Tema: Actividad grupal en la Junta de Acción Comunal Bachue Sector III sobre Canales de Atención y Derechos-Deberes en Salud

Dependencia (Dirección / Oficina)	**Proceso**
Dirección de Servicio a la Ciudadanía	Relacionamiento con la Ciudadanía y Participación Social

Objetivo	Fecha: 07 Mayo 2025			
Realizar espacio grupal de fortalecimiento comunitario en Bachue sector III para reconocimiento de los canales de atención de la SDS y la apropiación de sus derechos y deberes como actores activos del sistema de aseguramiento en salud.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (x) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Junta de Acción Comunal Bachue Sector III			
	Hora Inicio: 7:30 am Hora Fin: 9:00 am			
	Notas por: Natalia Jaimes Suarez			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Desde las acciones que dinamiza la Estrategia Territorial, se llevó a cabo un espacio grupal de fortalecimiento comunitario en la localidad de Engativá, en articulación con la profesional Edna Barrero de la Subred Norte. La actividad se realizó en el Salón Comunal de Bachué III, con participación de personas mayores de la zona, y tuvo como propósito brindar herramientas para el reconocimiento de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud –SDS–, así como para la apropiación de los derechos y deberes en salud como actores activos del sistema de aseguramiento.

Durante la jornada se brindó orientación e información en torno a los diferentes canales de atención ofrecidos por la Secretaría Distrital de Salud, permitiendo a los asistentes identificar vías efectivas de contacto y gestión de trámites relacionados con su acceso a servicios en salud. Se inició con la explicación sobre los servicios presenciales disponibles en los puntos de atención no solo en la sede principal de la SDS en la carrera 32 #12-81, sino también por medio de la RED CADE y SUPERCADE, destacando su cobertura, horarios y tipo de trámites que pueden ser gestionados. La socialización se acompañó de ejemplos prácticos para facilitar la comprensión.

Seguidamente se socializo la línea de servicio a la ciudadanía, por la cual varios participantes manifestaron dudas frente a la efectividad de esta, confundiéndola con la de EPS, se explicó que la línea telefónica 601 329 5090 es de la SDS y se realizó un ejercicio demostrativo en tiempo real que evidenció una atención oportuna por parte del personal asignado, con un tiempo de respuesta inferior a un minuto. Esta dinámica fortaleció la confianza de la comunidad frente a los canales remotos de atención.

Posteriormente, se presentó el canal virtual de contacto a través del correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co, destacando su utilidad para la radicación de solicitudes sin necesidad de desplazamiento físico, especialmente útil para personas con movilidad reducida o dificultades de traslado. También se profundizó en el uso de la plataforma “Bogotá te escucha” como espacio para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS), explicando su funcionalidad, pasos de ingreso y seguimiento de las solicitudes ciudadanas. Además, con respecto a esta, se expresó que las peticiones ciudadanas pueden ser radicadas por cualquiera de los tres canales de atención dispuestos por la SDS, especialmente frente a la problemática identificada en cuanto a la entrega de medicamentos y la solicitud de citas con especialistas. Se socializan los pasos para radicar una petición ciudadana:

1. Reunir la documentación necesaria: Copia de la orden médica o fórmula con los medicamentos prescritos (no vencida). En caso de no asignación de citas, copia de la solicitud de la cita médica (no vencida). Capturas de pantalla o pruebas de intentos de comunicación con la EPS. Documento de identidad del solicitante.

2. Presentar la petición por alguno de estos medios:

- Bogotá Te Escucha: A través del portal https://bogota.gov.co/sdqs.
- Correo electrónico: Enviar la solicitud con documentos adjuntos a contactenos@saludcapital.gov.co.
- Línea de atención: Llamar al (601) 3295090.
- Atención presencial: Acudir a los puntos de la RED CADE y SUPERCADE con los documentos físicos.

3. Radicar la petición y guardar el número de radicado: Una vez enviada, se recibe número de radicado con el cual se hace seguimiento a la respuesta. Por cualquiera de los canales se les explica que hay un tiempo de respuesta de 15 días hábiles.

4. Seguimiento de la solicitud: Se puede consultar el estado de la petición en la misma plataforma donde fue presentada la PQRS.

Como parte del ejercicio pedagógico, se integró la reflexión en torno al rol activo de la ciudadanía dentro del sistema de salud, abordando los derechos y deberes que les asisten como usuarios. Se enfatizó que toda persona tiene derecho a acceder a servicios de salud con oportunidad, calidad, trato digno y sin discriminación, así como a recibir información clara y veraz sobre su estado de salud y los procedimientos médicos. Igualmente, se recalcó el derecho a presentar peticiones y a recibir respuesta dentro de los tiempos establecidos por la ley.

En cuanto a los deberes, se mencionó la importancia de mantener actualizada la información en las bases de datos del sistema, no dejar vencer las ordenes medicas ni formulas, asistir puntualmente a las citas médicas, cuidar el buen uso de los servicios, tratar con respeto al personal de salud y, especialmente, hacer uso responsable de los canales de atención para garantizar el funcionamiento eficiente del sistema.

A lo largo del espacio grupal, se evidenció participación activa, donde se expresaron diversas inquietudes relacionadas con el sistema de salud. Una ciudadana manifestó inconformidad al confundir la Superintendencia Nacional de Salud con la

Superintendencia de Servicios Públicos, específicamente respecto al servicio de acueducto. Ante esta situación, se brindó una aclaración oportuna sobre las funciones de cada entidad, recalcando que el espacio estaba enfocado en orientar sobre salud y en fortalecer el conocimiento de los servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Salud.

Igualmente, surgieron comentarios en tono de molestia por parte de varios participantes frente a la dificultad para acceder a citas con especialistas. En este punto, se reiteró la importancia de interponer Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) como herramienta clave para dejar constancia formal del inconveniente y así generar los antecedentes necesarios que permitan mejorar la atención. Por otra parte, ante dudas frecuentes sobre el puntaje del Sisbén y su impacto en el acceso a servicios, se aclaró que dicho proceso es competencia de la Secretaría Distrital de Planeación, aunque desde el sector salud se articula esa información para definir el tipo de afiliación a régimen subsidiado. Se explicó que los grupos A y B acceden con gratuidad total al sistema, los del grupo C reciben un 90% de subsidio en salud y deben cubrir el 10% restante a través de copagos y cuotas moderadoras, mientras que los ciudadanos clasificados en el grupo D también pueden afiliarse al régimen subsidiado, pero además de los pagos mencionados, deben realizar una contribución solidaria mensual calculada según su puntaje y subgrupo.

Al cierre de la actividad, las y los asistentes manifestaron que el espacio fue enriquecedor, valoraron la información recibida y se mostraron satisfechos con la metodología. Hubo alta participación e interés, y se aplicaron encuestas de satisfacción a algunas personas del grupo, lo cual permitió recoger opiniones sobre la jornada.





COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ACTA DE REUNIÓN			
	Código:	SDS-DFO-FT-001	Versión:	1
Elaborado por: Nury Leguizamon Amaya, Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo				

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Estefanía Chirivi Barrera	Terapeuta Ocupacional	3102518557	Subred Norte	
2	Alejandra López	Gestor Comunitario	3178896762	Subred Norte	
3	Natalia Jaimes		3022629819	DSC - SDS	Natalia JS
4	Tatiana Bustos M.	Ltbustos@saludcapital	3114518352	S.D.S - DSC	Tatiana3
5					
6					
7					
8					
9					

ASISTENTES

Anexo listado de asistencia SDS-PYC-FT-002.
Nota: Cuando la asistencia es igual o superior a 10 personas, se debe hacer uso del formato Listado de asistencia a reuniones SDS-PYC-FT-002, según lineamiento SDS-PYC-LN-011

Evaluación y cierre de la reunión

¿Se logró el objetivo?		Observaciones (si aplica)
Si (X)	No ( )	No aplica.

* Se podrán incluir o eliminar filas de acuerdo con el requerimiento.

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C

GESTIÓN SOCIAL EN SALUD
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL

ORIENTACIONES GRUPALES - CAPACITACIONES

Código	Versión
SDS-GSS-FT-040	4

Elaborado por: Siliana María Lanes Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cevanzo - Yolanda Sepúlveda / Aprobado por: Eugenia Arboleda B

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Natalia Jaimes - Tatiana Bustos

PUNTO DE ATENCIÓN: Junta de Acción Comunal Bochue III Sector

FECHA DEL EVENTO: Mayo 07 - 2025

TEMA DEL EVENTO:

Canales de atención - Derechos y Deberes

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Ana Ligia	Chavarro	CC	41557877	3223766064	chavarroligia@gmail.com	
2	Bertha Ofelia	Rodriguez	CC	41769311	3213380205	Berthaofeliarodriguezrinca@gmail.com	
3	Maria	Colmenares	CC	41347757	— " —	— " —	
4	Rosa	Camargo	CC	41377603	3223042525	— " —	
5	Genoveva	Poveda Preciado	CC	41676906	3005500421	genovepreciado@gmail.com	
6	Elva Irene	Galvis Garcia	CC	51555239	3243468542	irene.galvis57@gmail.com	
7	Adela	Garcia	CC	20266630	3003716074	— " —	
8	Rosalba	Silva	CC	41656816	3228875479	rosalbasilvarinc@gmail.com	
9	Aida	Avendaño Linares	CC	51711733	3192216422	Aidaavendano691@gmail.com	
10	Jorge	Sepulveda	CC	4102760	3117234660	— " —	
11	Maria Orlanda	Valencia Patiño	CC	29272482	4422695	— " —	
12	Gustavo	Ruiz	CC	17085694	3143397185	— " —	
13	Carmen	Rodriguez	CC	41349703	3124991544	— " —	
14	Maria Floralba	Alvarado Dc	CC	51568942	3012097400	diego.alejandro@hotmail.com	
15	Oneida	Mendez	CC	41758168	3214972198	— " —	
16	Consejo	Herrera	CC	20198661	3002933449	— " —	
17	Carlos	Hernandez	CC	2912007	3002933449	— " —	
18	Tatiana	Bustos Martinez	CC	1014200872	3145183052	Jtbustos@saludcapital	
19	Natalia	Jaimes Suarez	CC	1098605773	3227229819	Njaimes@saludcapi	
20							