

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	REPORTE DE ASISTENCIA A REUNIONES			
	Código:	SDS-DFO-FT-02	Versión:	

Elaborado por: Nury Leguizamón Amaya, Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo

Objetivo¹: **Participar en Miércoles de Calidad Avances Capa de Urgencias**

DATOS DEL ORGANIZADOR DE LA REUNIÓN

Entidad/Proceso: Secretaria Distrital de Salud – Dirección de Provisión de Servicios de Salud

Nombre: Tamara Gilma, Vanin Nieto

Teléfono: Sin Dato

Correo: TGVanin@saludcapital.gov.co

Lugar de la reunión: Plataforma TEAMS

Fecha: 10/06/2026

Hora de inicio: 7:00 am

Hora de Finalización: 8:30 am

RESUMEN DE TEMAS TRATADOS ¹

La reunión se desarrolló en el marco del espacio institucional "Miércoles de Calidad", con el propósito de socializar los avances en la implementación y operación de la Línea 137 como estrategia para fortalecer el acceso oportuno a los servicios de urgencias, presentar sus principales resultados operativos y revisar las acciones orientadas al mejoramiento continuo de los procesos asociados a su funcionamiento.

Desde la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud (DUDES), orientada a socializar los avances en la implementación de la ****capa de urgencias**** y la operación de la ****Línea 137****, así como a presentar el nuevo instrumento para el reporte y seguimiento de ****salidas no conformes**** en el marco del Sistema de Gestión de Calidad. Durante la sesión se expusieron los resultados alcanzados desde el inicio de la operación de la Línea 137 el 4 de mayo de 2026, destacando la atención de 46.213 llamadas en los primeros 27 días de funcionamiento, un promedio diario de 1.654 llamadas, un nivel de servicio del 85,97 % y un nivel de satisfacción del usuario del 77 %. Adicionalmente, se informó que el 80 % de las Entidades Promotoras de Salud (EPS) se encuentran integradas al modelo de operación, fortaleciendo la articulación para la gestión de citas prioritarias y la descongestión de los servicios de urgencias.

Durante la presentación se revisó el modelo operativo de la Línea 137 como estrategia para optimizar el acceso oportuno a los servicios de salud, disminuir la sobreocupación de los servicios de urgencias y fortalecer la gestión de los casos clasificados como triage IV y V mediante la derivación hacia consultas prioritarias presenciales, teleconsultas o atención domiciliaria, en coordinación con las EPS. Así

¹ Se podrán incluir las filas que se requieran en cualquiera de los ítems del documento.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	REPORTE DE ASISTENCIA A REUNIONES			
	Código:	SDS-DFO-FT-02	Versión:	

Elaborado por: Nury Leguizamón Amaya, Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo

mismo, se socializaron las estrategias complementarias relacionadas con el fortalecimiento del Centro de Contacto, la gestión de traslados primarios, la ampliación del parque automotor de ambulancias, el fortalecimiento de catorce servicios de urgencias de baja complejidad, el desarrollo de rutas priorizadas de atención y la implementación progresiva de servicios de teleconsulta y teleexpertise, orientados a mejorar la capacidad resolutoria de la red distrital de prestación de servicios.

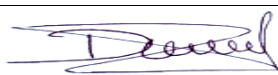
Como segundo punto de la agenda, se presentó el nuevo procedimiento para la identificación, registro y seguimiento de las “salidas no conformes”, en cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Norma ISO 9001:2015 y el Sistema Integrado de Gestión. Durante la socialización se definió el concepto de salida no conforme como toda desviación en un producto, servicio o proceso que pueda afectar el cumplimiento de los requisitos establecidos o la satisfacción del usuario, revisando los diferentes mecanismos de tratamiento, entre ellos la corrección, contención, separación, devolución, suspensión y concesión, así como la importancia de implementar acciones correctivas oportunas para prevenir la recurrencia de las no conformidades. Se presentó la actualización del **Formato 016** y de la matriz institucional para el registro de salidas no conformes, explicando su estructura, los campos obligatorios para el reporte, la asignación de responsables y el mecanismo para el seguimiento trimestral de los indicadores de calidad.

Como resultado del espacio, se acordó continuar el seguimiento periódico a la operación de la Línea 137, avanzar en la dotación de los servicios de urgencias, fortalecer el proceso de registro de las salidas no conformes y desarrollar una nueva sesión técnica para la presentación de los avances del modelo predictivo y las estrategias de fortalecimiento de la atención en salud.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA SDS

COMPROMISO	RESPONSABLE (Dependencia/Proceso/SDS)	FECHA
Realizar el ajuste técnico al reporte de la información para Compensar EPS.	Equipos MAS Bienestar en Tu Hogar.	Continuo

DATOS DEL ASISTENTE (s) A LA REUNIÓN (como representante de la SDS)

NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA/PROCESO	FIRMA
Diana Lucía Ulloa Poveda	Contratista	Dirección de Provisión de Servicios de Salud	
Diana Marcela Velandia	Contratista	Dirección de Provisión de Servicios de Salud	



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE SALUD

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

REPORTE DE ASISTENCIA A REUNIONES

Código:

SDS-DFO-FT-02

Versión:

1



Elaborado por: Nury Leguizamón Amaya, Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo