ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	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				

Tema: Canales de atención – Aseguramiento – Derechos y deberes

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

Objetivo	Fecha: Mayo 19 / 2025			
Suministrar información a la comunidad general de los canales de atención de la SDS y el fortalecimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos como actores del sistema de aseguramiento en salud.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (X) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Salón comunal Villa Alsacia			
	Hora Inicio: 10:45 a.m. Hora Fin: 12:00 m.			
	Notas por: Tatiana Bustos			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Desde la estrategia territorial de la Dirección de servicio a la ciudadanía, se abordó el grupo de adultos en el salón comunal de villa Alsacia, con el objetivo de difundir los canales de atención de la secretaria de salud e informar sobre los derechos y deberes que tenemos como ciudadanos en cuanto a salud, así como orientación sobre temas de aseguramiento a los regímenes vigentes en el territorio colombiano.

Se inicio el espacio informativo con la socialización los diferentes canales de atención ofrecidos por la Secretaría Distrital de Salud, realizando participación desde la ciudadanía sobre el conocimiento que tenían de los canales de atención y si habían tenido que realizar trámites relacionados con servicios en salud, de acuerdo con las respuestas se inició la socialización de los tres (3) canales, iniciando con el canal presencial y los puntos de atención en la RED CADE y SUPERCADE, indicando los horarios y tipo de trámites que pueden ser gestionados por los profesionales de los puntos.

Se habla del canal telefónico, indicando la línea de servicio a la ciudadanía 601 3295090 con su horario de atención y se aclara que no es una línea para gestionar citas o autorizaciones médicas, sino de orientaciones e información con temas relacionados en salud.

Y seguidamente se habla del canal virtual a través del correo electrónico: contactenos@saludcapital.gov.co en el cual pueden enviar correos en horario continúo, y se indican los tiempos de respuesta para consultas básicas el cual es de 1 a 3 días hábiles.

Se entrega volante informativo con los puntos de atención, línea de servicio a la ciudadanía y correo electrónico para refuerzo de la información.



Así mismo se exponen los diferentes temas, consultas y gestiones que pueden realizar relacionados con salud por los canales mencionados anteriormente poniendo como ejemplo, consultas de su estado de afiliación en salud, motivos de suspensiones y/o retiros de las EPS y la posibilidad de realizar peticiones ciudadanas por cualquiera de los canales socializados, se indica como deben dar la información según los casos y que siempre deben contar con soportes de acuerdo a los motivos de las peticiones, se hace énfasis especial sobre los tiempos de respuesta en caso de peticiones indicando que son 15 días hábiles para obtener respuestas de las entidades.

Luego se da una socialización sobre aseguramiento en salud, indagando en el grupo el conocimiento de los tres regímenes en el sistema de salud, en donde se evidencia que tienen conocimiento pero algunas confusiones de como se rige el régimen subsidiado, por lo cual se realiza la explicación y diferenciación de cada uno, el indicando que el régimen especial corresponde a las Fuerzas Militares, la Policía Nacional y profesores, el régimen contributivo está dirigido a personas que realizan sus aportes mensuales, por medio de sus empresas empleadoras, independientes y pensionados, quienes realizan aportes mensuales al sistema de salud y el régimen subsidiado es el que es financiado por el Estado, dependiendo su nivel SISBEN, por lo cual se hace la

claridad que SISBEN no es salud, sino una encuesta socioeconómica que realiza la secretaria de planeación para conocer el nivel socio económico de la población en general y mediante la cual se determina el nivel y la cobertura en el plan de salud. Lo cual nos llevo a resaltar y abordar temas como lo son los derechos y deberes que tenemos como ciudadanos para acceder al sistema de salud, resaltando el derecho a recibir una atención oportuna en salud, pero así mismo tener presente que es deber nuestro como ciudadanos tener la información actualizada y gestionar los controles y ordenes médicas, ya que mediante esto es que podemos evidencia cuando las entidades ponen barreras de acceso que limitan y hasta vulneran nuestros derechos.

Se hace la invitación a todos los asistentes a gestionar y hacer uso de los canales de atención de acuerdo a sus facilidades y ubicaciones. Y se realiza consulta a un ciudadano que solicita información para acceder a ayudas y como iniciar el trámite de solicitud del certificado de discapacidad, validando su estado de afiliación evidenciando que se encuentra en la EPS-C Compensar pero no cuenta con encuesta SISBEN, por lo que se orienta para que solicite la encuesta y se le comparte la información de los requisitos para iniciar el tramite de certificado de discapacidad con la SDS.



Se da el espacio para resolver dudas e inquietudes a los ciudadanos y se socializan los casos con el grupo para conocimiento general de como gestionarlos, finalizando la jornada con una actividad de bolsa de preguntas mediante el “tingo, tingo, tango” para reforzar y repasar toda la información socializada.





COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
N/A	N/A	N/A

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Paola Idarraga	idarragaperdomo@gmail.com	3115575907	Subred Suroccidente	
2	Carmen Elena Paez L	elenalandazuri20@gmail.com	3108836253	Subred Suroccidente	
3	Tatiana Bustos M.	Jtbustos@saludcapital.gov.co	3114518352	S.D.S – D.S.C	
4					
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.

Scanned with CamScanner

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

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

ORIENTACIONES GRUPALES - CAPACITACIONES

Código	SDS GSS FT-040	Versión	4

Elaborado por: Silvana María Larios Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo - Yolanda Sepúlveda / Aprobado por: Eugenia Arboleda B

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Tatiana Bustos.
PUNTO DE ATENCIÓN: Salón Comunal Villa Alsacia
FECHA DEL EVENTO: Mayo 19 /2025
TEMA DEL EVENTO:
Canales de atención - Aseguramiento - Derechos y Deberes

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Sergio Andres	Baron Millan	CC	80248455	3132867152	Salome4e122@hotmail.com	
2	LUIS FDO. BARON N.	BARON NAVAS	CC	19256650	311-8222811	Lfbn7591@gmail.co	
3	Ana Vicky	Tinjaca	C	52090303	3232460449	—	
4	Erica Calderon	— " —	C	28016317	3134137473	—	
5	MARIO FESCA ALVARA	— " —	C	19335116	3178854419	pesrimaro658@gmail	
6	Cristina Parra	Parra de Garcia		23390051	3207831428	— " —	Cristina Parra.
7	Elizabeth Lozano L.	Lozano López	CC	41640155	3023981884	lozanolelizabeth@gmail.com	
8	Luz Elena Moreno	Moreno de P.	CC.	41673386	3125039950	—	
9	Adriana Duque	Duque Perdomo	CC	51746524	3124700952		
10	Yigia Alarcón	Alarcón Noguera	CC	41306479	2955984	— " —	Yigia Alarcon
11	Lucia de Jimenez	Fajardo Tovar	CC	41.341379	31075099	- - - -	Cedula 11D 6776
12	Rosaliana Salinas de Carrillo	Salinas de Carrillo	CC	28.356585	3124058694	Rossy1908@outlook	Rosa Salinas de Carrillo
13	Melier Elcira	Capete de Hernandez	C.C.	41463316	3046684573	melierelcira@gmail.co	
14	Blanca Melida	Barbosa de Cañas	CC	23410573	3114960807	Melida1956@	Blanca Cañas
15	Georgina	Roa Ramos	C.C.	51.623714	3202360404	Georgina.roa@gmail.com	
16	Ana celinda	Molina de Romero	CC	37.755010	3162338362	—	ACM.
17	Lucy Barbano de T.	Barbano de Tarazona	CC	51.578168	3102899713	lucybarbano66@gmail.com	Lucy Barbano
18	Luz Fanny	Gorgón	CC.	51735925	3204222694	chelalu21924@hotmail.com	
19	Tarci Alseco	Alseco	CE	8099675	3202616940	tarcialseco@gmail.com	
20	Maria Teofilde ~~Cañas~~	Cañon Villamil	CC.	23487499	3112243312	morito2907@gmail.co	Teofilde Cañon S.

Scanned with CamScanner

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	SDS-GSS-FT-040	Versión	4

Elaborado por: Sibana María Lanos Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo - Yolanda Sepúlveda / Aprobado por: Eugenia Arbeláez B.

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Tatiana Bustos
PUNTO DE ATENCIÓN: Salón Comunal Villa Alsacia
FECHA DEL EVENTO: Mayo 19 / 2025
TEMA DEL EVENTO:
Canales de atención - Aseguramiento - Derechos y Deberes

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Ligia Ramos Toledo	Ramos Toledo	C.C	55059.701	3115595450	Ligia0622@hotmail.com	
2	Ana Rebeca	Porras Salina	CC.	23.390.119	—	—	
3	María Romero de Nova	Romero de Nova	CC	4174854	3168475707	—	María Romero
4	Silvia Camacho	Camacho Higuera	CC	51792771	3102204126	Silvia.camacho@hs	
5	Dora Raquel	Díaz Martínez	CC	41.683.071	3132400529	doradima1954@gmail.com	Dora R. Díaz M.
6	Rosalba Acosta Cardenas	Acosta Cárdenas	CC	21.030951	312.3082799	—	
7	Tatiana	Bustos Martinez	CC	1014200872	3145183521	Hbustos@Saludcapital.gov	
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

Scanned with CamScanner