
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PLANEACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ACTA DE REUNIÓN				
	Código:	SDS-PYC-FT-001	Versión:	8	
Elaborado por: Nury Leguizamón Amaya / Revisado por: Álvaro Amado Camacho / Aprobado por: Juan Carlos Jaramillo Correa					

Tema: **REUNION SUBDIRECCION DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD – EQUIPO DE ASISTENCIA TÉCNICA.**

Dependencia (Dirección / Oficina)	Proceso
Subdirección de Calidad y Seguridad en Servicios de Salud	Gestión Social y Territorial en Salud Pública

Objetivo	Fecha: 28 de mayo de 2026		
Realizar reunión con el equipo de colaboradores de asistencia técnica, para optimizar la realización de las actividades a cargo de la dependencia.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica:	
		Asesoría ( )	Capacitación ( )
		Orientación ( )	Acompañamiento ( )
	Otro ( x ) Reunión equipo de asistencia técnica		
	Modalidad:	Presencial ( x )	Virtual ( )
	Lugar: Sala de juntas 5 piso edificio administrativo		
	Hora Inicio: 9:40 a.m.		Hora Fin: 10:40 a.m.
	Notas por: Leilann Dennisse Vergara Vaca		
	Próxima Reunión: Por definir		
	Quien cita: Leilann Dennisse Vergara Vaca		

#### TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS \*

Inicia la reunión con el saludo por parte de Leilann Vergara, quien da la bienvenida a los asistentes, e indica el orden del día y desarrolla los siguientes puntos:

#### 1. Realización de asistencia técnica a través de los canales telefónico, virtual y presencial:

Para la realización de asistencia técnica, es necesario tener en cuenta lo siguiente:



La atención de los canales se debe realizar en los horarios establecidos por la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. por lo cual se solicita el cumplimiento de los mismos.

Para la atención de las líneas telefónicas, durante la actual vigencia se realiza asignación de una persona, ocasionalmente dos o tres, por lo cual, se hace necesario realizar el registro de llamadas no atendidas con el fin de entregar el reporte solicitado por la subdirectora.

Dar aplicación a lo establecido en el Manual de Servicio a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, el cual como protocolo de saludo indica:

*Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a la Secretaría Distrital de Salud”, “Mi nombre es...” (siempre tenemos que identificarnos con nuestro nombre y apellido), “En que le puedo Servir” (página 44) y establece las siguientes recomendaciones:*

- *Escuchar a la otra persona y evitar interrumpir mientras habla.*
- *Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.*
- *Anticipar y satisfacer las necesidades de la persona.*

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>PLANEACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p>				
	<p>ACTA DE REUNIÓN</p>				
	<p>Código:</p>	<p>SDS-PYC-FT-001</p>	<p>Versión:</p>	<p>8</p>	
<p>Elaborado por: Nury Leguizamon Amaya / Revisado por: Alvaro Amado Camacho / Aprobado por: Juan Carlos Jaramillo Correa</p>					

- *Emplear lenguaje claro, el cual corresponde a la expresión simple, clara y directa de la información que se le brinda a la ciudadanía. La comunicación entre la ciudadanía y las entidades es el vehículo que aumenta el capital de confianza en la Administración Pública, reduce costos administrativos y financieros y, especialmente, permite que el ejercicio de derechos de la ciudadanía sea efectivo.*

El lenguaje que debe usar el servidor para hablar con los usuarios y usuarias debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “muy buen día” “buenas tardes”, “estoy para servirle”, ¿en qué le puedo colaborar?”, “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?”

Deben evitarse actitudes y gestos no verbales que puedan ser interpretadas por el usuario como un mal servicio.

Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.

Llamar a la persona por el nombre que utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.

Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc. Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”, o el nombre propio.

Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.



Registrar en formato forms y realizar la asistencia técnica (orientación) acorde con las necesidades del usuario. Es necesario dar respuesta a la solicitud del ciudadano y evitar que incurra en trámites adicionales como solicitar que registre la petición en el Sistema Bogotá te Escucha, cuando se puede gestionar o solucionar directamente en el momento de la atención.

Con el fin de garantizar que las personas asignadas a los canales de asistencia técnica disfruten la hora de almuerzo, se solicita a los colaboradores asignados respetar estos horarios de manera estricta, evitar la realización de actividades que demanden mayor tiempo y afectación del tiempo de la persona que está cubriendo la ventanilla al medio día.

Las asistencias técnicas en las cuales el ciudadano requiera averiguar el estado de trámites como inscripción, novedades, levantamiento de medida, trámites de licencias de práctica médica, seguridad y salud en el trabajo entre otras, la subdirectora Mariana Barros ha dispuesto que se realice llamada o envíe mensaje por WhatsApp al número 3102097163, de Maribel Pulido, secretaria de la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud-IVC, quien se encargará de las averiguaciones para poder informar al usuario.

Se plantea la situación de los asesores u otras personas que acuden a la ventanilla requiriendo datos de usuario y contraseña de prestador y realización de trámites, se establece como compromiso unificar con las colaboradoras de Inspección, Vigilancia y Control el requerimiento de solicitar autorización cuando la persona que acude a la ventanilla no sea el profesional independiente o representante legal de la entidad.

2. Respuesta a peticiones escritas: De acuerdo a lo concertado con la subdirectora Marcela Díaz Ramírez, se está realizando la asignación de 6 peticiones diarias, teniendo en cuenta el tiempo requerido para el cargue en el sistema y realización de ajustes. El número asignado puede variar si la mayoría de las peticiones se relacionan con solicitud de constancias de habilitación, programación de asistencia técnica o solicitud de datos de usuario y contraseña para inscripción o la realización de novedades de habilitación.

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>PLANEACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p>				
	<p>ACTA DE REUNIÓN</p>				
	Código:	SDS-PYC-FT-001	Versión:	8	
<p>Elaborado por: Nury Leguizamón Amaya / Revisado por: Alvaro Amado Camacho / Aprobado por: Juan Carlos Jaramillo Correa</p>					

Las respuestas en las cuales se asigne cita de asistencia técnica presencial o virtual, es necesario remitir inmediatamente la comunicación con el fin de realizar la gestión requerida y que la respuesta sea cargada en el sistema con suficiente anterioridad. Cuando se realice programación de asistencia técnica virtual con las profesionales de contaduría de la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control, para lo relacionado con las condiciones de capacidad técnico administrativa y de suficiencia patrimonial y financiera, es necesario concertar la fecha y quien proyecta la respuesta es la persona encargada de crear y enviar el enlace de la reunión.

La persona asignada debe remitir la respuesta a la petición para revisión, observaciones y ajuste durante el día definido en programación semanal para tal fin, la persona asignada revisa, ajusta y remite para firma de la subdirectora o en su defecto realiza observaciones y devuelve para ajustes, los cuales deben ser enviados el mismo día, una vez la subdirectora aprueba la respuesta, realizar lo más pronto posible el cargue en Agilsalud para revisión de Jennifer y posterior remisión para firma y radicación de respuesta al peticionario. La revisión previa garantiza que la respuesta cargada corresponda a la aprobada por la subdirectora.



Para la realización de las respuestas a peticiones escritas, se debe utilizar el formato institucional, registrar los datos del peticionario, en asunto relacionar el número de la petición y canal de recepción, saludo y registro del cuerpo de la petición, incluir párrafo protocolario de la Subdirección, párrafo alusivo a la Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015 y canales de asistencia técnica, incluir el soporte normativo y concluir, garantizando la resolución de todas las inquietudes planteadas.

Durante el primer trimestre, la Dirección de servicio a la ciudadanía, reportó para la dependencia cumplimiento de 100% en criterios de calidad y manejo adecuado del Sistema Bogotá te Escucha, sin embargo, se realizaron las siguientes recomendaciones:

Incorporar en las respuestas a los derechos de petición una frase de cierre cordial y respetuosa que refleje la disposición de servicio y la formalidad institucional, fortaleciendo así la imagen de la entidad y generando mayor confianza en los ciudadanos. Expresiones como “Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional” o “Cordialmente, a su disposición para cualquier información complementaria”, contribuyen a transmitir cercanía, respeto y compromiso con la atención oportuna y efectiva.

Continuar fortaleciendo el uso de lenguaje claro en todas las comunicaciones escritas y orales, especialmente en aquellas dirigidas a la ciudadanía, como respuestas a derechos de petición, correos electrónicos, actos administrativos y demás comunicaciones institucionales y para lograrlo, se recomienda:

- Redactar con frases breves, utilizando verbos en voz activa y siguiendo un orden lógico de las ideas.
- Organizar la información de manera jerárquica, presentando primero los aspectos más relevantes.
- Ajustar el contenido al perfil de la persona destinataria, considerando su nivel de formación, contexto y necesidades, y dirigiéndose siempre a ella por su nombre correcto.
- Evitar el uso innecesario de tecnicismos, jergas administrativas y estructuras complejas que dificulten la comprensión.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD	PLANEACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ACTA DE REUNIÓN				
	Código:	SDS-PYC-FT-001	Versión:	8	
Elaborado por: Nury Leguizamón Amaya / Revisado por: Álvaro Amado Camacho / Aprobado por: Juan Carlos Jaramillo Correa					

- Emplear un tono respetuoso, cercano y accesible, así como recursos visuales de apoyo cuando sea pertinente.
- Evitar el uso excesivo de mayúsculas en los textos.

La implementación del lenguaje claro da cumplimiento a la normatividad vigente, entre ellas la Ley 2052 de 2020 y la Ley 1712 de 2014. Además, contribuye a fortalecer la confianza de la ciudadanía en la entidad, facilita la comprensión de las comunicaciones y optimiza los recursos institucionales, al reducir errores, solicitudes de aclaración o reiteraciones de peticiones.

3. Se realiza concertación de los siguientes aspectos identificados durante la realización de las asistencias técnicas:

- **Estándar de interdependencia.** El Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud establece al respecto:

*En este estándar se definen los servicios de salud y de apoyo los cuales son indispensables para prestar en forma oportuna y segura el servicio de salud que los requiere.*

*Los servicios definidos en la interdependencia de cada servicio pueden ser propios o contratados, en cualquier caso, cuando se trate de servicios de salud deben estar habilitados por una de las partes, no se permite la doble habilitación de un servicio.*

**Cuenta con.** Los servicios de salud y de apoyo interdependientes caracterizados como “cuenta con”, deben estar obligatoriamente dentro de la misma edificación o sede donde se encuentre ubicado el servicio que los requiere. Los servicios de salud y de apoyo interdependientes pueden ser propios o contratados.

**Disponibilidad.** Los servicios de salud y de apoyo interdependientes caracterizados como “disponibilidad”, pueden estar ubicados dentro o fuera de la edificación o sede donde se encuentra habilitado el servicio de salud que los requiere.

#### **11.1.7. Estándar de interdependencia**

1. Cuando el servicio interdependiente sea contratado, debe mediar un contrato o un acuerdo escrito entre las dos partes, en el que se establezca que el servicio interdependiente apoya el servicio principal, estableciendo como mínimo:

1.1 Calidad en la entrega de los productos.



1.2 Procedimientos documentados de atención en cada servicio interdependiente.

1.3 Tiempos de entrega de los productos.

1.4 Supervisión al contratista que garantice la seguridad del resultado del producto contratado. (...)

- Realización de las novedades de apertura de sede y cambio de nomenclatura en profesionales independientes y prestadores inscritos como persona jurídica: instituciones prestadoras de servicios de salud-IPS, entidades con objeto social diferente y transporte especial de pacientes.

Cuando un profesional independiente en la misma edificación o en otra edificación registre un nuevo consultorio, se debe realizar la novedad de apertura de sede, teniendo en cuenta que la prestación del servicio en ambos consultorios está a cargo del mismo profesional independiente y para el servicio habilitado en cada sede, debe declarar diferente horario de prestación.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SALUD	PLANEACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ACTA DE REUNIÓN				
	Código:	SDS-PYC-FT-001	Versión:	8	
Elaborado por: Nury Leguizamon Amaya / Revisado por: Alvaro Amado Camacho / Aprobado por: Juan Carlos Jaramillo Correa					

Los prestadores inscritos como persona jurídica, cuando en la misma edificación declaren diferentes consultorios o ambientes, pueden según defina cada entidad, realizar la novedad de cambio de nomenclatura incluyendo todos los consultorios o ambientes. Cuando así lo defina el prestador, podrá realiza la novedad de apertura de sede.

Se plantea el caso de profesional independiente con el servicio de oftalmología habilitado, que declara como capacidad instalada dos consultorios contiguos ejemplo 201 y 202 en el primero realiza la valoración médica y en el segundo procedimientos a cargo de un auxiliar de enfermería, este caso fue comentado con la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control y se autorizó registrar los dos consultorios como una sede.

Patricia Pérez argumenta que se debe verificar el cumplimiento del estándar de talento humano ya que los procedimientos derivados de la consulta especializada de oftalmología, deben ser realizados por el profesional de la medicina. Se establece como compromiso revisar esta situación.

- Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 10 de la Resolución 839 de 2019, el cual indica:



**Artículo 10. Continuidad en la prestación de servicios de salud.** *Cuando en las instalaciones de una institución prestadora de servicios de salud que ha sido objeto de liquidación, se continúen prestando servicios de salud, quien asuma su prestación deberá recibir las historias clínicas de la entidad objeto de liquidación, en el estado en que se encuentren, custodiarlas y llevar a cabo los procesos de gestión documental que estas requieran, para garantizar la continuidad de la prestación de servicios a la comunidad.*

Y la conversación sostenida con el abogado Jhony Javier Ñustes Ducuara, se define aplicar de manera estricta lo establecido en el artículo 10, exclusivamente para los prestadores inscritos como persona jurídica que se encuentren en proceso de liquidación, soportado en el respectivo documento de existencia y representación legal expedido por la autoridad competente.

En consecuencia, se realizan las siguientes consideraciones para la realización de novedad de cierre de prestador:

- El prestador inscrito como profesional independiente que defina realizar la inscripción de IPS, podrá continuar prestando servicios hasta la realización de la visita de verificación previa por parte de la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud. Una vez se autorice la inscripción del nuevo prestador, deberá radicar en la ventanilla de habilitación la novedad de cierre del profesional independiente y aportar todos los soportes establecidos en el capítulo III de la Resolución 839 de 2017. El representante legal del nuevo prestador podrá reclamar el formulario de inscripción con el radicado.
- Cuando un prestador inscrito como persona jurídica, por ejemplo, transporte especial de pacientes, defina realizar la inscripción de un nuevo prestador como IPS, con el mismo NIT, debe realizar el cierre del prestador actualmente inscrito aportando todos los soportes establecidos en el capítulo III de la Resolución 839 de 2017. El REPS no permite crear usuario y contraseña para un nuevo prestador con el NIT de un prestador registrado en el sistema.
- El prestador que se acoja a lo establecido en el párrafo 1 del artículo 3 de la Resolución 465 de 2025, modificadorio del artículo 7 de la Resolución 3100 de 2019, que indica:



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PLANEACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ACTA DE REUNIÓN				
	Código:	SDS-PYC-FT-001	Versión:	8	
Elaborado por: Nury Leguizamon Amaya / Revisado por: Alvaro Amado Camacho / Aprobado por: Juan Carlos Jaramillo Correa					

**Parágrafo 1.** El prestador de servicios de salud que cambie de NIT y continúe prestando los servicios de salud en el mismo domicilio y sede de manera ininterrumpida, deberá efectuar novedad de cierre del prestador y realizar de manera inmediata el trámite de inscripción del prestador, de acuerdo con lo establecido en el presente artículo y habilitar los servicios que vaya a continuar prestando ante la secretaría de salud departamental o distrital, o la entidad que tenga a cargo dichas competencias. Dichos prestadores no serán objeto de visita previa. La secretaría de salud departamental o distrital, o la entidad que tenga a cargo dichas competencias, deberá priorizarlos en el plan anual de visitas de verificación de la siguiente vigencia.

Para el cierre del prestador actualmente inscrito en el REPS, debe aportar todos los soportes establecidos en el capítulo III de la Resolución 839 de 2017.

Siendo las 10:40 a.m. se da por terminada la reunión.

#### COMPROMISOS\*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Aplicar las recomendaciones brindadas durante la reunión para la realización de la asistencia técnica.	Equipo de Asistencia técnica	A partir del 28/05/2026
Revisar caso de profesional independiente inscrito, con el servicio de oftalmología habilitado, que declara sede con dos consultorios.	César Augusto Porras Maldonado	Mes de junio
Unificar con IVC el requerimiento de autorización escrita para realización de trámites de prestador por asesores tramitadores o persona diferente al profesional independiente o representante legal de la entidad	Leilann Dennisse Vergara Vaca	Mes de junio

#### REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/	FIRMA
1	Ver listado de asistencia				
2					



#### ASISTENTES

Anexo listado de asistencia SDS-PYC-FT-002.

Nota: Cuando la asistencia es igual o superior a 10 personas, se debe hacer uso del formato Listado de asistencia a reuniones SDS-PYC-FT-002, según lineamiento SDS-PYC-LN-011

#### Evaluación y cierre de la reunión

¿Se logró el objetivo?	Observaciones (si aplica)
------------------------	---------------------------

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PLANEACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	ACTA DE REUNIÓN				
	Código:	SDS-PYC-FT-001	Versión:	8	
Elaborado por: Nury Leguizamon Amaya / Revisado por: Alvaro Amado Camacho / Aprobado por: Juan Carlos Jaramillo Correa					

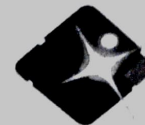
<b>Si (x)</b>	<b>No ( )</b>	No aplica
---------------	---------------	-----------

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL  
DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD  
SISTEMA DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL



LISTADO DE ASISTENCIA REUNIONES

Código:

SDS-DFO-FT-004

Versión:

1

Elaborado por: Luis Carlos Martínez, Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo

Tema: Reunión equipo de Asistencia Técnica Fecha: 28-05-2026

Hora Inicio: 9:40 Hora Fin: 10:40 Lugar: Sala de juntas 5° piso

No	NOMBRE	ENTIDAD O DEPENDENCIA	CARGO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Rocio Catalina Radilla	SDS-SCSSS	Prof. Especialista	3649090	rcradilla@saludcapital.gov.co	<i>[Firma]</i>
2	Isaac Andrea Cruz	SDS-SCSSS	Prof. Espec.	3649090	iacruz@saludcapital.gov.co	<i>[Firma]</i>
3	Andrés Felipe Ferrero	SDS-SCSSS	Prof. Espec.	3649090	aferrero@saludcapital.gov.co	<i>[Firma]</i>
4	Clara Lilian Betancur	SDS-SCSSS	Prof. Espec.	3649090	clab@saludcapital.gov.co	<i>[Firma]</i>
5	Laura Viviana Callejo Silva	SDS-SCSSS	Profesional	3649090	lvcallego@saludcapital.gov.co	<i>[Firma]</i>
6	Andrés Felipe Carrero	SDS-SCSSS	Prof. Especialista	3649090	acarrero@saludcapital.gov.co	<i>[Firma]</i>
7	Patricia Pérez	SDS-SCSSS	Prof. Especialista	313436617	pperez@saludcapital.gov.co	<i>[Firma]</i>
8	María Fernanda Sánchez	SDS-SCSSS	Prof. Espec.	3649090	mfsc@saludcapital.gov.co	<i>[Firma]</i>
9	Martha Sandoval	SDS-SCSSS	Prof. Especialista	3132118255	msandoval@saludcapital.gov.co	<i>[Firma]</i>
10	Lizbeth A. Campos	SDS-SCSSS	Prof. Espec.	3208836198	lcampos@saludcapital.gov.co	<i>[Firma]</i>
11	Lilibeth V. González Araujo	SDS-SCSSS	Prof. Espec.	3649090	lvgonzalez@saludcapital.gov.co	<i>[Firma]</i>
12	Carolina Porras	SDS-SCSSS	Prof. Espec.	3649090	cporras@saludcapital.gov.co	<i>[Firma]</i>
13	Diana P. Guillot	SDS-SCSSS	Prof. Espec.	3649090	dpguillot@saludcapital.gov.co	<i>[Firma]</i>
14	Elvira Lizette Villalobos	SDS-SCSSS	Prof. Espec.	3649090	elvillobos@saludcapital.gov.co	<i>[Firma]</i>
15						
16						
17						

Nota: Cuando la asistencia es menor a 10 personas solo debe firmar acta de reunión según lineamiento SDS-PYC-LN-011