Tema: Actividad con el Grupo Creando Horizontes sobre Canales de Atención y Aseguramiento en Salud

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

Objetivo	Fecha: 20 Mayo 2025			
Desarrollar actividad con el grupo Creando Horizontes para la socialización de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud y el abordaje del proceso de aseguramiento en salud como componente clave para el acceso efectivo a los servicios.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (x) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Grupo Creando Horizontes			
	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 *

Se realizó jornada de fortalecimiento en salud con personas mayores del grupo Creando Horizontes, en la localidad de Usaquén. La actividad fue liderada por el equipo de Estrategia Territorial de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, en articulación con la profesional Diana Carreño de la Subred Norte. El encuentro tuvo como finalidad brindar herramientas para facilitar el acceso a los servicios de salud, a través de la socialización de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud y el abordaje del proceso de aseguramiento, promoviendo así el ejercicio informado de sus derechos y la continuidad en el sistema.

La socialización de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud inició con el canal presencial, destacando la posibilidad de acudir directamente a los módulos dispuestos en los puntos de atención de la RED CADE y SUPERCADE. Se explicó que actualmente existen catorce sedes con presencia institucional, donde la ciudadanía puede realizar trámites como afiliación, novedades de aseguramiento y radicación de solicitudes. Se aclaró la diferencia entre CADE y SUPERCADE, señalando que estos últimos cuentan con más entidades distritales y ofrecen atención también los sábados, lo que facilita el acceso para quienes no pueden acudir entre semana.

Posteriormente, se presentó el canal telefónico, a través de la línea (601) 329 5090, la cual conecta directamente con la Secretaría Distrital de Salud. Se explicó que este canal permite recibir orientación sobre aseguramiento, rutas de atención, actualización de datos y radicación de peticiones ciudadanas frente a situaciones como la no entrega de medicamentos o dificultades con el agendamiento de citas médicas. Se aclaró que no se asignan citas médicas por este medio, pero sí se canalizan casos que requieren seguimiento por parte del sector salud.

Finalmente, se abordó el canal virtual mediante el correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co, el cual permanece habilitado para consultas y radicación de peticiones sin necesidad de desplazamiento. Se explicaron los tiempos de respuesta: tres días hábiles para solicitudes informativas y hasta quince días para peticiones formales. Se brindaron recomendaciones para el envío adecuado de la solicitud, como adjuntar documentos legibles (órdenes médicas, fórmulas) y describir claramente la situación. Dado el interés del grupo, se entregó un volante informativo con el detalle de los canales y sus respectivos usos, fortaleciendo así el acceso autónomo a la oferta de servicios.



También se abordó la estructura del sistema de salud en Colombia, haciendo énfasis en los tres regímenes por medio de los cuales se garantiza la afiliación de la población: contributivo, subsidiado y especial o de excepción. Se indicó que el régimen contributivo aplica para personas que cuentan con ingresos estables y capacidad de pago, como es el caso de trabajadores formales, independientes y pensionados, quienes realizan aportes mensuales al sistema. En contraste, el régimen subsidiado está dirigido a quienes no tienen capacidad económica para contribuir, siendo financiado por el Estado.
Se explicó que el acceso al régimen subsidiado depende de la clasificación otorgada por el Sisbén, herramienta que permite identificar y priorizar a los hogares en condición de vulnerabilidad. A través de esta clasificación, se definen los niveles de subsidio y se determina el ingreso o permanencia de la población en dicho régimen.

Finalmente, se mencionó el régimen especial o de excepción, el cual incluye a sectores poblacionales que cuentan con sistemas propios de atención en salud. Entre ellos se encuentran las Fuerzas Militares, la Policía Nacional, los docentes del sector público y los empleados de Ecopetrol. Se destacó que estos regímenes tienen normas particulares, pero también deben garantizar la atención integral en salud conforme a la ley.

Durante la jornada se generó un espacio activo de diálogo donde los participantes expresaron diversas inquietudes, principalmente relacionadas con el acceso a los servicios de salud. Uno de los temas más recurrentes fue la confusión

respecto al puntaje del Sisbén y su relación con el aseguramiento. Ante estas dudas, se aclaró que el manejo del Sisbén es competencia de la Secretaría Distrital de Planeación, entidad encargada de aplicar, actualizar y validar las encuestas, así como de emitir los resultados. Se explicó que, aunque la Secretaría Distrital de Salud utiliza el puntaje como criterio para clasificar a la población en el régimen subsidiado, no es la responsable directa del trámite ni de su gestión.

Adicionalmente, varias personas manifestaron inconformidad frente a la demora en el agendamiento de citas médicas y la entrega incompleta o tardía de medicamentos por parte de las EPS. Ante esta situación, se hizo énfasis en la importancia de ejercer el derecho de petición como herramienta legal para exigir respuestas formales y hacer valer el derecho a la salud. Se explicó que este mecanismo puede ser utilizado a través de cualquiera de los tres canales de atención socializados: presencialmente en los puntos CADE y SUPERCADE, telefónicamente a través de la línea (601) 329 5090, o mediante el canal virtual por el correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co. Se orientó sobre cómo estructurar adecuadamente una solicitud, la necesidad de adjuntar soportes claros, y los tiempos estimados de respuesta para hacer seguimiento a cada caso.

Como estrategia de cierre, se realizó una dinámica participativa tipo “tingo tingo tango”, en la que las personas asistentes se turnaban una bolsa que contenía preguntas relacionadas con los contenidos socializados durante la jornada. Esta actividad permitió reforzar los conocimientos adquiridos y propició el diálogo colectivo, evidenciando la atención y comprensión de los temas tratados. Finalmente, se aplicó una actividad de retroalimentación mediante encuesta de percepción. A cada participante se le entregó un sticker en forma de punto, el cual debía ubicar en una cartelera dividida en cuatro columnas: excelente, bueno, regular y malo. La mayoría de los puntos fueron ubicados en la categoría “excelente” y algunos en “bueno”, lo que reflejó una valoración positiva de la jornada y de la utilidad de la información compartida.









COMPROMISOS*		
ACCIÓN	**RESPONSABLE**	**FECHA**

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA 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	Diana Marcela Carreño	trabajosocial [illegible]	3213153462	Subred Norte	Diana Carreño
2	Natalia Jaimes S	NJaimes@saludc	2022624819	D.S.C	Natalia JS
3	Tatiana Bustos	Hbustos@saludcca	3114318392	S D.S - D.S.C	Tatiana3
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 ( )	N/A

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

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: Sibaria María Lairos 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: Grupo Creando Horizontes - Usaquen
FECHA DEL EVENTO: 20 Mayo 2025
TEMA DEL EVENTO:
Canales de Atención - Aseguramiento en Salud

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Ruth M. Sanchez	Sotomo.	CC	39681241	3125401253		
2	Yolanda	Ladino	CC	52126659	3016288475		Yolanda
3	Diva	Rodriguez		28.861432	3142238204		Diva
4	Barbara	Villandia	CC	47400274	3115431299		
5	Pedro Pablo	Alfonso	CC	17060553	3123886		
6	Jorge Bermudez	Cardenas	CC	17167260	3125591639		
7	Adelaida Oyuela		CC	24196744	3042674813		Adelaida Oyuela
8	Yadit Barrera		CC	1162350			Yudis Barrera
9	Carolina Perez	de Bely	CC	41-7225210	3124232430		Carolina Perez
10	Maria Rosalba	Peña de S.	CC	51626281	3246524099		
11	José Andres Sanchez S.	Sanchez Sanchez	CC	1020761119	3332317031	andressaenz0914@gmail.com	
12	Marina Rodriguez		C.C	35467724	3043867180		Luz Marina Rodriguez
13	Rosa Herminda	Romero Robles	C.C	23262751	3142684041		Rosa H. Romero
14	Irube	Zambrano	C.C.	41783032	3158295037		
15	Arucena	Walteros Rodriguez	C.C.	20380795	3103310496		INES
16	Ines	Gomez	CC.	20722854	3123646277		GÓMEZ INES
17	Margarita	Zuñiga	CC	41473692	3112248612		Margarita Zuñiga
18	Tatiana	Bustos Martinez	CC	1014200892	3114518352	Jtbustos@saludcapital	Tatiana B
19	Natalia	Jaimes	CC	1098808773	3022629819	NJaimes@saludcapi	Natalia J.
20	—	—	—	—	—	—	—