

 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: Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo					

Tema: ACOMPANIAMIENTO EN CAMPO SISS NORE

Dependencia (Dirección / Oficina)	Proceso
SUBSECRETARIA DE SALUD PÚBLICA/ SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO	GESTIÓN SOCIAL Y TERRITORIAL EN SALUD PÚBLICA

Objetivo	Fecha: 16 de junio de 2026		
Realizar seguimiento técnico a la implementación de los guiones utilizados en el proceso de gestión de ruteo para las cohortes de gestantes, condiciones crónicas, salud mental e infancia, con el fin de identificar oportunidades de fortalecimiento en la comunicación con los usuarios, la aplicación de los lineamientos técnicos y el desarrollo del primer contacto telefónico.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica:	
		Asesoría ()	Capacitación ()
		Orientación ()	Acompañamiento (X)
	Modalidad:	Otro ()	
		Presencial (X)	Virtual ()
	Lugar: Sede Administrativa SISS Norte – CAMI Las Ferias		
	Hora Inicio: <u>8:30 am</u> Hora Fin: <u>3:30 pm</u>		
	Notas por: Diana Lucía Ulloa Poveda		
	Próxima Reunión: Por Definir		
	Quien cita: Por Definir		

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Se inicia la sesión con la instalación del espacio por parte de los referentes técnicos de Equipos Mas Bienestar en tu Hogar de la SDS, contando con la participación de equipo de gestores de bienestar y gestores en línea, de los Equipos MAS Bienestar en tu Hogar de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte, con la oportunidad de identificar la oportunidad y pertinencia en la implementación de los guiones en el desarrollo de las acciones de gestión de ruteo.

En el marco de las acciones de seguimiento a la implementación de los guiones para la gestión de ruteo, se realizó acompañamiento en campo al equipo de gestores en línea encargado del desarrollo de los primeros contactos telefónicos con la población priorizada de las cohortes de gestantes, condiciones crónicas, salud mental e infancia. El ejercicio tuvo como propósito observar la aplicación de los guiones establecidos, identificar oportunidades de mejora y fortalecer las competencias técnicas de los Gestores de Bienestar durante el desarrollo de la comunicación con los usuarios.

Durante el acompañamiento se efectuó la revisión de la estructura y aplicación de cada uno de los guiones, evidenciando la adecuada incorporación de los lineamientos técnicos definidos para cada cohorte. No obstante, se identificaron oportunidades de fortalecimiento orientadas a favorecer una comunicación más cercana, flexible y centrada en el usuario, permitiendo que el desarrollo de la conversación responda de manera más efectiva a los diferentes escenarios que se presentan durante el contacto telefónico.

 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: Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo					

Como resultado del ejercicio, se generaron recomendaciones relacionadas con la formulación de algunas preguntas y la transición entre los diferentes momentos de la conversación, procurando disminuir la percepción de un diálogo rígido y facilitando una interacción más natural que contribuya al establecimiento de confianza con el usuario.

De igual manera, se identificó la necesidad de fortalecer la forma en que se realiza la lectura y explicación de la autorización para el tratamiento de datos personales en cumplimiento de la Ley de Habeas Data, promoviendo un lenguaje más claro y comprensible que facilite la aceptación informada por parte del usuario, sin afectar el cumplimiento de los requisitos normativos.

Adicionalmente, durante el acompañamiento se analizaron diferentes situaciones presentadas en el desarrollo de las llamadas, identificando la necesidad de contar con respuestas orientadoras frente a cuestionamientos frecuentes realizados por los usuarios, especialmente aquellos relacionados con el origen de la llamada, la finalidad del contacto, la verificación de la identidad institucional y el manejo de la información suministrada. En este sentido, se acordó fortalecer los guiones mediante la incorporación de orientaciones que permitan brindar respuestas oportunas, homogéneas y alineadas con los lineamientos institucionales.

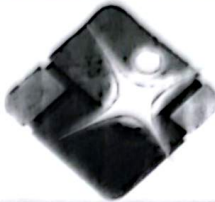
Como parte del ejercicio de fortalecimiento operativo, tres colaboradoras con perfil de Gestoras de Bienestar con quienes se identificó dificultades en la implementación de los guiones, recibiendo retroalimentación técnica durante el desarrollo de la sesión. Esta experiencia permitió identificar oportunidades para optimizar la gestión de ruteo desde la implementación de la línea técnica para el primer contacto, fortaleciendo habilidades relacionadas con la escucha activa, el direccionamiento de la conversación, el manejo de objeciones y la identificación de información relevante para garantizar una adecuada clasificación y continuidad del proceso.

Finalmente, se desarrolló un espacio de socialización de los principales hallazgos con la coordinadora y las dinamizadoras del proceso, presentando las fortalezas evidenciadas durante el acompañamiento, las oportunidades de mejora identificadas y las recomendaciones técnicas para el fortalecimiento de la implementación de los guiones. Se concluyó la importancia de mantener procesos permanentes de seguimiento, retroalimentación y acompañamiento en campo, como estrategia para promover la mejora continua de la gestión de ruteo y garantizar la estandarización de los procesos de comunicación con la población priorizada.

 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: Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo					



COMPROMISOS*		
ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Mantener la calidad del registro de la información, con forme a la línea técnica establecida para el aplicativo GTAPS.	Equipo técnico y operativo de la SISS Sur Occidente.	Permanente
Incorporar estrategias de comunicación efectiva y atención humanizada en el desarrollo de las acciones territoriales.	Equipo técnico y operativo de la SISS Sur Occidente.	Permanente

 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: I	

Elaborado por: Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Ángela Manquillo Erazo

COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Adriana Mariño	equipastry@subrednorte.gov.co	3123041592	Subred Norte EMBH	Adriana Mariño
2	Carolina Vargas F	Dinamizador@subrednorte.gov.co	313710359	Subred Norte EMBH	Carolina Vargas F
3	Victoria Vergara	especiacion@subrednorte.gov.co	310260823	Subred Norte EMBH	Victoria Vergara
4	Diana Celia Ulloa	DCUlloa	3124811701	SDS - EMBH	Diana Celia Ulloa
5	Diana Velandia B	dvlandia	312504196	SDS - EMBH	Diana Velandia B
6					
7					
8					
9					

ASISTENTES

Anexo listado de asistencia SDS-DFO-FT-004.

Nota: Cuando la asistencia es igual o superior a 10 personas, se debe hacer uso del formato Listado de asistencia a reuniones SDS-DFO-FT-004, según lo establecido en el lineamiento de Actas de Reunión.

Evaluación y cierre de la reunión

¿Se logró el objetivo?	Observaciones (si aplica)
Si (X) No ()	16-Junio-2026

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

LISTADO DE ASISTENCIA REUNIONES
Código: SDS-DFO-FT-004 Versión: 1

Elaborado por: Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Marquillo
Erazo



Tema: Comparamento a Camp SISs Norte Fecha: 16 de junio 2026

Hora Inicio: 8:30 am Hora Fin: 3:30 pm Lugar: Unidad Las Ferias

No	NOMBRE	ENTIDAD O DEPENDENCIA	CARGO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Claudia Páez	EMBAH	Gestor	3125092144	clapaez@gmail.com	
2	Ale Mejía Peña	EMBAH	Gestor	3203566161	karyalopez@gmail.com	
3	Yane Guevara	EMBAH	Gestor	3043336602	dianagap1981@gmail.com	
4	Yane Guevara	EMBAH	Gestor	3193398228	solida84@gmail.com	
5	Mariana Linares Gauris	EMBAH	Gestor	3103143182	marianalinares@gmail.com	
6	Andrea Tatuana Forero	EMBAH	Gestor	3208450344	andreaforero@gmail.com	
7	Karen Guicella Segura	EMBAH	Gestor	3144562223	inguez1213@gmail.com	
8	Diana Velazquez	SDS-EMBAH	Prop. Especial	3125091914	dianavelazquez@gmail.com	
9	Antoño Vergara	SDS-EMBAH	Prop. Especial	3102508213	antoniovergara@gmail.com	
10	Adriana Hario	EMBAH	Coordinadora	3123001115	adrianaario@gmail.com	
11	Andrés Vargas F	EMBAH	Coordinador	3103316359	andresvargasf@gmail.com	
12	Diana Lucía Vilca	SDS-EMBAH	Prop. Especial	3124811201	dianalucivilca@gmail.com	
13						
14						
15						
16						

Nota: Cuando la asistencia es menor a 10 personas solo debe firmar acta de reunión según lineamiento de Actas de Reunión.