ACTA No. 4145.030.14.12.9	FECHA:	27/Ene/2026
	HORA INICIAL:	04:00 p.m.
OBJETIVO: Realizar reunión general con el grupo SAC- Inducción y Reinducción.	HORA FINAL:	06:00 p.m.
	LUGAR: Secretaría de Salud Distro Especial de Cali- Auditorio Principal	

ASISTENTES: Roberto Betancourth - Contratista SAC, Danny Tatiana Vargas - Contratista SAC, Sandra Acosta- Contratista SAC, Valentina Mora – Contratista SAC.

AUSENTES: N/A

INVITADO: N/A

ORDEN DEL DÍA:

1. Presentación.
2. Inducción y reinducción del proyecto SAC.
3. Socialización de Plan de Trabajo para el mes de Febrero 2026
4. Cierre.

DESARROLLO:

1. Se dio inicio a la reunión con un saludo general a los asistentes. Posteriormente, se expuso el objetivo de la reunión, el cual consistió en realizar la capacitación de Inducción y Reinducción, así como la socialización del plan de trabajo correspondiente al mes de febrero de 2026.

De igual manera, se llevó a cabo la presentación de los compañeros nuevos, quienes socializaron las funciones que desempeñan dentro del grupo SAC.

2. En Intervención por parte de Valentina Mora referente de calidad del grupo SAC, refiere la socialización de inducción y reinducción, expresando que es un subproceso que hace parte de la Subsecretaría de Protección y Prestación de Servicios. El cual canaliza y gestiona solicitudes provenientes de la comunidad

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

en materia de salud, además de las PQRS, siendo un espacio de defensa de derechos y deberes en salud.

Se indica que, dentro del Mapa de Procesos, el Servicio de Atención a la Comunidad en Salud se encuentra ubicado en el Macroproceso Misional, específicamente en Desarrollo Social, dentro del proceso de Salud Pública, tal como se muestra a continuación.



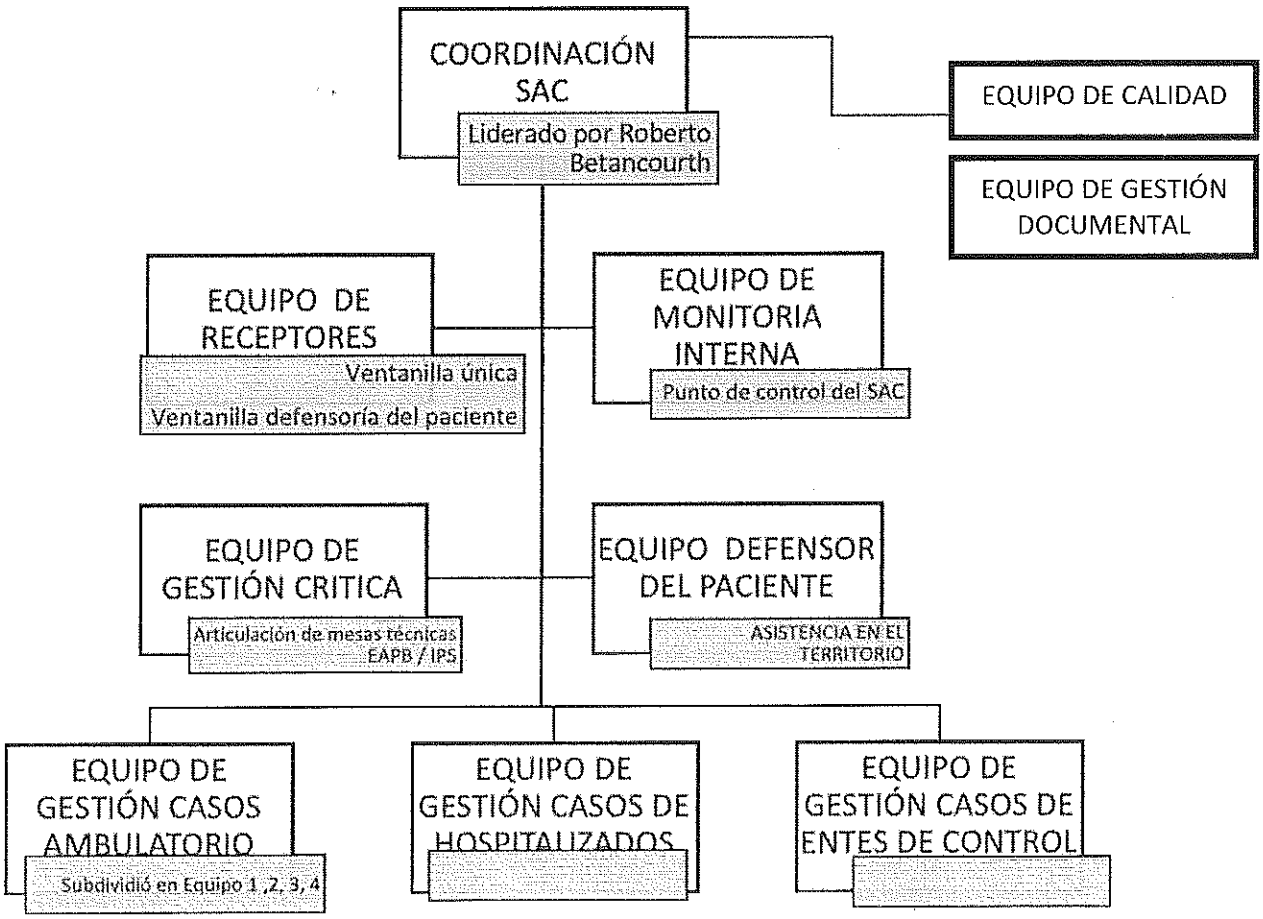
Seguidamente, se explicó la estructura y conformación del SAC, indicando que este se encuentra liderado por Roberto Betancourth. A partir de este liderazgo, se despliegan los diferentes equipos de trabajo, entre los cuales se encuentran el equipo de Calidad,

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

el equipo de Gestión Documental y el equipo de Receptores, conformado por la Ventanilla Única y la Ventanilla de la Defensoría del Paciente.

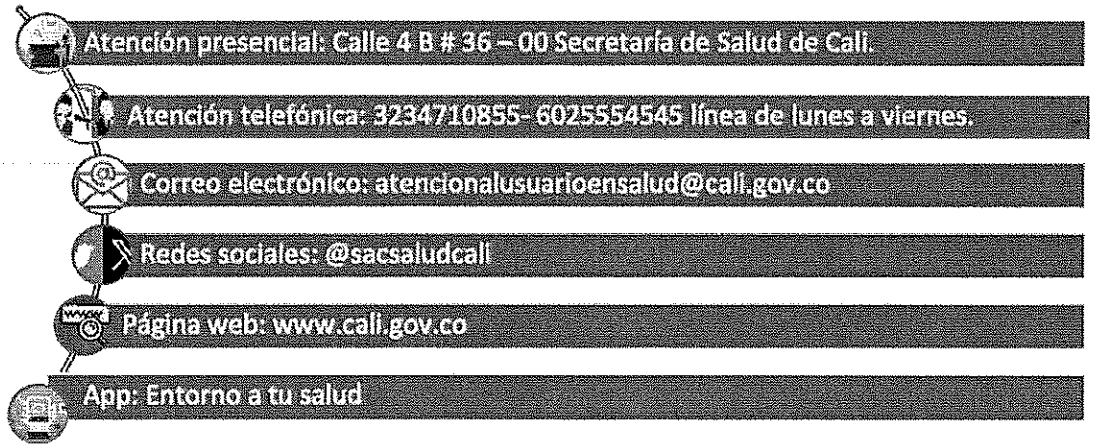
Así mismo, se presentó el equipo de Monitoría Interna, el cual actúa como punto de control de los procesos de gestión. De igual manera, se dio a conocer el equipo de Gestión Crítica, encargado de articularse de manera efectiva con las EAPB a través de mesas de trabajo.

Posteriormente, se explicó la labor del equipo de la Defensoría del Paciente, liderado por César Revelo, el cual desarrolla actividades de escucha activa en el territorio y brinda acompañamiento a los pacientes. Finalmente, se expuso la conformación de los equipos de Gestión de Casos, los cuales se dividen en casos ambulatorios, casos de pacientes hospitalizados y casos relacionados con entes de control.



Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Posteriormente se expone que se tienen 6 canales de atención, tanto presenciales como no presenciales y una nueva estrategia para la recepción y gestión de los PQRS, como:



Continuando se realizó la socialización de la Ruta del Grupo SAC, donde se explica que la función que se realiza desde ventanilla única, es generar la radicación de las comunicaciones en Orfeo de los usuarios presenciales que se acercan a la Oficina de atención al usuario.

De igual manera se expone que se realiza la revisión de todos los radicados ingresados diariamente donde se validan si presentan error de radicación su tipificación inicial (correcta) y si esta incorrecta se procede a modificarla y realizar reporte a participación ciudadana a través del reporte de la ventanilla única externa (drive).

Posteriormente se explicó la función de los navegadores los cuales son los encargados de gestionar casos a través de seguimientos continuos registrándolos en la plataforma SAC 24 HRS, aplicando:

1. Verificación plataforma ADRES (O las que apliquen) y se deja registro
2. Se inicia Gestión notificando el caso ante EAPB y/o IPS o Red de Servicios, dejando respuesta: enviada por el asegurador a través del correo, esta respuesta se debe de dejar en un seguimiento en plataforma y debe ser informada al usuario o peticionario telefónicamente a través de cualquier canal en caso de no lograr comunicación. En caso de no tener respuesta se remite al EQUIPO DE GESTIÓN CRITICA casos sin respuesta oportuna, dentro de los

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

tiempos de la primera Fase de la Gestión o Críticos de Emergencia, para llevar a discusión en mesa de trabajo con la EAPB Correspondiente y Entes de Control. En caso de que no se obtenga respuesta, se debe Notificar al usuario o peticionario del traslado del caso a la Superintendencia Nacional de Salud, para que gestión critica realice el respectivo cierre por traslado.

Posteriormente se realiza la presentación del equipo de Entes de Control donde se explica que son los encargados de recibir los casos Radicados por ORFEO asignados por parte de la Subsecretaria de Protección de la Salud y Prestación de Servicios. Los cuales al ser recibidos se realiza un primer requerimiento, si al pasar 3 dias no se obtiene respuesta se realiza un segundo requerimiento y si al pasar un dia no se obtiene respuesta se le notifica al usuario y se realiza Trasalado a la Super Intendencia Nacional de Salud .

Así mismo, se explicó que el equipo de Recepción, es el responsable de la creación de casos a través de los diferentes canales de atención (como correo electrónico, teléfono, plataforma web, presencial, entre otros). Su función principal es recepcionar, validar y clasificar los requerimientos recibidos, asegurando que toda la información necesaria esté completa y correctamente registrada para la creación en la plataforma 24h.

Equipo de Navegación: El cual es el responsable de gestionar los casos que han sido previamente recepcionados y creados por el equipo de Recepción en la plataforma 24h. Su labor principal consiste en realizar el seguimiento y gestión de los casos con las (EAPB), asegurando una respuesta oportuna a las solicitudes.

Una vez recibido el caso, el equipo verifica si la persona se encuentra afiliada a una EAPB consultando la base de datos ADRES. Con esta información validada, se contacta a la EAPB correspondiente mediante correo electrónico formal, otorgando un plazo de 10 días hábiles para obtener una respuesta.

En caso de no recibir respuesta dentro del tiempo establecido, el equipo de Navegación activa una mesa de trabajo con la EAPB como última instancia de gestión directa. En dichas mesas, los casos pueden ser resueltos y cerrados o, si persiste la falta de respuesta, son trasladados a la Superintendencia Nacional de Salud para su respectiva intervención.

Equipo de ORFEO: El cual es el responsable de gestionar los casos que han sido radicados mediante plataforma Orfeo. Su labor principal consiste en realizar el seguimiento y gestión de los casos con las (EAPB e IPS), asegurando una respuesta oportuna a las solicitudes.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Una vez recibido el caso, el equipo verifica si la persona se encuentra afiliada a una EAPB consultando la base de datos ADRES. Con esta información validada, se contacta a la EAPB correspondiente mediante un primer requerimiento solicitando y en caso de que sea necesario un segundo y último requerimiento.

Cada equipo recibió la orientación necesaria para desempeñar sus funciones de acuerdo con los estándares establecidos, promoviendo una atención eficiente, empática y alineada con la misión del servicio.

Posteriormente se socializo las funciones del grupo de archivo quienes se encargan de realizar la revisión y archivo físico y digital de los ORFEOS, debidamente relacionados con sus respectivos cierres. Así mismo, se lleva a cabo la asignación, revisión y seguimiento de las actas de reunión del equipo SAC, garantizando su registro digital en el Formato Único de Índice Documental. Finalmente, se elabora el informe mensual de las encuestas de satisfacción, con el fin de analizar y evaluar la percepción del servicio.

Finalmente se socializo las funciones principales del equipo de Calidad quien realiza la evaluación y el análisis operacional del Servicio de Atención a la Comunidad en Salud y Defensoría del Paciente mediante indicadores de gestión, con el fin de realizar seguimiento y evaluación a los procesos internos. Así mismo, llevar a cabo la articulación con los demás grupos para dar cumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Salud mediante las Herramientas mensuales y comités hablemos de Calidad. De igual manera generar reportes mensuales y trimestrales al equipo de Planeación mediante la Matriz 1S, 3S, PAS, CUIPO, Resumen Ejecutivo y Plan Anual. Elaborar los informes trimestrales de la gestión realizada, así como los informes requeridos por los demás grupos de la Secretaría de Salud. Reportar a las Políticas Publicas de Salud Mental, Derechos Humanos, Envejecimiento y Vejez y actualmente a la de Discapacidad, mediante informes y reportes en la matriz de seguimiento a PP. Finalmente, garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la normatividad ISO 9001 e ICONTEC, en el desarrollo de las actividades propias del Servicio de Atención a la Comunidad en Salud y Defensoría del Paciente, así como atender a Auditorías Internas y Externas.

3. El coordinador Roberto Betancourth dio inicio a la socialización del plan de trabajo que se llevará a cabo durante el mes de febrero, en el cual presentó y explicó los cambios realizados, destacando que estos se implementan con el fin de fortalecer los procesos internos, optimizar la gestión del equipo y mejorar el cumplimiento de los objetivos establecidos. Así mismo, indicó que dichas

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

modificaciones buscan garantizar una mayor eficiencia en el desarrollo de las actividades y con los lineamientos institucionales.

OBSERVACIONES GENERALES (Propuestas, Cambios y/o Adiciones):

Finalmente, Roberto informó que a partir del 02 de febrero en el plan de trabajo se realizan los siguientes cambios:

Se informo que la contratista Luisa Escobar, quien hacía parte del equipo de Recepción de casos, pasa a brindar apoyo al equipo de Gestión de Casos N.° 2. De igual manera, se comunica el ingreso de Jonathan Flórez al equipo de Recepción de Casos de la ventanilla de la Defensoría del Paciente. Así mismo, Claudia Lorena Herrera se integra al equipo de Gestión de Casos N.° 2, con el fin de fortalecer la atención y el seguimiento de los casos asignados. Como se muestra a continuación:

GRUPOS DE GESTION DE CASOS	
EQUIPO 1 (SANITAS, COMFENALCO, MALLAMAS)	LIDER: WILMER ALEGRIA
	MARIA EUGENIA SANCHEZ
	BIBIANA MORALES (PLANTA)
	DIANA MARCELA GRUESO
EQUIPO 2 (SALUD EPS, ASMET SALUD, SALUD TOTAL)	LIDER: ARACELLY HERRERA
	MARIA LUISA ESCOBAR
	[redacted]
	JULIETH HENAO
EQUIPO 3 (COOSALUD, COMFENALCO, MALLAMAS, MAGISTERIO, FERROCARRILES)	LIDER: PAOLA QUINTERO
	HOLMES TAPASCO
	KELLY JOHANA ESCOBAR
EQUIPO 4 (COOSALUD, SURA, FUERZAS MILITARES, POLICIA, COMFENALCO NO INCLUIDOS EN EQUIPO 1,2 Y 3)	ESTER CARINA VALENCIA
	LIDER: LUZ MARINA TRUJILLO
	ANTONIO TRIANA
	CLAUDIA QUINTERO
	YORDEISA ALEGRIA
	FRAIDERLY

De igual manera se expuso que se creó el Equipo de Auditoria Concurrente el cual estará conformado por los abogados a continuación relacionados y quienes tienen el objetivo de Mitigar la sobreocupación de los servicios de urgencias de la Red hospitalaria del distrito de Santiago de Cali

EQUIPO DE AUDITORIA CONCURRENTE																														
ene-26	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M
ANDRES ARELLANO	D	D	D	D	D	L	L	D	D	D	D	D	L	L	D	D	D	D	D	L	L	D	D	D	D	D	L	L	D	D	D
JORGE LARA	D	D	D	D	D	L	L	D	D	D	D	D	L	L	D	D	D	D	D	L	L	D	D	D	D	D	L	L	D	D	D
JONATHAN ZULETA	D	D	D	D	D	L	L	D	D	D	D	D	L	L	D	D	D	D	D	L	L	D	D	D	D	D	L	L	D	D	D

Por último, Roberto expuso la importancia de que se dé cumplimiento a la alternancia en la oficina, según el cronograma ya expuesto, toda vez que se ha identificado que las

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

personas no están asistiendo, por lo cual solicita compromiso. Así mismo recuerda la importancia que todo el grupo en general, haga asistencia a las actividades de campo y cuenten siempre con el chaleco, carnet y demás implementos para poder apoyar en el momento que se requiera.

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNIÓN

QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Realizar acta de la reunión	Valentina Mora	29/01/2026

Firmas

ROBERTO BETANCOURTH
Contratista SAC

VALENTINA MORA HERNANDEZ
Contratista SAC

DANNY TATIANA VARGAS
Contratista SAC

NOTA: Se anexa listado de asistencia compuesto por tres (03) folios.

Elaboró: Valentina Mora Hernandez -Contratista SAC
Revisó: Roberto Betancourth – Contratista SAC

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) LISTADO DE ASISTENCIA	MAGT04.03.P003.F007	
		VERSIÓN	002

ACTA DE REUNIÓN N° 4145.030.14.12.9

FECHA:	27 Ene 2026
HORA INICIAL:	04:00 PM
HORA FINAL:	06:00 PM
LUGAR:	Secretaria de Salud - Auditorio Rincón

OBJETIVO: Realizar reunión general y Capacitacion de induccion y reinduccion grupo SAC

ASISTENTES

N°	Nombre	Organismo/Entidad	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
1	Paola A. Giraldo	paola.giraldo@alcaldiacali.gov.co	3168407330	SAC	
2	Daniela Montes R.	SAC	3008933743	danielamontesram@gmail.com	
3	ANDRES F. DIAZ MUNOZ	SAC	3213760818	andiaz86@gmail.com	
4	Maria Eugenia Sanchez R.	SAC	3146400387	meugenia1123@hotmail.com	
5	Valentina Nora Hernandez	SAC	3182389103	Valentina.nora@cali.gov.co	
6	Walter Alberto Velasco Cruz	SAC	3053839661	Watavelasco@gmail.com	
7	Nordy Rocio Lopez	SAC	3243504634	nordylopez2005@yahoo.com	
8	Luz Marina Trillos M	SAC	3234019140	marutrillos883@gmail.com	
9	Jhonaton Tyler	SAC	3006716744	Jhonaton27tyler@gmail.com	
10	Sandra M. Acosta	SAC	3107471232	sandra.acosta.val@cali.gov.co	
11	Lorena Tunal B	SAC	3168384398	Tunallorenadelpilar@gmail.com	
12	Jhoana Escobar Perez	SAC	3206688887	Kelisabelle16@gmail.com	
13	Holmes Tapasco S.	SAC	3164085470	holmes.tapasco@cali.gov.co	
14	Marcela Escobar	SAC	3146918633	lolaescobar263@gmail.com	
15	Harold Valencia	SAC	3136445723		
16	Sandra Patricia Marulanda	SAC	3128892403	Sandrapatriciamarulanda@gmail	
17	Brigit Johanna Trujillo Rivera	SAC	3218106354	Johannatrujillo1995@gmail.com	Brigit Trujillo
18	Diana V. Montaño	SAC	3233052224	Vanemontano0722@gmail.com	Diana M.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) LISTADO DE ASISTENCIA	MAGT04.03.P003.F007 VERSIÓN: 002

ACTA DE REUNIÓN N° 4145.030.14.12.9

FECHA:	27 Ene / 2026
HORA INICIAL:	04:00 PM
HORA FINAL:	06:00 PM
LUGAR:	Secretaria de Salud - Auditorio Principal

OBJETIVO:
Realizar reunion general y Capacitacion de Inducaon y reinducaon a grupo SAC

ASISTENTES

N°	Nombre	Organismo/Entidad	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
19	Luz Amparo Pelaez	SAC	3102592188	luz-amparo Pelaez@hotmail.com	
20	Karen Brigith Torres	SAC	315 748 0011	Karentorres98@hotmail.com	
21	Angela María Rendón Ramírez	SAC	3133346570	angren.consultoria@gmail.com	
22	Jhairon Florez Franco	SAC	3023743973	Jhairon.florez@cali.gov.co	
23	Araelly Herrera Alvarez	SAC	3218480285	marayherrera318@gmail.com	
24	Andrea Rincon Guntor	SAC	3164947646	andrea.rincon@cali.gov.co	
25	Jessica Diaz Perez	SAC	3105298888	jessica.diaz@cali.gov.co	
26	Claudia I Chocontá	SAC	3186824516	claudia.chocontá@cali.gov.co	
27	Katerine Albenitez V.	SAC	3217855505	Katerine.benitez@cali.gov.co	
28	Natalia Tejada S.	SAC	3183901697	nataliasania32@gmail.com	
29	Yordanys Alegria Moreno	SAC	3154616509	yordey60@gmail.com	
30	Viviana Morales M	SAC	3166966881	viviana.morales	
31	Maria Lucia Rueda	SAC	3174974112	malorcodo@hotmail.com	
32	Isabel Renteria Rivas	SAC	3213101339	isabel-renteria38@hotmail.com	
33	Andrea Serna Castaño	SAC	3014847055	Psicologa@symetamorfosis.org	
34	Claudia Patricia Romero Rojas	SAC	3205405031	Fotogenika1976@hotmail.com	
35	Luis Alberto Bastidas Hoyos	SAC	3202357160	luisalbertobastidashoyos@gmail.com	
36	Jessi Tatiana Loaiza Franco	SAC	3172148083	jtloaiza@cali.gov.co	

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) LISTADO DE ASISTENCIA	MAGT04.03.P003.F007	
		VERSIÓN	002

ACTA DE REUNIÓN N° 4145.030.14.12.9

FECHA:	27 ENE 2026
HORA INICIAL:	04:00 PM
HORA FINAL:	06:00 PM
LUGAR:	Secretaria de Salud - Auditorio Principal

OBJETIVO:
Realizar reunion general y Capacitacion de Induccion y reinduccion a grupo SAC

ASISTENTES

N°	Nombre	Organismo/Entidad	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
37	Lina Ximena Riascos A	SAC	3043450243	linaxamel@gmail.com	Lina Amel
38	Juan David Rodriguez Cañon	SAC	3116319540	juan.rodriguez.can@cali.gov.co	
39	Sandra Lorena Mora	SAC	3024761359	sandra.mora2@cali.gov.co	Sandra Mora
40	Diana M. Grueso	SAC	3152713998	dianagrueso@gmail.com	Diana M. Grueso
41	Yuri M Gonzalez	SAC	3163707255	gonzalezmercedesyuri@hotmail.com	Yuri M Gonzalez
42	Natalia Morillo	SAC	3162940338	natalia[illegible]	Natalia Morillo
43	Cesar David Revelo	Defensor del Paciente SSP	3168271054	cesar.revelo@cali.gov.co	
44	Wilmer Alegria Valencia	SAC	3104616232	Wilmer.Alegria@cali.gov.co	Wilmer Alegria V.
45	Esther Karina Valencia	SAC	3174121347	karina.valencia.mezu@gmail.com	Karina Valencia
46	Giovanny Cepeda P.	SAC	3008435709	giovanny.cepeda@cali.gov.co	
47	Wilmer Delgado Gaviria	SAC	2172603420	wilmer.gaviria@cali.gov.co	
48	Sonia Espinosa I	SAC	3502833307	sonia.constanza@cali.gov.co	
49	Sandra M. Acosta	SAC	3107491232	sandra.acosta.val@cali.gov.co	
50	Danny Tatiana Vargas	SAC	3128386990	danny.vargas@cali.gov.co	Danny Vargas
51	Zulma Rosa Vidal Y	SAC	3194783172	zurovi@gmail.com	Zulma Rosa Vidal Y.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.