

ACTA

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

Marque con una X según corresponda

Acta de Subred X 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 X OTRO

NÚMERO DE ACTA: 03

FECHA: 22 de septiembre del 2025

LUGAR: Auditorio Principal Hospital de Bosa

HORA INICIO 2:30 am

RESPONSABLE: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
(Proceso, servicio, dependencia que lidera)

HORA FINAL 5:00 pm

OBJETIVO DE LA REUNION

III Diálogo Ciudadano Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. – Feria de Servicios

ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)

1. Bienvenida y apertura al Diálogo Ciudadano
2. Presentación del objetivo del Diálogo Ciudadano y Metodología del evento
3. Inicio de Feria de Servicios
4. Retroalimentación del evento
5. Cierre del evento

REVISION DE COMPROMISOS

No	Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento	Cumplimiento		
				Si	No	Observaciones
1						
2						
3						
4						
5						

Total compromisos	Compromisos Resueltos	% Cumplimiento

DESARROLLO

Se da inicio al evento siendo las 2:30 pm.

- 1. Bienvenida y apertura al Diálogo Ciudadano:** Toma la palabra la Gerente de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E la Dra. Andrea Elizabeth Hurtado Neira quien da la apertura al II Diálogo Ciudadano en el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

La Dra. Andrea Hurtado expone “En mi calidad como gerente les doy las más cordial bienvenida a este III Diálogo Ciudadano en el marco del proceso de Rendición de Cuentas, un escenario que hemos preparado con dedicación y compromiso, reconociendo la importancia de la participación activa de la comunidad en la gestión pública en salud.

Hoy nos acompañan representantes de los espacios e instancias de participación, veedurías ciudadanas, organizaciones sociales, usuarios de nuestros servicios, funcionarios de la Subred, Secretaría Distrital de Salud y entes de control. A todas y todos, gracias por aceptar esta invitación. Su presencia reafirma que el control social, la transparencia y la corresponsabilidad son pilares fundamentales para el fortalecimiento de nuestra institución.

Este encuentro tiene como propósito generar un diálogo en doble vía, donde socializaremos los medios para acceder a los trámites y servicios y daremos a conocer las estrategias de comunicación de nuestra entidad. A partir de ello, queremos que este espacio sea realmente incidente, que contribuya a construir juntos una mejor atención en salud, más humana, equitativa y cercana a las necesidades reales de la ciudadanía. Para ello, hemos dispuesto una feria de servicios con stands temáticos sobre los aspectos anteriormente mencionados. En el desarrollo jornada, nos enfocaremos en identificar las situaciones particulares para el acceso a los tramites y servicios, sobre los cuales como gerente pueda generar oportunidades de mejora y acciones correctivas. De igual forma, en recoger y sistematizar las intervenciones de los asistentes para que sus voces no solo sean escuchadas, sino también consideradas dentro de nuestros procesos de mejora continua.

Esperamos que este evento sea una oportunidad enriquecedora para el aprendizaje mutuo, la construcción colectiva y la consolidación de la confianza entre la ciudadanía y nuestra entidad.

Bienvenidos y bienvenidas nuevamente. Gracias por estar aquí y por seguir creyendo en una salud construida desde la participación.”

- 2. Presentación del objetivo del Diálogo Ciudadano y Metodología del evento:** Carmen Acero jefe de la Oficina de Comunicaciones, realiza un contexto de la metodología del evento, se va a desarrollar feria de servicios en donde se socializarán las acciones desarrolladas en la vigencia sobre las siguientes temáticas priorizadas y establecidas:

- STAND 1: Asignación de cita para prestación de servicios de salud, Historia Clínica, Terapia y Chat Oportuna.
- STAND 2: Banco de ideas de proyectos de salud y Ruta de la Salud
- STAND 3: Dirección de Gestión del Riesgo
- STAND 4: Estrategias y canales de comunicación

En cada una de las mesas se cuenta con uno o dos relatores quien/es serán los encargados de la socialización. De igual forma, se cuenta con estos cuatro (4) espacios de socialización, de 20 minutos cada uno, en donde los asistentes podrán rotar y recorrer los distintos stands del evento.

- 3. Inicio de Feria de Servicios:**

STAND 1:

La mesa de historias clínicas, liderada por el equipo de direccionamiento estratégico y gestión documental en cabeza de la Dra. Diana Silva y la Dra. Mérida Zarta, explicó el procedimiento para solicitar historias clínicas de manera presencial y virtual a través de la página web de la Subred Sur Occidente.

DESARROLLO

Solicitud presencial:

Se puede radicar la solicitud en la sede administrativa Asdincgo, ubicada en la calle 9 No. 39 – 46, en la ventanilla única de correspondencia en un horario de 7:00am a 4:00pm.

Solicitud virtual:

El solicitante debe Ingresar a la página web www.subredsuroccidente.gov.co, ubicar la pestaña “transparencia y acceso a la información”, seleccionar la opción 5. Trámites. En el listado de trámites y servicios que se despliega, ubicar la opción correspondiente a historia clínica e inicia el trámite presionando clic en “ir al trámite en línea”, donde se diligencia el formulario.

Requisitos según el solicitante:

Solicitud a nombre propio

- Carta firmada con los datos del paciente.
- Motivo de solicitud y compromiso de uso exclusivo de la información.
- Copia del documento de identidad.
- Original del documento de identidad.
- Carta original y copia, especificando que parte de la historia clínica requiere y con qué finalidad.

Solicitud para paciente menor de edad

- Original de la cedula de ciudadanía o extranjería de los padres o representante legal.
- Fotocopia del documento del menor.
- Tarjeta de identidad o registro civil.
- Documento que acredite el parentesco o representación legal del menor.
- Carta original y copia, especificando que parte de la historia clínica requiere y con qué finalidad.

Solicitud realizada por familiar o tercero autorizado

- Autorización escrita original firmada por el paciente, indicando:
- El nombre completo y número de identificación del paciente y de la persona autorizada.
- Dirección, teléfono, parentesco y motivo de la solicitud.
- Copia del documento que acredite el parentesco (registro civil o documento equivalente).
- Original y copia de los documentos de identidad del paciente y de la persona autorizada.

Solicitud para pacientes con discapacidad (inconsciente, con discapacidad física o mental)

- Carta firmada con los datos del paciente (nombre, documento, lugar y fecha de atención, teléfono, correo) razones de solicitud y compromiso de confidencialidad. Si la realiza un tercero, incluir nombre y documento del solicitante.
- Certificado médico que evidencie el estado de salud físico o mental del paciente.
- Copia del documento de identidad del paciente.
- Copia del documento de identidad del solicitante.
- Documento que acredite el parentesco (registro civil, matrimonio o declaración juramentada, según el caso).

Solicitud de historia clínica si es de paciente fallecido según grado de consanguinidad (padres, hermanos, esposo o hijos)

- Carta firmada con los datos del paciente y del solicitante (nombre, documento de identidad, lugar y fecha de atención, teléfono, correo electrónico) motivo de la solicitud y compromiso de confidencialidad.
- Copia del registro de defunción.
- Copia del documento de identidad del paciente fallecido.
- Copia del documento de identidad del solicitante.
- Documento que acredite el parentesco (registro civil, matrimonio o declaración juramentada, según el caso).

DESARROLLO

A partir de la información socializada a las y los participantes, surgieron los siguientes comentarios e inquietudes:

- Una de las asistentes manifestó que solicitó su historia clínica a través de la página web de la Subred, pero la respuesta se tardó más de los tres días hábiles estipulados. Frente a esto, la profesional explicó que actualmente el tiempo de respuesta es de cinco días hábiles, aunque en algunos casos puede tardar más si la solicitud se realiza con los documentos incompletos.
- Por otra parte, una participante sugirió que la historia clínica pueda ser solicitada durante la consulta médica con el profesional que brinda la atención.
- Varios asistentes expresaron que la historia clínica no es legible, dado que es entregada en un tamaño de letra muy pequeño. Por lo cual, sugieren que se aumente el tamaño de la fuente para facilitar su lectura.
- Otro asistente preguntó sobre el tiempo de respuesta para la entrega de una historia clínica en dos casos: después de la última atención médica y cuando se requiere el historial completo a lo largo de la vida. Con relación al primero, se indicó que tiene un tiempo de respuesta de cinco días hábiles, mientras que el historial completo se entrega en un plazo de diez días hábiles.
- Surgió también la duda sobre cuánto tiempo es posible solicitar la historia clínica. La profesional aclaró que se puede solicitar el histórico completo a lo largo de todo el curso de vida.
- Se aclara que la solicitud de la historia clínica no tiene ningún costo, es un servicio completamente gratuito.
- Finalmente, la comunidad sugirió que la historia clínica sea entregada de manera física, puesto que algunas personas experimentan brechas digitales, lo que les dificulta realizar la solicitud de manera virtual.



OPORTUNA

El Ing. Miguel Mojica Jefe de la Oficina de Sistemas de Información TIC, expone la información frente al aplicativo Oportuna, indica que número habilitado para interactuar con este asistente virtual es el 315 113 2647. A través de este canal, las personas pueden agendar su cita médica en pocos pasos, con solo escribir un mensaje y seguir las indicaciones que proporciona Oportuna. Gracias a esta tecnología, se elimina la necesidad de acudir presencialmente o esperar largos tiempos de atención telefónica, lo que representa un avance significativo en la modernización de los servicios de salud.

El Ing. Miguel Mojica recalca que “en esta primera fase, el aplicativo está disponible para los servicios de medicina general, odontología, medicina familiar, electrocardiogramas y cirugía plástica. La meta es continuar ampliando progresivamente esta herramienta, de manera que más usuarios puedan acceder a sus consultas de forma simple, oportuna y sin barreras tecnológicas” Con esta apuesta, la Subred Sur Occidente reafirma su compromiso con la transformación digital en salud, poniendo a disposición de la comunidad soluciones que

DESARROLLO

mejoran la experiencia del paciente. Oportuna no solo es un chat: es una aliada que entiende, acompaña y gestiona, porque detrás de cada cita hay una historia, un derecho y una vida que merece atención con calidad y calidez.



STAND 2:

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Docencia e Investigación

La Dra. Rosi González da la bienvenida a la mesa, exponiendo la ruta de participación comunitaria de investigación: Indicando que, si la comunidad cuenta con algún tema, pregunta o problema de investigación, lo pueden presentar por medio de un formulario de la Subred Sur Occidente E.S.E, con el fin de verificar la viabilidad y ser estudiado posteriormente. El paso a paso para acceder al Banco de ideas para proyectos de investigación, un espacio donde la comunidad puede convertir propuestas de estudios. La oficina de Gestión del conocimiento de la Subred Sur Occidente, a través del centro de investigación, revisará las iniciativas y, en caso de identificar oportunidades, se contactará directamente con los proponentes:

- Ingresar a la página web de la Subred Sur Occidente www.subredsuroccidente.gov.co
- Desplazarse hacia abajo hasta el apartado servicios e información y seleccionar el módulo Gestión del Conocimiento.
- Haz click en el módulo Banco de ideas para proyectos, que te llevaran al formulario de inscripción.
- Aceptar las políticas y uso de datos y diligenciar la encuesta.

Allí podrá diligenciar sus datos personales y una breve descripción de su idea de investigación, a partir de la cual el centro de investigación revisará la información proporcionada, verificando si este cumple con la viabilidad del mismo. En caso de que requiera alguna información adicional se procederá a la comunicación con el ciudadano para conocer más detalles sobre su idea de investigación.

La Dra. Rosi González, manifiesta que a la fecha se cuenta con 22 proyectos de investigación, para el año 2024 se desarrollaron 39 proyectos; se cuenta con 6 líneas de investigación, las cuales se relacionan con cualquier tipo de idea en salud e innovación. También se recuerda que de manera presencial la oficina de docencia e investigación en Bosa está ubicada en el 2do piso y en Kennedy 3er piso.

OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

Ruta De La Salud

La auxiliar Leidy Galindo informa que la Ruta de la Salud el circular; es decir de centro de salud a centro de salud de la Subred Sur Occidente, realizando recorridos en las cuatro (4) localidades Fontibón, Bosa, Kennedy y Puente Aranda. La ruta se debe programar dos (2) días antes de la cita del usuario que lo solicita. La población que puede acceder a dicho servicio es:

DESARROLLO

- Mujeres en estado de embarazo
- Menores de 18 años de edad
- Madres Canguro
- Adultos mayores (65 años de edad)
- Personas en condición de discapacidad

La Ruta de la Salud quiere disminuir las barreras geográficas, administrativas y económicas para los usuarios.

Los horarios de la Ruta de la Salud

- Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 4:00p.m
- Sábados 7:00a.m. a 12:00 m.

El número para programar la Ruta de la Salud es: 3153850819 - 3155891475 – 3168965111. El correo electrónico: rutadelasalud2025@gmail.com.

El servicio también lo puede solicitar acercándose a las auxiliares de enfermería de la ruta, o contactar al informador de servicios al ciudadano de cada centro de atención y solicitar ayuda para el agendamiento según disponibilidad.

Grupo 1

La señora Aura Pilar Rincón pregunta por medio de un ejemplo sobre el estudio para realizar a la moringa, si realmente causa efectos positivos en la salud de las personas. De manera que la Dra. Rosi González, refiere que se verifican los antecedentes y de acuerdo a lo consultado se verifica la viabilidad del estudio.

Por otra parte, la señora Aura Pilar Rincón indaga sobre la programación de la ruta de la salud cuando la persona está en el centro de atención y requiere un traslado, pero no programa. La auxiliar Leidy Galindo refiere que para los retornos no se requieren programar, si a la persona le sirve el traslado puede hacer uso de la ruta sin programar.

Por último, la señora Aura Pilar Rincón indaga sobre la espera de los usuarios en las salas. La auxiliar Leidy Galindo refiere que se garantiza las atenciones a los usuarios con la ruta programada y recuerda los horarios de la ruta; de lunes a viernes de 7:00a.m. A 5:00p.m. y los días sábados de 7:00a.m. A 12:00 m.

Grupo 2

En cuanto a los temas de investigación, la señora Rosa Elvia Chaves, sugiere investigar a profundidad la salud mental, ya que es una problemática a nivel distrital. La Dra. Rosi González, manifiesta que son estudios que se están llevando a cabo no solo a nivel de la Subred, sino a nivel de instituciones universitarias y de investigación, teniendo en cuenta que todo influye y por ende es vital tener presente cualquier variable, el ambiente social, el estrato social, las redes sociales; factores que incluyen en la salud mental.

La señora Rosa Elvia Chaves pregunta ¿hasta cuándo va la ruta de la salud? la auxiliar Leidy Galindo manifiesta que luego de la firma de la adición, la ruta estará en funcionamiento hasta el 26 de octubre del 2025. Haciendo la claridad que depende de la Secretaria Distrital de Salud y no de la Subred Sur occidental. Por lo tanto, la señora Rosa, pregunta si es posible hacer un derecho de petición, con el fin de solicitar la continuidad de la Ruta de la Salud; Leidy Galindo, manifiesta que como usuarios están en todo su derecho y puede ser un recurso que contribuya a que el convenio continúe.

Por último, la señora Rosa Elvia, indaga por los horarios de programación de la Ruta de la Salud; Leidy Galindo, informa que se debe programar con dos días de antelación a la cita del usuario, y los horarios de atención son de lunes a viernes de 7:00a.m. A 5:00p.m. y los días sábados de 7:00a.m. A 12:00 m.

DESARROLLO

La señora Claudia Melo brinda un ejemplo de estudio de investigación y puede ser sobre que medicamentos se pueden mezclar y cuales no, ya que debido a ciertas mezclas se puede llegar a impulsar otras enfermedades sin saber el por qué. Y pregunta sobre cuáles son las unidades que están certificadas para dichos estudios.

La Dra. Rosi González, informa que la Subred cuenta con tres (3) hospitales certificados para estudios clínicos, los cuales son:

- Hospital Fontibón
- Hospital Kennedy
- Hospital Tintal

Grupo 3

El señor Eligio Rey pregunta sobre Rutas fuera de la localidad. Leidy Galindo informa que existe la ruta interconexión, la cual consiste en trasladar a usuarios a puntos de atención de otras subredes; la cual se maneja a través de comunicación con las auxiliares de las rutas con el de coordinar un punto de trasbordo: el usuario es trasladado y luego se retorna al punto de encuentro para llevar posteriormente a la Subred correspondiente.

El señor Eligio también indaga sobre los tiempos prolongados; por otra parte, sugiere que sea desde la casa de aquellas personas que no cuentan con dinero. Leidy Galindo, refiere que precisamente por eso se debe programar la Ruta, con el fin de evitar pérdidas de tiempo, y recuerda que la ruta es circular, no directa, y cada usuario puede acceder al servicio desde cualquier punto de atención de la Subred, evitando gasto monetario en traslados. Cuando la ruta se demora, por temas de trancones u otros factores a los cuales está expuesta, la atención se garantiza, es decir, la persona no pierde su cita programada ya que se encuentra en el servicio de la Ruta de la Salud.

Por último, el señor Eligio Rey, manifiesta que los estudios se encaminan hacia las personas con diagnósticos mentales, pero no en los cuidadores y es vital también brindar capacitaciones o asesorías a los cuidadores, ya que en el cuidado también está la mejoría de las personas; sugiere establecer un programa para cuidadores.

De manera que la Dra. Rosi González, hace la invitación para registrar el proyecto en el formato a través de la página de la Subred y así estudiar la posibilidad de establecer el programa como lo indica el señor Eligio.

La señora Clara Perdomo, brinda también un ejemplo de posible estudio, el cual consiste en estudiar las secuelas que pueden llegar a tener los cuidadores a partir de precisamente cuidar a una persona con diagnóstico mental y realizar seguimiento a las patologías.

Grupo 4

La señora Elsa González pregunta ¿por qué se va acabar el servicio de la Ruta de la Salud? Leidy Galindo, informa que es una directriz de la SDS, por lo anterior la señora Elsa Manifiesta que se unirá junto con otros usuarios y radicará un oficio en el cual se solicitará la razón por la cual se acaba el convenio; ya que es una violación a los derechos de las personas. El servicio de la Ruta de la Salud, beneficia a muchas personas y por ende no se debe retirar.

La señora Blanca Cecilia Gómez, manifiesta que es importante estudiar la calidad de vida de las personas, ya que, desde muy temprana edad, los jóvenes se están operando para no tener hijos, y por ende, no se sabe cómo será la vida en poco tiempo, brinda un ejemplo de una joven familia que se operó a los 19 años de edad para no tener hijos, es decir, no se contara con población en unos cuantos años.

STAND 3:

Banco de Leche humana: En esta ocasión les vamos a hablar del banco de leche humana, está ubicado en el Hospital Occidente de Kennedy, es el único del Distrito, cualquier persona de la comunidad puede donar la leche, los compañeros del banco de leche tienen una ruta que se dirige a las casas a recibir esa donación,

DESARROLLO

los beneficiarios de esa leche humana son los recién nacidos en el hospital de Kennedy, bebes canguro, la leche se recibe se pasteriza, se invita a las personas que quieran donar, deben enviar un mensaje por WhatsApp o correo y los compañeros del banco de leche se comunicarán con ustedes.

¿Hay algún requisito, sí que la mamá este sana y el bebe este sano, proceso voluntario?

El señor Jairo pregunta ¿quiénes pueden acceder?, ¿qué acciones tiene la Subred Sur occidente en el tema de suministro de leche materna? Respuesta solo tenemos 18 bancos de leche materna en el país, como Subred Sur Occidente tiene la tasa de mortalidad materna más baja del Distrito en la unidades de la Subred, lamentablemente somos la primera Subred que presenta la tasa más alta en muerte de mujeres en el sistema contributivo, es importante que la comunidad nos ayude a llevar este mensaje para que acudan a los servicios de salud en caso de tener algún signo de alarma indistinto al tipo de afiliación que tengan, el 40% de las usuarias son migrantes.

¿Qué tiempo puede durar la leche?, respuesta la persona en casa puede tener la leche hasta quince días, hay unos cambios que ya no sirven para pasteurizar si es para donar al banco de leche, pero si es para él bebe en casa hasta tres meses.

¿El proyecto de las medusas va volver a salir? Respuesta: El curso será continuo, se deben comunicar con la alcaldía Local de Kennedy para validar los cupos y tiempos.

Vigilancia Sanitaria Ambiental - Daniel castillo líder de proceso de la vigilancia sanitaria ambiental: que hacemos nosotros, concepto sanitario, es la visita que se hace a los establecimientos haciendo acciones de sanidad, panaderías, carnicerías, como poner una queja a los establecimientos por malas prácticas, presencia de ratones, cucarachas, teniendo en cuenta la recomendación del señor Jairo, los usuarios pueden acceder porque medio lo pueden hacer por los diferentes medios: Bogotá te escucha, ventanilla de la Subred, allí se radica la solicitud de los establecimientos, son ellos los que suben la información a Bogotá te escucha y esa me queda a mí, otra manera presentar la solicitud a mano a nombre propio anónimo y lo radica en ventanilla, a través del correo contáctenos@subredsuoccidente.gov.co, si ustedes son dueños de establecimiento hay una línea telefónica 3188274479 en esta línea puede llamar si el funcionario que tiene chaqueta azul, carnet y elementos de protección hace parte de la Subred. Se invita a los líderes a hacer parte de la veeduría del PIC, para se vean en terreno lo que se hace.

Vacunación Canina y Felina - Sandra Salas médico veterinaria: Dentro del programa de Vacunación se presta el servicio de atención de caninos y felinos, se vacuna contra la rabia, esta vacuna es gratis, contamos con varias estrategias: 1 punto fijo, 2 barridos casa, 3 jornadas en propiedad horizontal, junta de acción comunal articulación con líderes comunitarios y línea de atención a través de Bogotá te escucha y línea telefónica.5 Como estadística se ha vacunado 113000 animales, 59.000 caninos y 53.000 felinos vacunados contra la rabia, en las diferentes estrategias, estamos ubicados en las 4 localidades, Bosa, Kennedy, Fontibón y Puente Aranda. Horarios jueves y viernes diurno y tarde, actualmente tenemos 11 puntos de Vacunación, en Bosa están: el hospital de Bosa, José maría Carbonell y porvenir, en la localidad de Kennedy: bomberos, catalina, Britalia y mexicana Fontibón: zona franca y Puente Aranda: Asunción Bochica, Alcalá Muzú.

Vacunación PAI - Daniela Valderrama: Desde gestión del riesgo hacemos dos funciones importantes: jornadas en los parques, jardines, colegios, casa a casa, asistencia técnica a las EPS públicas como privadas, tenemos un grupo de profesionales de enfermería y técnico de sistema que hace asistencia en los puntos de Vacunación que la vacuna se esté aplicando a la población objeto, niños menores de 6 años, mujeres gestantes, mujeres en edad fértil, niños y niñas 9 a 17 años y adultos mayores de 60 años, población con alguna patología de riesgo. Como nos pueden contactar, a través de los canales anteriormente mencionados, en los números telefónicos pueden solicitar jornadas de Vacunación de acuerdo a la necesidad, recordar que el programa es sin barreras, totalmente gratis, las vacunas salvan vidas.

Estadísticas Vitales - Erika Martínez: les voy hablar de las estadísticas vitales, es el registro de nacimiento y funciones RUAT, registro único de afiliados de nacimientos y defunciones, estas bases se utilizan para hacer las políticas en salud pública, mirar la edad de la población y de que están muriendo y los nacimientos. Cuando un bebe nace la idea del egreso del bebe es quedar registrado en el hospital de Bosa, con la cédula de los

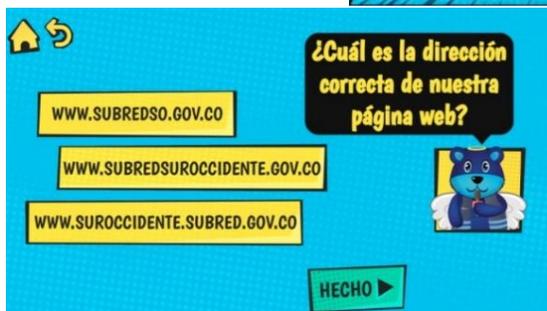
DESARROLLO

Dinámica de presentación de la Oficina de Comunicaciones: A través de un juego interactivo de preguntas y respuestas la Oficina de Comunicaciones presenta los aspectos más relevantes de su proceso dentro del que se encuentran el objetivo, las estrategias de comunicación e información clave de la Subred.

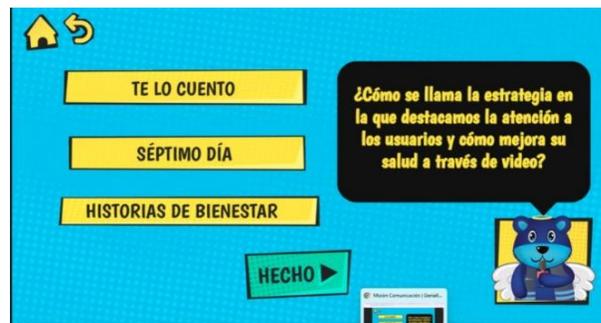
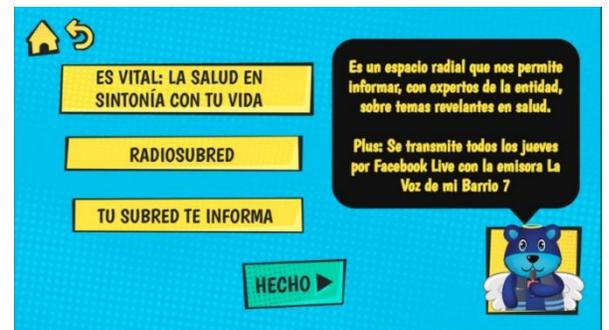
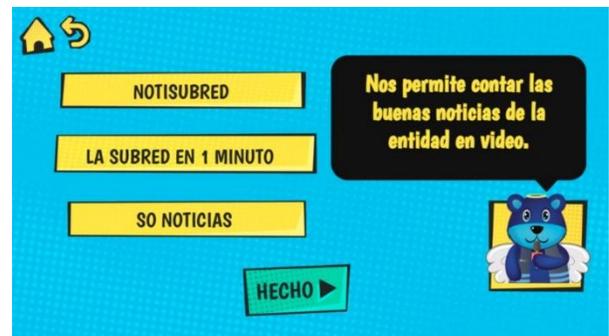


En este momento se verifica que los participantes siguen a la Subred a través de redes sociales como Facebook y a los que no lo hacen aún se les invita a seguirnos, ya que a través de las redes pueden acceder a información importante para los usuarios y la comunidad en general.

Se continua con el juego y en cada una de sus etapas la jefe de la Oficina de comunicaciones Carmen Acero amplía la información relacionada con cada pregunta.



DESARROLLO

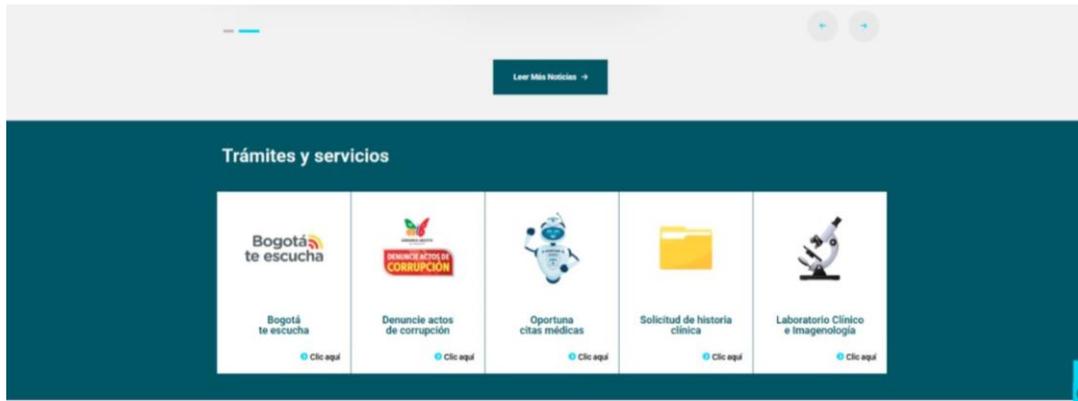


Preguntas: Lo participantes que rotan por la mesa realizan las siguientes preguntas:

- ¿Cada cuánto se actualiza la información del portafolio de servicios en la página WEB?
RTA: La información del portafolio se actualiza de manera mensual.
- ¿Qué quiere decir unidades acreditadas?
RTA: Son unidades que demuestran un compromiso en la prestación de los servicios con altos estándares de calidad en la prestación de servicios de salud y posicionan a la subred.

DESARROLLO

- ¿Cuántas sedes están acreditadas en la Subred?
RTA: A la fecha la Subred cuenta con 17 sedes acreditadas. Se ingresa a la página de la Subred y se les muestra a los participantes las sedes acreditadas.
- ¿Cómo puede acceder un usuario a la historia clínica o exámenes médicos?
RTA: Se ingresa a la página y se explica a los asistentes como pueden solicitar estos documentos



- Sra. Clara Perdomo comenta que la asociación de usuarios realizara una feria de servicios y le gustaría saber si la oficina de comunicaciones puede acompañar la jornada y hacer una nota.
RTA: Si es posible acompañar la jornada, la oficina estará atenta a que se informe fecha hora y lugar.
- ¿Como se pueden cancelar las citas médicas cuando no es posible que el usuarios asita?
RTA: las citas se pueden cancelar a través de la línea telefónica de asignación o a través de oportuna, se hace énfasis en que esta última es una estrategia de inteligencia artificial a la que se puede tener ingreso todos los días las veinte cuatro horas ya que es un robot.
- ¿La estrategia Chatico también es de la Subred?
RTA: No, Chatico es un asistente virtual de la Alcaldía de Boguita para acceder a servicios del Distrito.

4. Retroalimentación del evento:

Carmen Acero Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones expone que en este espacio se dará respuesta a la solicitudes o inquietudes adicionales por parte de la comunidad al ejercicio de Diálogo Ciudadano en el marco de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, expone que se dará la palabra a algunos de los asistentes y quienes no alcancen a hacerlo pueden dejar su solicitud/inquietud destinado para tal fin y la entidad le dará respuesta en los tiempos establecidos.

Los asistentes de los Espacios e Instancias de Participación Social en Salud dan a conocer sus agradecimientos por la actividad realizada y solicitan seguir siendo parte del proceso de participación y socialización de los servicios prestados por la Subred Sur Occidente E.S.E.

Jairo Moreno vicepresidente de ASUKEN propone la mejora en la gestión de las PQRS para que las solicitudes puedan resolverse antes de que se vuelvan un a petición oficial y así mismo se encamine con un rol más humanizado; en este sentido aclara que como participantes activos podrían ayudar en la solución de muchas de estas peticiones de usuarios agresivos y formar un solo equipo para el mejoramiento de los servicios de salud.

De igual forma, felicita el trabajo de la gerente Andrea, y recalcan que ha sido un trabajo arduo, pero con muy buenos resultados, y esperan que continúe así y sirva como ejemplo para otras Subredes.

DESARROLLO

Por otro lado, Jairo Moreno pregunta a cerca de la recuperación del espacio público en la plazoleta de la entrada principal del Hospital Occidente de Kennedy. El Sr. Moreno recalca su preocupación por que de nuevo se esta generando caos y desorden en este lugar, informa que se están rentando pequeños espacios por parte de vendedores ambulantes extranjeros a comerciantes para que puedan trabajar ahí, esto son pequeños lunares que opacan un poco el trabajo articulado que se ha venido presentando y que se deben revisar para fortalecer las políticas de mejora.

Por último, el señor Jairo pregunta a la doctora Andrea sobre el tema de los equipos territoriales y el impacto que van a generar a futuro.

Toma la palabra la Dra. Andrea Hurtado informando que se va a realizar una reunión con la alcaldesa local de Kennedy para revisar el tema de los vendedores ambulantes externos y analizar una posible reubicación de este gremio a un lugar mas adecuado dentro de la localidad. Por su parte, frente a la pregunta de los equipos territoriales la Dra. Andrea propone realizar unos diálogos intramurales para analizar que sectores se han abordado y que viene para el próximo año y el alcance del nuevo convenio. Finalmente, agradece la disposición de los integrantes de los Espacios e Instancias de Participación Social en Salud.

A continuación, Hernán Cuervo agradece y felicita a la Subred por todos los avances que se han venido dando en esta gestión, solicita seguir fortaleciendo el crecimiento de las bases dentro de las instancias de participación.

En la tercera intervención Andrea Umaña presidente de la Asociación de Usuarios de Fontibón, felicita a la gerente por la actividad realizada con los stands, los cuales afirma que desde estos procesos va a resultar la Rendición de Cuentas y validar los resultados. También solicita seguir realizando ferias de servicios para poder así llamar la atención de la comunidad y en especial de los más jóvenes, los cuales son los que deben seguir llevando este trabajo social para seguir mejorando en todos los procesos articulados. Para concluir recomiendan enviar más personal en las ferias de servicios específicamente las auxiliares de agendamiento de citas por que la demanda en estos espacios es muy grande.

La doctora Andrea agradece las felicitaciones y propone realizar las siguientes ferias en el Hospital Kennedy y en el Hospital de Fontibón aprovechando que están cerca a muchos colegios e invitar a los mismos a conocer los servicios y poder ser parte de las instancias de participación.

En este punto la doctora Andrea solicita al equipo poder apoyar con la gestión de Ferias de Servicios en las localidades que se solicite antes de acabar el año y se puedan tener dos funcionarias para agendamiento de citas.

Finalmente, Evelin García de la Veeduría Distrital realiza la retroalimentación del evento, en donde felicita por la convocatoria del sector salud y el compromiso a la administración publica y encontrar los espacios para resolver las inquietudes y seguir fortaleciendo el compromiso social en salud.

- 5. Cierre:** Es importante mencionar, que se dio respuesta a cada una de las inquietudes de la ciudadanía asistente de forma presencial a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. y no se recibió ninguna solicitud en el formato destinado para tal fin.

Se da por finalizado el evento siendo las 5:00 pm.

FECHA: 22 de septiembre del 2025

TEMA: III Diálogo Ciudadano – Subred Sur Occidente E.S.E.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Gestionar una reunión con la Alcaldesa Local de Kennedy para revisar el tema de los vendedores ambulantes externos del Hospital Occidente de Kennedy	Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Octubre/2025
Apoyar la gestión de ferias de servicios de los Espacios e Instancias de Participación Social en lugares cerca al Hospital Occidente Kennedy y en el Hospital de Fontibón	Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Octubre-Noviembre/2025

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

