



**FORMATO
ACTA**

ACTA No.

059

TEMA	Socialización: Canales de Atención al Usuario
FECHA	16 de diciembre 2025
HORA	7:00 pm
LUGAR	Sound Bay Baptist Church
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Unidad de Atención al Usuario

1. ASISTENTES

Nombre	Email	Dependencia	Cargo	Firma
Se anexa listado de asistencia				

2. ORDEN DEL DIA

Item	Tema
1	Bienvenida
2	Socialización de canales de atención al usuario
3	Desarrollo de la jornada
4	Preguntas y temas varios
5	Agradecimiento

3. DESARROLLO

Se dio inicio a la jornada siendo las 7:00 pm, con el fin de socializar los canales de atención al usuario y radicación de PQRSD.

Se cuenta con la presencia de la comunidad de la Iglesia Bautista de Sound Bay, Steisy Williams y Nayoka Méndez, integrantes del equipo de Participación Social en Salud de la Secretaría de Salud Departamental.

Steisy Williams explica los diferentes mecanismos formales que permiten a las personas expresar sus inquietudes, descontentos o propuestas a entidades públicas o privadas como lo son:

- Petición: Solicitud formal de información, documentos o actuaciones sobre un tema.
- Queja: Manifestación de inconformidad sobre la conducta o atención de un servidor público o empleado.
- Reclamo: Expresión de insatisfacción por la deficiencia en la prestación de un servicio o producto.
- Sugerencia: Propuesta o idea para mejorar la gestión o el servicio.

De igual manera se indica la forma cómo pueden interponer dichos mecanismos en la Secretaría de Salud Departamental, destacando los canales a través de los cuales pueden radicar su presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de los diferentes canales como lo son:

- Atención presencial en Oficina de PQRSD de la Secretaría de Salud Departamental
- Línea telefónica fija: 85130 ext 291
- Correo electrónico: pqrdsaud@sanandres.gov.co y servicioalcuidadano@sanandres.gov.co

Se les explico en cada uno de ellos aspectos de importancia tales como:

- Horarios de atención
- Tiempo de respuesta esperado Informando al usuario sobre los plazos.
- Persona o área responsable de la gestión del canal
- Accesibilidad.

Adicionalmente se les enseñó a los participantes por medio de una guía impresa y con el celular en mano, como radicar en línea una PQR a través de la plataforma de la



**FORMATO
ACTA**

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD de forma sencilla y rápida. De igual forma también se les explico que pueden realizar su afiliación, inclusión de beneficiario y/o exclusión de beneficiario por medio de la plataforma y en línea de mi Seguridad Social y todas las bondades de ella.

En relación a la afiliación del SISBEN (Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales), se explica detalladamente como acceder a la plataforma y del paso a paso de manera detallada para consultar su grupo de Sisben en el portal:

- Ingresar al portal oficial: www.sisben.gov.co.
- Selecciona la opción "**Consulta tu grupo Sisbén**".
- Selecciona tu **tipo de documento** (Cédula, Tarjeta de Identidad, PEP, etc.).
- Digita el **número de identificación**.
- Haz clic en el botón "**Consultar**".

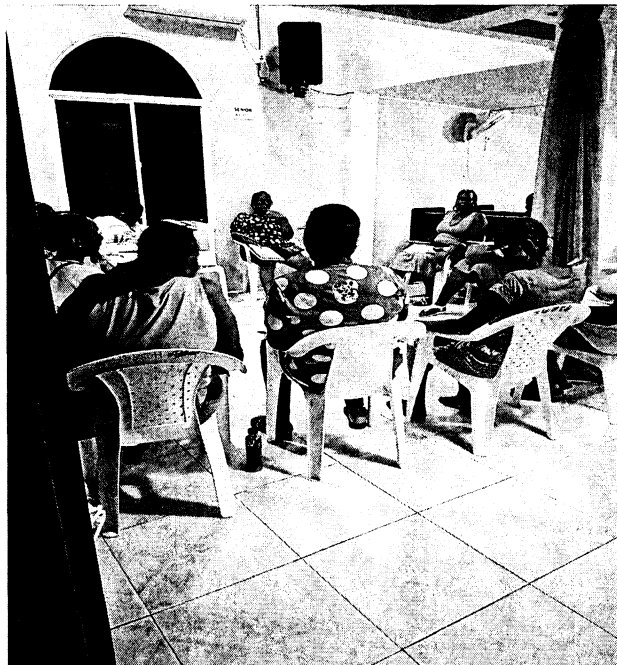
El ejercicio se va realizando simultáneamente con el video.

Siendo las 7.40 pm se da por terminada la jornada.

4. COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromisos	Responsable	Fecha Entrega

5. ANEXOS



FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: _____

SE CUMPLIÓ EL OBJETIVO: Si No Parcialmente



TEMA: *Socialización: Canales de Atención al Usuario* GRUPO DE TRABAJO: *Unidad de Atención al Usuario*

FECHA: *14 de diciembre 2026* LUGAR: *Sound bay Bapts church* HORA INICIO: *7, pm* HORA FIN:

No	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	GRUPO ÉTNICO		SEXO / ORIENTACION SEXUAL / IDENTIDAD DE GENERO		POBLACION VULNERABLE	ENTIDAD / ORGANIZACION	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
			COMUNIDADES NEGRAS	AFROCOLOMBIANO	RACIAL	PALESTINENSE						
	<i>Delvin Tomares</i>	<i>70</i>	<i>Racial</i>		<i>x</i>		<i>N/a</i>	<i>Sound bay</i>	<i>ama de casa</i>		<i>311829266</i>	<i>Delvin</i>
	<i>Gloria Ivon Iwer</i>	<i>58</i>	<i>Racial</i>		<i>x</i>		<i>N/a</i>	<i>sound bay</i>	<i>ama de casa</i>	<i>gloria.iwer@hotmail.com</i>	<i>3164972481</i>	<i>Gloria</i>
	<i>Rosa Walters</i>	<i>71</i>	<i>Racial</i>		<i>x</i>		<i>N/a</i>	<i>Sound bay</i>	<i>ama de casa</i>		<i>3152007633</i>	<i>Rosalinda</i>
	<i>Hilda Walters</i>	<i>76</i>	<i>Racial</i>		<i>x</i>		<i>N/a</i>	<i>Sound bay</i>	<i>ama de casa</i>			<i>Hilda Walters</i>
	<i>Ines Corpuz P</i>	<i>56</i>	<i>Racial</i>		<i>x</i>		<i>N/a</i>	<i>..</i>	<i>..</i>	<i>InesCorpuzP@gmail.com</i>	<i>3152540723</i>	<i>Ines</i>
	<i>Elieen Stephens</i>	<i>58</i>	<i>Racial</i>		<i>x</i>		<i>N/a</i>	<i>Sound bay</i>	<i>..</i>		<i>32131075 28</i>	<i>Elieen Stephens</i>
	<i>Betty Baklorada</i>	<i>65</i>	<i>Racial</i>		<i>x</i>		<i>N/a</i>	<i>sound bay</i>	<i>..</i>			<i>Betty</i>
	<i>Cleopatra Williams W</i>	<i>55</i>	<i>Racial</i>		<i>x</i>		<i>N/a</i>	<i>Sound bay</i>	<i>ama de casa</i>		<i>3175607612</i>	<i>Cleo</i>
	<i>gloria ROSA de Williams</i>	<i>70</i>	<i>Racial</i>		<i>x</i>		<i>N/a</i>	<i>Sound bay</i>	<i>ama de casa</i>		<i>3163222192</i>	<i>Gloria</i>