

## ACTA

Versión:	5
Fecha de aprobación:	12/07/2024
Código:	02-01-F0-0001

Marque con una X según corresponda

Acta de Subred  Acta de Unidad Prestadora de Servicios  Acta de Sede de una Unidad

Nombre de la Unidad Prestadora de Servicios (si aplica) \_\_\_\_\_

Nombre de Sede de la Unidad (si aplica) \_\_\_\_\_

Tipo de acta

COMITÉ  REUNIÓN  OTRO

NÚMERO DE ACTA:01

FECHA: 24-03-2026

LUGAR: Hospital Bosa

HORA INICIO: 2:00 PM

RESPONSABLE: Oficina de participación  
(Proceso, servicio, dependencia que lidera) Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano

HORA FINAL: 4:00 PM

### OBJETIVO DE LA REUNION

Generar un espacio de diálogo entre la comunidad y los directivos de la Subred Sur Occidente, con el fin de socializar las problemáticas relacionadas con la prestación de los servicios de salud y evaluar acciones de mejora.

### ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)

1.	Saludo y bienvenida
2.	Verificación de asistentes
3.	Presentación de las situaciones detectadas por la comunidad
4.	Intervención de los directivos se la Subred Sur Occidente
5.	Compromisos

### REVISION DE COMPROMISOS

No	Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento	Cumplimiento		
				Si	No	Observaciones
1						

<b>Total compromisos</b>	<b>Compromisos Resueltos</b>	<b>% Cumplimiento</b>

### DESARROLLO

#### 1. Saludo y bienvenida

La reunión inicia con la presentación de los asistentes. Por parte de la Subred Sur Occidente participan el doctor David Gómez y el doctor Andrés Orjuela, líderes del Hospital de Bosa, así como el doctor José Peralta, líder del servicio de Urgencias. En representación de la Oficina de Participación Comunitaria asisten la doctora Viviana Cubillos y la referente de participación, Paola Rico.

Por parte de la comunidad, participan Ángela Heredia, Rosa Pulido, Bernardo López, Julia Pineda, Elvia Romero, Hernán Cuervo, Ana Silva, Orlando Caicedo, Óscar Unigarro y Germán Gaviria.

## DESARROLLO

### 2. Objetivo

Se informa que el objetivo de la reunión es generar un espacio de diálogo entre la comunidad y los directivos de la Subred Sur Occidente, con el fin de socializar las problemáticas relacionadas con la prestación de los servicios de salud y evaluar acciones de mejora.

### 3. Desarrollo de la reunión

En primer lugar, la comunidad manifiesta su inconformidad por la ausencia de la gerente de la Subred, ya que esperaban dialogar directamente con ella. No obstante, la jefe de la Oficina de Participación Comunitaria explica que la doctora Andrea fue citada a una mesa de trabajo de última hora, a la cual no podía faltar. Por tal motivo, la doctora Viviana Cubillos se compromete a gestionar una nueva fecha para un encuentro entre la gerente y la comunidad.

A pesar de lo anterior, la doctora Viviana propone continuar con la reunión, con el fin de que la comunidad exponga las necesidades y problemáticas identificadas.

En este sentido, la señora Ángela manifiesta que con frecuencia reciben casos de usuarios con dificultades en el acceso a los servicios de salud, los cuales intentan gestionar directamente con los profesionales del hospital. Sin embargo, considera que esta no debería ser la dinámica, ya que todos los usuarios deberían acceder a los servicios sin necesidad de intermediarios.

Por su parte, el señor Orlando menciona que en una reunión realizada en el año 2025 se adquirieron compromisos con la doctora Andrea y el asesor del Ministerio de Salud, el doctor Jairo, relacionados con la asignación de recursos para instrumental quirúrgico. Frente a esto, el doctor Andrés informa que dichos recursos ya fueron asignados por la Secretaría Distrital de Salud y que el proceso de adquisición del instrumental se encuentra en curso, estimando su entrega en aproximadamente un mes.

En relación con las necesidades del Hospital de Bosa, el señor Orlando señala que los usuarios deben madrugar para solicitar citas de medicina general, pero aun así presentan dificultades para acceder a la agenda. Asimismo, indica que a través de WhatsApp tampoco se logra obtener citas.

La doctora Viviana señala que esta situación también se presenta en la unidad de Pablo VI, por lo cual se ha implementado la estrategia de “cliente oculto” para identificar las fallas en el proceso y definir acciones de mejora.

Por su parte, el doctor David comenta que, incluso, algunas personas hacen fila desde la medianoche, lo cual responde en parte a la cultura de solicitar citas de manera presencial, sin hacer uso de los canales digitales. Explica que las citas se asignan desde una central, de acuerdo con el orden de llegada, y que una de las problemáticas identificadas es la venta de puestos en las filas por parte de vendedores informales. En este contexto, sugiere fortalecer los procesos de educación a los usuarios como estrategia para mejorar el servicio.

No obstante, la señora Ángela indica que, según la información brindada por auxiliares de servicio, las agendas se habilitan los días lunes; sin embargo, aun acudiendo ese día, persiste la baja disponibilidad, situación similar a la presentada en la unidad de Villa Javier, particularmente en el servicio de odontología.

El doctor David consulta sobre la participación de las organizaciones comunitarias en procesos de alfabetización digital, y enfatiza la importancia de replicar esta información en la comunidad, con el fin de promover el uso de canales digitales para la asignación de citas.

## DESARROLLO

Por otra parte, la señora Ángela menciona que existe demora en la atención posterior al proceso de facturación. Al respecto, el doctor David explica que diariamente se atienden aproximadamente 800 personas y que cerca del 20% de los usuarios llegan tarde a facturar, lo que genera que deban esperar disponibilidad en la agenda médica para ser atendidos.

Adicionalmente, la doctora Viviana señala que existe una alta rotación de personal, especialmente de auxiliares, lo cual impacta en la calidad del servicio. No obstante, indica que se están adelantando acciones con el área de talento humano para cubrir las necesidades de personal en las diferentes unidades.

Asimismo, resalta la importancia de educar a los usuarios sobre el funcionamiento del triage, aclarando que este es realizado por un médico general, quien determina la ruta de atención según la pertinencia clínica. En este sentido, se hace necesario fortalecer la información sobre tiempos de espera y la expectativa del usuario frente al servicio.

Posteriormente, el señor Orlando retoma compromisos previos relacionados con la creación de una veeduría ciudadana. Frente a esto, la doctora Viviana indica que es posible avanzar en este proceso, solicitando que se formalice mediante comunicación escrita en la que se especifiquen los integrantes, con el fin de autorizar su ingreso a las unidades. Además, menciona la posibilidad de realizar recorridos, incluso en horario nocturno, con la participación de la asociación de usuarios.

Para ello, se recomienda formalizar la veeduría ante la Personería. Por su parte, la señora Ángela propone realizar jornadas de sensibilización dirigidas a los usuarios en salas de espera, especialmente sobre el funcionamiento del triage.

De igual forma, se resalta la importancia de fortalecer la educación a la comunidad en temas de vacunación, incluyendo información sobre puntos de atención, con el fin de prevenir enfermedades.

Finalmente, el señor Orlando expone la afectación que generan las ambulancias a los residentes de conjuntos cercanos al hospital, especialmente los fines de semana debido a la alta demanda. Señala que, en reuniones anteriores, la promotora se comprometió a gestionar la ampliación de la vía.

En este contexto, la doctora Viviana indica que la veeduría podría realizarse de manera mensual, contando con la participación permanente de la promotora y de otros actores según los temas a tratar.

## 4. Compromisos

1. Fortalecer las estrategias de comunicación y educación dirigidas a los usuarios.
2. Realizar seguimiento a las problemáticas relacionadas con la asignación de citas y la atención.
3. Programar un recorrido en el hospital con la comunidad en horario nocturno.
4. Gestionar la entrega de carnés de identificación a las formas de participación, con el fin de evitar suplantaciones durante los recorridos.
5. La señora Ángela enviará el listado de las personas que conformarán la veeduría.
6. Iniciar el proceso de formalización de la veeduría mediante resolución a través del referente Said

	relacionadas con la prestación de los servicios de salud y evaluar acciones de mejora.
--	--

**COMPROMISOS**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Fortalecer las estrategias de comunicación y educación dirigidas a los usuarios	Instancias de participación de Bosa	Permanente
Programar un recorrido en el hospital con la comunidad en horario nocturno	Viviana Cubillos	Abril
Gestionar la entrega de carnés de identificación a las formas de participación, con el fin de evitar suplantaciones durante los recorridos.	Viviana Cubillos	Segundo trimestre
Enviar el listado de las personas que conformarán la veeduría.	Angela Heredia	Abril
Iniciar el proceso de formalización de la veeduría mediante resolución a través del referente Said	Paola Rico	Abril

Nota: Al firmar el presente documento me comprometo a cumplir con las actividades de mejoramiento propuesto, y que son de mi competencia

LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES

Versión: 4  
Fecha de aprobación: 12/07/2024  
Código: 02-01-FO-0002



Marque con una X según corresponda

Reunión de Subred \_\_\_\_\_ Reunión de Unidad Prestadora de Servicios \_\_\_\_\_ Reunión de Sede de una Unidad \_\_\_\_\_

Nombre de la Unidad Prestadora de Servicios (si aplica) \_\_\_\_\_

Nombre de Sede de la Unidad (si aplica) \_\_\_\_\_

FECHA: 26-03-2026 (dd-mm-aaaa) LUGAR: Hospital Bosa HORA INICIO: 2:00 pm

RESPONSABLE: Atención Comunitaria HORA FINAL: 4:00 pm  
(Proceso, servicio, dependencia que lidera)

TEMA DE LA REUNIÓN: ESPACIO DE DIALOGO ENTRE LA COMUNIDAD Y ALIADOS DE LA SUBRED S.O PARA LA REALIZACIÓN DE PRESENTACIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

N°	NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	UNIDAD	PROCESO/AREA /SERVICIO	CARGO Y/O PERFIL	FIRMA
1	51608544	Rosa Ma Pulido	H. Pablo VI	ASU	Secretaria	[Firma]
2	52319204	Angela Harada	Bosa Recreo	ASOBOSA	Presidenta	[Firma]
3	21938974	Bernardo Lopez	Bosa Recreo	ASOBOSA	Afiliado	[Firma]
4	27973526	Juliatineda	Usuria de Bosa	Pablo VI	Usuaría	Juliatineda
5	39631130	Eduaromero	Bosa Recreo	Bosa Recreo	Usuaría	Eduaromero
6	4158012	Helmer Bello	pablo VI	capacitas	Defensor	[Firma]
7	39646980	Ana silva	pablo VI	pablo VI	Usuaría	Ana silva
8	86489951	Oltando Carrero	ASOU BOSA	ASOU BOSA	ASOCIACION	Oltando Carrero
9	79406556	Oscar uniguiron	ASU Pablo VI	Pablo VI	ASOCIACION	Oscar uniguiron
10	80261493	German Garcia	Pablo VI	ASOU Pablo VI	Presidente	[Firma]
11	51819389	Ulmar Castro	Andino	PSC	PER BOTANICA	[Firma]
12	1022360481	Andres Ospina A	H. Bosa	Hosp	Lider Unidad	[Firma]

**LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES**

Versión: 4  
 Fecha de aprobación: 12/07/2024  
 Código: 02-01-FO-0002



N°	NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACION	NOMBRE	UNIDAD	PROCESO/AREA	CARGO Y/O PERFIL	FIRMA
13	17956572	José W. Toral 2	Unidad Asistencial	TI X	APP BOSSO	[Signature]
14	1012342576	Michael David Gomez	Unidad CEX	Ambulatorio	Unidad CEX	[Signature]
15	101246063	Prada Pico	Hospital Sur	R45C	Ret. Atención. Cui	[Signature]
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						