	CC	3.780.140	Jose Baldem	Gonzalez.	No Firma.		NO			
13	CC	27.517.764	Mariela De Jesus	Sanchez Borja			NO			
14	CC	17.063.277	Alvaro	Betancourt Valoire			SI			
15	CC	5.554.831	Jose David	Carreño Jaimes			NO			
16	CC	17.069.945	Carlos Arturo	Navarrete Diaz			NO			

PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES
FORMATO ENTREGA ELEMENTOS Y REGISTRO DE ACTIVIDADES Y NOVEDADES

Código: FOR-PSS-729
Versión: 1
Fecha: Memo 20230308946 - 20/03/2023
Página: 2 de 4
Clasificación: Información Pública Reservada

Nombre del servicio: CUIDADO TRANSITORIO DIA/NOCHE
Nombre Unidad Operativa: CUIDADO TRANSITORIO DIA - NOCHE ANTONIA SANTOS
Fecha: 30-03-2026
Jornada: Día: X Noche:
Nombre del coordinador: Carlota Ramirez

SECCIÓN 5. REGISTRO DE PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES

Nombre de quien registra el ingreso: Lorena Cantor

ITEM	INGRESO A LA UNIDAD OPERATIVA						ASISTENCIA ACTIVIDADES			
	DOCUMENTO DE IDENTIFICACION		NOMBRES	APELLIDOS	FIRMA	OBSERVACIONES	Nombre del profesional: Marso Sierra	Nombre del profesional:	Nombre del profesional:	Nombre del profesional:
	TIPO	NÚMERO					ACTIVIDAD 1	ACTIVIDAD 2	ACTIVIDAD 3	ACTIVIDAD 4
							LINEA: Participacion	LINEA:	LINEA:	LINEA:
17	CC	19.183054	Efrain	Medina.			SI			
18	CC	19.210.200	Luis Felipe	Gonzalez Pinzon			Si			
19	CC	19.140.749	Luis manuel	Reyes			SI			
20	CC	42.796.043	Beatriz Elena	Mazo Mazo			NO			
21	CC	79.348.339	Jose Arturo	muñoz Arango.			NO			
22	CC	79.232.708	Luis eduardo	castiblanco			NO			
23	CC	7.533.310	Omar de Jesus	Yepes.			NO			
24	CC	43.515.566	Maria Elsenia	Benitez cano			NO			
25	CC	7.857.402	Jose Guillermo	Garzon cardenas	No Firma		NO			
26	CC	24.323.898	Luz marina	Pineda Sanchez.			NO			
27	CC	31.840.631	Maria Eugenia	montoya Cardona			NO			
28	CC	31.280.003	Nubia	Valencia molina.			SI			
29	CC	17.806.531	Octavio	cordoba.			SI			
30	CC	14.433.085	Jose Gregorio	Vela Galindo			SI			
31	CC	17.110.297	Carlos Julio	Prada Garcia			NO			

PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES
FORMATO ENTREGA ELEMENTOS Y REGISTRO DE ACTIVIDADES Y NOVEDADES

Código: FOR-PSS-729
Versión: 1
Fecha: Memo 20233036946 - 29/03/2023
Página: 3 de 4

Clasificación: Información Pública Reservada

Nombre del servicio: CUIDADO TRANSITORIO DIA/NOCHE

Nombre Unidad Operativa: CUIDADO TRANSITORIO DIA - NOCHE ANTONIA SANTOS

Fecha: 30-03-2026

Nombre del coordinador: Carlota Ramirez

Jornada: Día X Noche

SECCIÓN B. REGISTRO DE PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES

Nombre de quien registra el ingreso: Lorena Cantor

ITEM Nº	INGRESO A LA UNIDAD OPERATIVA						ASISTENCIA ACTIVIDADES			
	DOCUMENTO DE IDENTIFICACION		NOMBRES	APELLIDOS	FIRMA	OBSERVACIONES	Nombre del profesional: Maritsol Sierra	Nombre del profesional:	Nombre del profesional:	Nombre del profesional:
	TIPO	NÚMERO					ACTIVIDAD 1 LINEA: Participación	ACTIVIDAD 2 LINEA:	ACTIVIDAD 3 LINEA:	ACTIVIDAD 4 LINEA:
32	CC	6.186.111	Jose Patrocinio	Medina	UPM		NO			
33	CC	17.174.946	Hernando	Diaz Omaña			SI			
34	CC	19162971.	Luis Alberto	casallas			NO			
35	CC	3506.214	Jose ignacio	Muñoz mazo			NO			
36	CC	6.186.862	Jose Iturriel	Salazar urrea			NO			
37	CC	17.188.066	Amadeo	Rodriguez Chaves			NO			
38	CC	19086282	Jorge	Diaz			NO			
39	CC	19.078.062	Emilio Antonio	Alarcon mora.			NO			
40	CC	4.172.538	Alberto	mosquera			SI			
41	CC	19075317	Nebertulio	Baron Rueda			SI			
42	CC	17.148.908	Luis maria	Reyes	No Firma.		NO			
43	CC	79.280.474	Jorge Enrique	Suarez Sanchez			SI			
44	CC	17.119.581	Humberto	Bernal mozo.			SI			
45	CC	19.268.801	Jorge Enrique	Castañeda Camargo			NO			
46	CC	41.503.472	Belsbe	Gamba Hurtado			NO			
47	CC	23.992.893	Maria De Jesus	Forero Torres			NO			

PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES
FORMATO ENTREGA ELEMENTOS Y REGISTRO DE ACTIVIDADES Y NOVEDADES

Código: FOR-PSS-729
Versión: 1
Fecha: Memo 20223039846 - 29/03/2023
Página: 4 de 4

Clasificación: Información Pública Reservada

Nombre del servicio: CUIDADO TRANSITORIO DIA/NOCHE

Nombre Unidad Operativa: CUIDADO TRANSITORIO DIA - NOCHE ANTONIA SANTOS

Fecha: 30-03-2026

Nombre del coordinador: Carlota Ramirez

Jornada: Día: X Noche:

SECCIÓN 5. REGISTRO DE PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES

Nombre de quien registra el ingreso: Lorena Cantor

	INGRESO A LA UNIDAD OPERATIVA						ASISTENCIA ACTIVIDADES			
							Nombre del profesional: Maribel Sierra	Nombre del profesional:	Nombre del profesional:	Nombre del profesional:
	DOCUMENTO DE IDENTIFICACION						ACTIVIDAD 1	ACTIVIDAD 2	ACTIVIDAD 3	ACTIVIDAD 4
	TIPO	NÚMERO	NOMBRES	APELLIDOS	FIRMA	OBSERVACIONES	LINEA: Participacion	LINEA:	LINEA:	LINEA:
48	CC	19235243	German	Soto			SI			
49	CC	19.352486	German	Solano Colmenares			NO			
50	CC	41.635.329	Myriam	Rodriguez			NO			
51	CC	7.450.737	Jose Dioscorides	Pedraza Valle.			SI			
52	CC	6.026.912	Hernando	Urrego Castaño.			NO			
53	CC	79.315 835	Pastor	Fracica.			SI			
54	CC	41592017	Maria Elena	Ladino de Saenz.			NO			
55										
56										
57										
58										
59										
60										
61										
62										