

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ACTA DE REUNIONES Y MESAS DE TRABAJO	CA-FT-02 V5

EVENTO: REUNIÓN ☒ MESA DE TRABAJO ☐ CAPACITACIÓN ☐ OTRO ☐			
FECHA: 2024 – 07 - 06	HORA INICIO: 9:00 am	HORA FINAL: 11:30pm	REUNIÓN N°:
LUGAR: USS CAPS Danubio			
TEMA: Realizar reunión de Veeduría Danubio			
RESPONSABLE: Participación Comunitaria		SECRETARIO: Notas por: Johnny Monroy Donoso	

1. OBJETIVO:
Realizar reunión de veeduría a la prestación de los servicios de la USS Danubio

2. PARTICIPANTES:					
Registrar en este campo el nombre, cargo y firmas de los asistentes a la reunión, si supera el número de campos permitidos utilizar el formato de CA-FT-01 “Lista de asistencia institucional”					
	NOMBRE	CARGO	CORREO	DEPENDENCIA/USS	FIRMA
1					
2					
3			Ver listado anexo		
4					
5					

3. ORDEN DEL DÍA: (TEMAS A TRATAR)
1. Saludo y bienvenida a los asistentes 2. Presentación de solicitud de información a cargo de los veedores - Respuestas 3. Compromisos y cierre

4. VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM: (Este debe ser mayor al 50% de los invitados)
Participan veedores del proyecto, Referente política de discapacidad, Referente PQRS Participación Comunitaria y servicio al ciudadano, profesional participación comunitaria, delegado territorial de la veeduría distrital, delegada de alcaldía local para temas de participación comunitaria
5. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES: (Si aplica)
NA

6. DESARROLLO DE LOS TEMAS:



1. Saludo y bienvenida a los asistentes

Se realiza saludo y bienvenida agradeciendo la participación para el desarrollo de la reunión, se realiza presentación de cada uno de los asistentes.



Por parte de profesional de la oficina se realiza contexto de las reuniones y el ejercicio de control social en la prestación de los servicios.

2. Presentación de solicitud de información a cargo de los veedores

Se realiza seguimiento a los compromisos anteriores donde se evidencia la necesidad de realizar presentación del comportamiento de las PQRS, así como la presentación de la política de discapacidad que maneja la Subred Sur.

Por solicitud de la veeduría se da inicio a la presentación de las PQRSD -F.

De acuerdo a la presentación se indica el comportamiento de la unidad de Danubio, partiendo de lo general a lo específico. Se explica que en promedio las manifestaciones ciudadanas han aumentado una vez se hizo la apertura de la nueva unidad.

Lo llevado del primer semestre del año ha tenido un aumento significativo. Frente a las tipologías se aclara y presenta diferencias entre un reclamo y una queja.

Los reclamos son barreras de acceso a los diferentes servicios, mientras que la queja es con relación al tema humanizado, el trato que puede tener el profesional o los colaboradores en los diferentes servicios.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALA 109 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S. E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ACTA DE REUNIONES Y MESAS DE TRABAJO	CA-FT-02 V5

Se indican las tipologías más recurrentes en la unidad. Se recuerdan mecanismos de escucha, 4 presenciales y 4 virtuales.

Para Danubio el mecanismo, de uso más frecuente entre los usuarios es el buzón de sugerencias.

De acuerdo a la presentación se indica que de acuerdo al comportamiento el principal motivo es de oportunidad y demora en la entrega de medicamentos, al igual que la solicitud de citas con especialistas.

Frente a los reclamos se presenta el comportamiento de lo corrido del 2024 existe 60 reclamos con un aumento del 33.3%, frente al tema de las Quejas, en atención humanizada en el año 2024 se han interpuesto 4 quejas en el primer semestre del año.

De igual manera se realiza presentación de las felicitaciones.

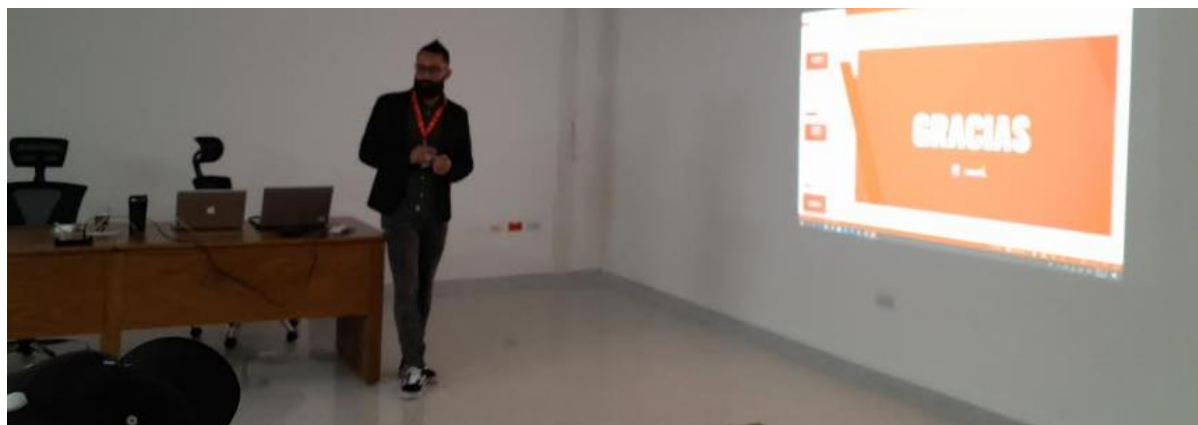
Se deja abierto a las preguntas de los veedores quienes solicitan la presentación, los veedores indican que la presentación concuerda con la situación presente frente a la entrega de medicamentos.

La veeduría pregunta cuáles son las estrategias de la Subred para minimizar las manifestaciones de quejas y reclamos, presentes en la unidad. Se explica que parte de las estrategias parten del reconocimiento y aprobación de los usuarios por la unidad. Desde complementarios se ha establecido la entrega a domicilio de los medicamentos.

Los veedores preguntan por la participación frente al manejo de los buzones, al respecto se explica que la técnica hace el recorrido y puede hacer el acompañamiento los veedores interesados.

Además, se explica el levantamiento del acta de dicha apertura de buzones y el manejo que se le da desde el proceso, teniendo en cuenta los criterios establecidos normativamente.

Se invita a la veeduría a que realice seguimiento a las manifestaciones de los usuarios por los diferentes canales, de acuerdo a la solicitud de la veeduría en acompañar el ejercicio de apertura de buzones se indica cómo funciona y comparte el número celular del técnico de la localidad para establecer de acuerdo a información previa el acompañamiento para la unidad de Danubio.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALA L10 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S. E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E	
	ACTA DE REUNIONES Y MESAS DE TRABAJO	CA-FT-02 V5

Continúa la reunión con la intervención de Hernando romero delegado de la política de discapacidad.

Explica cómo funciona la atención para los usuarios en condición de discapacidad en consulta externa.

Contextualiza desde la implementación de la política, presenta las herramientas que existen para acceder a los diferentes servicios. De acuerdo a la presentación se explica cómo funciona el certificado de discapacidad y como solicitar dicho certificado.

Por parte de los veedores, se pregunta por los tiempos frente al trámite se explica que son de 3 a seis meses. Se explica y comparte el formulario para acceder a la entrega de medicamentos en casa. De igual manera se explica cómo funciona el convenio con alcaldía local.

Por parte de alcaldía local se explica cómo funcionan los proyectos, programas o convenios derivados del fondo de desarrollo local en temas de salud.

3. Compromisos y cierre

Se realiza solicitud por parte de la veeduría de invitar a capital salud en el tema de autorizaciones de citas y puntos de atención en la localidad, así como el portafolio de servicios, frente a este tramita se indica la importancia de que la comunidad invite y oficie, a la entidad con el fin de garantizar su participación.

Finaliza la reunión agradeciendo a los participantes por exponer las necesidades en la atención de los usuarios.

7. COMPROMISOS:			
QUÉ (Tarea o actividad)	CÓMO (Metodología – estrategia)	CUANDO (Fecha límite aaaa-mm--dd)	QUIEN (responsable)
Enviar presentaciones de la reunión	Por diferentes medios	Junio 2024	Participación Comunitaria

EN CONSTANCIA SE FIRMA:

RESPONSABLE DE LA REUNIÓN

Participación Comunitaria

SECRETARIO REUNIÓN

Notas por: Johnny Monroy Donoso Profesional Participación



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALA 100
Subred Integrada de Servicios
de Salud Sur E.S.E.

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S. E

ACTA DE REUNIONES Y MESAS DE TRABAJO

CA-FT-02 V5



SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.

LISTA ASISTENCIA REUNIÓN MIEMBRO DE LA COMUNIDAD

PS-PAR-FT-05 V2

FECHA:		HORA DE INICIO: 9:00	TEMA PRINCIPAL DE LA REUNIÓN:		ESPACIO COMUNITARIO:		Veedurio Donulgo	
09 Junio 2024		HORA TERMINACIÓN:						
Nº	NOMBRE Y APELLIDO	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	ORGANIZACIÓN COMUNITARIA Y/O MIEMBRO DE COMUNIDAD	LOCALIDAD	NÚMERO TELÉFONO FIJO	NÚMERO CELULAR	CORREO	FIRMA
1	Jorge A. Forjipe	791243547	Industria Dólar	USME		6017671940		
2	Kra Julieth Atala	101331316	Flau-Participa	CSME		1038882	Kraen. Atala	
3	Sergio E. Penzajic	79449509	Vigilancia Dist.	USME		3123651208	Jacchi 1967 Dm	
4	Juli Hernandez Mora	19474978	Subred Sur	USME		316131970	Equipo de trabajo	
5	Mis Mora	1013647180	Veedurio Distal	USME		3109483938	Wistel peregrino	
6	Carlo Bermudez	80210604	Subred Sur	USME		304374385	stancist	
7	Ricardo Perez	6013058	Subred Sur	USME		3133077669	sanja. isahd	
8	Natasha London	60421632	Veedurio	USME		3144845998	7p@gmail.com	
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								