ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ACTA DE REUNIÓN			
	Código:	SDS-DFO-FT-001	Versión:	1
Elaborado por: Nury Leguizamon Amaya, Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo				

Tema: **Fortalecimiento gestión apoyo contáctenos**

Dependencia (Dirección / Oficina)	**Proceso**
Dirección de Servicio a la Ciudadanía	Relacionamiento con la ciudadanía y participación social

Objetivo	Fecha: 012026			
Socializar el procedimiento de Gestión de Orientación e Información de la Ciudadanía en Salud, así como los lineamientos normativos, canales de atención, estructura organizacional y el uso del canal virtual *contactenos@saludcapital.gov.co*, en el marco del modelo integral de relacionamiento con la ciudadanía.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (X) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial ( )	Virtual (X)	Mixta ( )
	Lugar: Plataforma Teams, ID 210 863 861 056 0, Código de acceso: dV6pw7Vx			
	Hora Inicio: 9:00 am Hora Fin: 10:15am			
	Notas por: Siliana María Larios Rivera			
	Próxima Reunión: No Aplica			
	Quien cita: No Aplica			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

La reunión inicia con la participación de las colaboradoras de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Se socializa el objeto del espacio y se procede a la explicación del procedimiento de Gestión de Orientación e Información de la Ciudadanía en Salud, el cual consolida la gestión realizada a través de los canales Virtual, Presencial y Telefónico, y se encuentra estructurado bajo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

Se presentan de manera detallada cada una de las acciones contempladas en dicho procedimiento, resaltando su articulación con los lineamientos de calidad y mejora continua.

Se recuerda la importancia del Modelo Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, establecido mediante la Resolución 001 de 2023 (02/01/2024) de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, cuyo objetivo es:

"Gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y grupos de valor en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital".

Este modelo se enmarca en las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, orientadas a fortalecer la relación Estado–Ciudadanía, a través de los siguientes ejes:

- Transparencia y acceso a la información pública
- Racionalización de trámites

- Participación ciudadana en la gestión pública
- Servicio a la ciudadanía

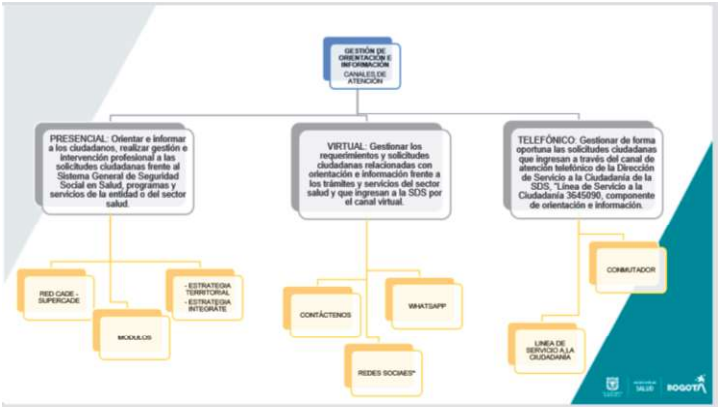


Asimismo, se presenta el objetivo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y se socializa el organigrama de la Entidad, que incluye:

- Oficinas Asesoras
- Cinco (5) Subsecretarías (misionales y estratégicas)
- Procedimientos mediante los cuales opera la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Durante la presentación se exponen los diferentes canales de atención y sus respectivos puntos, haciendo especial énfasis en el canal virtual, conformado por:

- Correo electrónico institucional: contactenos@saludcapital.gov.co
- WhatsApp de Servicio a la Ciudadanía
- Redes sociales (administradas por la Oficina Asesora de Comunicaciones)



Se socializa el histórico de atenciones gestionadas a través del correo contáctenos, indicando su propósito:

"Gestionar los requerimientos ciudadanos relacionados con las solicitudes de orientación e información frente a los trámites y servicios del sector salud ingresados a la SDS por el canal e-mail contactenos@saludcapital.gov.co, en cumplimiento de los mecanismos establecidos en la normatividad vigente".

Se recuerda que el tiempo de respuesta establecido es de dos (2) días hábiles, enfatizando la obligatoriedad de su cumplimiento.

Se presentan las acciones definidas en el instructivo del canal virtual, el cual se articula con el procedimiento de Gestión de Orientación e Información y también se encuentra alineado con el ciclo PHVA.

Se explica la organización y estructura de la gestión del correo electrónico, la cual comprende las siguientes etapas:

- Filtro: Revisión diaria de la bandeja de entrada en orden cronológico, priorizando los correos más antiguos y la identificación de correos prioritarios.
- Categorización: Clasificación de las solicitudes según tipologías de respuesta:
    - Respuestas directas
    - Reenvíos internos y externos
    - Aclaraciones
    - Ampliaciones
    - Bogotá Te Escucha
    - Copias de conocimiento
    - Solicitudes oscuras
- Priorización: Gestión de correos anclados y revisión detallada de solicitudes prioritarias, tales como:
    - Tutelas remitidas por juzgados
    - Conciliaciones judiciales
    - Solicitudes de entes de control
    - Peticiones del Congreso de la República
    - Casos de urgencia manifiesta

  Para todas las gestiones se recalca la verificación de adjuntos y la consulta de plataformas como ADRES y Comprobador de Derechos.

- Asignación: Verificación diaria del correo y contingencias, traslado de mensajes a las carpetas de los profesionales, identificación de novedades en la bandeja de entrada y diligenciamiento de la matriz de asignación.
- Gestión de correos: Atención conforme al instructivo del canal virtual y posterior archivo en las carpetas correspondientes, de acuerdo con la tipología gestionada.

Se hace especial énfasis en dos categorías que serán asignadas para apoyo a la gestión:

- Copias de conocimiento: Copia informativa con información general sobre servicios de otras entidades; no requiere respuesta, únicamente registro.



Para finalizar, se explica paso a paso el registro y gestión en el Sistema Si Cuéntanos, incluyendo el manejo de las categorías previamente mencionadas desde el correo contáctenos. Se presentan los principales motivos de orientación e información, así como las problemáticas de acceso identificadas durante la gestión.

COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Envío de correo con usuarios y contraseñas	Siliana Larios Rivera	012026

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Se adjunta listado y formulario de asistencia. Fortalecimiento Apoyo Contáctenos (2): Rellenar formulario				

2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

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)
Si (X) **No ( )**	

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

Id	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico	Nombre Completo	CARGO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/OFICINA/ENTIDAD	CORREO ELECTRÓNICO1	Antes de diligenciar formulario, tenga en cuenta que los datos suministrados por usted están amparados por la Política de Protección de Datos Personales, la cual podrá consultar en el siguiente enlac
1	26/01/2026 9:47	26/01/2026 9:48	anonymous	Siliana María Larios Rivera	Contratista	3015518913	Dirección de Servicio a la Ciudadanía	smlarios@saludcapital.gov.co	Si
2	26/01/2026 9:46	26/01/2026 9:48	anonymous	Patricia Bonilla Dimaté	Contratista	3156742083	Dirección de Servicio a la Ciudadania	Nobonilla@saludcapital.gov.co	Si
3	26/01/2026 9:47	26/01/2026 9:48	anonymous	ALBA NAYIBE AMAYA ROMERO	CONTRATISTA	3138045465	DIRECCION DE ATENCION A LA CIUDADANIA	ANAmaya@saludcapital.gov.co	Si

1. Resumen						
Título de la reunión	Fortalecimiento apoyo contáctenos					
Participantes que asistieron	7					
Hora de inicio	1/26/26, 8:59:22 AM					
Hora de finalización	1/26/26, 10:15:04 AM					
Duración de la reunión	1 h 15 min 41s					
Tiempo medio de asistencia	37 min 27s					
2. Participantes						
Nombre	Primera entrada	Última salida	Duración de la reunión	Correo electrónico	Id. de participante (UPN)	Rol
Siliana Maria, Larios Rivera	1/26/26, 8:59:25 AM	1/26/26, 10:15:04 AM	1 h 15 min 38s	SMLarios@saludcapital.gov.co	SMLarios@saludcapital.gov.co	Organizador
read.ai meeting notes (No comprobado)	1/26/26, 9:01:02 AM	1/26/26, 9:01:43 AM	41s			Moderador
read.ai meeting notes (No comprobado)	1/26/26, 9:01:02 AM	1/26/26, 9:01:49 AM	47s			Moderador
Siliana Larios Rivera	1/26/26, 9:01:03 AM	1/26/26, 10:14:57 AM	1 h 13 min 54s			Moderador
Nubia Patricia, Bonilla Dimate	1/26/26, 9:05:15 AM	1/26/26, 9:06:14 AM	59s	NPBonilla@saludcapital.gov.co	NPBonilla@saludcapital.gov.co	Moderador
nayibe amaya (No comprobado)	1/26/26, 9:06:06 AM	1/26/26, 9:47:20 AM	41 min 14s			Moderador
Patty Bonilla (No comprobado)	1/26/26, 9:06:06 AM	1/26/26, 10:14:59 AM	1 h 8 min 53s			Moderador
3. Actividades de la reunión						
Nombre	Hora de entrada	Hora de salida	Duración	Correo electrónico	Rol	
Siliana Maria, Larios Rivera	1/26/26, 8:59:25 AM	1/26/26, 10:15:04 AM	1 h 15 min 38s	SMLarios@saludcapital.gov.co	Organizador	
read.ai meeting notes (No comprobado)	1/26/26, 9:01:02 AM	1/26/26, 9:01:43 AM	41s		Moderador	
read.ai meeting notes (No comprobado)	1/26/26, 9:01:02 AM	1/26/26, 9:01:49 AM	47s		Moderador	
Siliana Larios Rivera	1/26/26, 9:01:03 AM	1/26/26, 10:14:57 AM	1 h 13 min 54s		Moderador	
Nubia Patricia, Bonilla Dimate	1/26/26, 9:05:15 AM	1/26/26, 9:06:14 AM	59s	NPBonilla@saludcapital.gov.co	Moderador	
nayibe amaya (No comprobado)	1/26/26, 9:06:06 AM	1/26/26, 9:47:20 AM	41 min 14s		Moderador	
Patty Bonilla (No comprobado)	1/26/26, 9:06:06 AM	1/26/26, 10:14:59 AM	1 h 8 min 53s		Moderador	