
	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación : 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-03	
	<b>FORMATO ACTA</b>	Versión: 01	Página 1 de 3	



<b>ACTA No.</b>		<b>016</b>
<b>TEMA</b>	Taller de derechos y deberes en salud	
<b>FECHA</b>	9 de Julio	
<b>HORA</b>	7:00 P.M -8.30 P.M	
<b>LUGAR</b>	Iglesia Monte de zion-Barrio Santana	
<b>DEPENDENCIA RESPONSABLE</b>	Secretaria de salud- Dimensión Participación Social En Salud	

Anexo listado de asistencia

<b>1. ASISTENTES</b>				
Nombre	Email	Dependencia	Cargo	Firma

<b>2. ORDEN DEL DIA</b>	
Item	Tema
1	Bienvenida "Taller Derechos y Deberes Social en Salud" Pretest
2	Dinámica de apertura
3	Desarrollo del tema "Derechos y Deberes en salud"
4	Finalización Post- test

<b>3. DESARROLLO</b>
<p>El día 9 de Julio de 2025 siendo las 7:10 P.m en la Iglesia Mote de zion Ubicada en el barrio santana La profesional en Trabajo Social Danelis Marengo Zabaleta antes de dar inicio a al taller realizó Pretest con los participantes en donde cada uno expresa aquellos conocimientos previos con los que cuentas en Derechos a la Salud.</p> <p>Posterior a la aplicación del pretest se dio inicio al taller con la importancia de la salud como derecho fundamental y teniendo en cuenta que desde nuestro cuidado en salud personal depende el colectivo, se continuo la intervención diciendo que La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no consiste únicamente en la ausencia de enfermedad o discapacidad).</p> <p>Se Continúa la intervención la profesional de Atención al usuario Secretaria de Salud Danelis Marengo con los aspectos fundamentales del derecho a la salud los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Accesibilidad</b>, que requiere que los establecimientos, bienes y servicios sanitarios sean asequibles y físicamente accesibles a todos, sin discriminación.</li> <li>• <b>Disponibilidad</b>, que requiere que haya un número suficiente de establecimientos, bienes y servicios públicos sanitarios y centros de atención de la salud en funcionamiento.</li> </ul>

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación : 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-03	
	<b>FORMATO ACTA</b>	Versión: 01	Página 2 de 3	

- **Aceptabilidad**, que requiere que los establecimientos, bienes y servicios sanitarios sean respetuosos de la ética médica, sensibles a las cuestiones de género y apropiados desde el punto de vista cultural.
- **Buena calidad**, que requiere que los establecimientos, bienes y servicios sanitarios sean apropiados desde el punto de vista científico y médico, y estén en buenas condiciones.
- **Participación**, que requiere que los beneficiarios del sistema de salud tengan voz respecto del diseño y la aplicación de las políticas de salud que les afectan.
- **Rendición de cuentas**, que requiere que las autoridades sanitarias y los Estados rindan cuentas de su cumplimiento de las obligaciones de derechos humanos en la esfera de la salud pública. Las personas deben poder solicitar una reparación efectiva cuando se vulnera su derecho a la salud, como en los casos de denegación de servicios sanitarios.

Se continuo brevemente mencionando los deberes en salud que tiene cada individuo los cuales son:

- Cuidar su salud y el de su familia
- Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales que la atiende
- Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dicho servicio
- Suministra de manera oportuna y suficiente, la información que se requiera para recibir servicios de salud.

Se finaliza la reunión dando conocer los canales con los cuales se pueden comunicar en la secretaria de salud

Las PQRS son mecanismos que permiten a los ciudadanos o usuarios expresar:

- Peticiones: Solicitudes de información o servicios.
- Quejas: Inconformidades frente al servicio recibido.
- Reclamos: Exigencias por el incumplimiento de un derecho.
- Sugerencias: Propuestas para mejorar procesos o servicios.

Importancia de los Canales de PQRS



- Fomentan la participación ciudadana o del usuario.
- Mejoran la calidad del servicio.
- Permiten identificar fallos en procesos internos.
- Fortalecen la transparencia y la confianza.

Canales Digitales para Colocar PQRS

- Correo electrónico: Dirección específica para PQRS.

Canales Presenciales

- Oficinas de atención al cliente o puntos de servicio.
- Buzones físicos de sugerencias

	<b>GOBERNACIÓN</b> DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	Fecha de Aprobación : 03-10-2016	Código: FO-AP-GD-03	
	<b>FORMATO ACTA</b>	Versión: 01	Página 3 de 3	

- Teléfonos institucionales para atención de PQRS.

### Proceso de Gestión de PQRS

1. Recepción
2. Registro en sistema
3. Clasificación (P, Q, R o S)
4. Asignación al área responsable
5. Respuesta al usuario
6. Seguimiento y cierre del caso

Se finaliza la reunión haciendo entrega de los post-test y agradeciendo a los convocados la participación



4. COMPROMISOS ADQUIRIDOS		
Compromisos	Responsable	Fecha Entrega
Divulgación de los participantes a la comunidad	participantes	

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: \_\_\_\_\_

SE CUMPLIÓ EL OBJETIVO:  Si       No       Parcialmente

#### ANEXOS:

Proyecto: Danelis Marengo  
Reviso: Liz Josefina Manuel Corpus  
Archivo: Danelis marengo

