



**FORMATO
ACTA**

ACTA No.

060

TEMA	Socialización: Canales de Atención al Usuario
FECHA	17 de diciembre 2025
HORA	7:30 pm
LUGAR	Barrio Rock Hole
DEPENDENCIA RESPONSABLE	Unidad de Atención al Usuario

1. ASISTENTES

Nombre	Email	Dependencia	Cargo	Firma
--------	-------	-------------	-------	-------

2. ORDEN DEL DIA

Ítem	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 7:30 pm, con el fin de socializar los canales de atención al usuario y radicación de PQRSD en las diferentes plataformas.

Se cuenta con la asistencia de algunos miembros de la comunidad del barrio Rock-Hole y de las Auxiliares Administrativas Steisy Williams y Nayoka Méndez quienes forman parte del equipo de Participación Social en Salud de la Secretaría de Salud Departamental.

Seguido a esto Nayoka Mendez 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.

Igualmente, se le indica a la comunidad la forma cómo pueden interponer dichos mecanismos en la Secretaría de Salud Departamental, destacando los canales a través de los cuales pueden radicar o presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias como lo son:

- Atención presencial en Oficina de PQRSD de la Secretaría de Salud Departamental
- Línea telefónica fija: 85130801 ext 291
- Correo electrónico: pqrdsaud@sanandres.gov.co y servicioalcuidadano@sanandres.gov.co

Se les aclaró los aspectos de mayor importancia tales como:

- Horarios de atención.
- Tiempo de respuesta de la PQRSD esperado teniendo en cuenta el tipo de RIESGO e Informando al usuario sobre los plazos.
- Persona o área responsable de la gestión del canal.
- Accesibilidad.



GOBERNACIÓN
DEPARTAMENTO ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS,
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

Fecha de
Aprobación:
03-10-2016

Código:
FO-AP-GD-03

FORMATO
ACTA

Versión:
01

Página
2 de 2

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 **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:

- Ingresa 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 8:20 pm se da por terminada la jornada.

4. COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Compromisos	Responsable	Fecha Entrega

FECHA PRÓXIMA REUNIÓN: _____

SE CUMPLIÓ EL OBJETIVO: Si No Parcialmente

Proyecto: Nmendez Contratista
Reviso: Liz Manuel Corpus-Salud
Archivo/Elaboró- Nmendez -Contratista

