Tema: Fortalecimiento Grupo Alegría de Vivir 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: 22 mayo 2025			
Realizar espacio grupal de fortalecimiento con el Grupo Alegría de Vivir en la localidad de Usaquén, orientado a la socialización de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud y a la apropiación de los derechos y deberes en salud como parte del sistema de aseguramiento.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (x) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Grupo Alegría de Vivir - KR 13b #161-81 Usaquén			
	Hora Inicio: 8:30 am Hora Fin: 10:30 am			
	Notas por: Natalia Jaimes Suarez			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

En el marco del trabajo comunitario impulsado por la Estrategia Territorial de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se desarrolló una jornada de fortalecimiento con el grupo Alegría de Vivir, en la localidad de Usaquén. La actividad se realizó en articulación con la Subred Norte y estuvo dirigida a personas mayores del sector, con el propósito de brindar orientación sobre el uso adecuado de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud y promover los derechos y deberes en salud.

La jornada avanzó con la socialización de los canales oficiales de atención de la Secretaría Distrital de Salud, iniciando con el canal virtual, el cual fue destacado como una herramienta accesible y eficaz para la ciudadanía, especialmente para quienes enfrentan barreras de movilidad o limitaciones de tiempo. Se presentó el correo institucional **contactenos@saludcapital.gov.co** como medio disponible de forma permanente para realizar consultas, recibir orientación, e incluso radicar peticiones ciudadanas relacionadas con la no entrega de medicamentos o la falta de asignación de citas médicas.

A continuación, se profundizó en el funcionamiento de la plataforma “Bogotá te Escucha”, portal dispuesto por el Distrito para la recepción y seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS). Se explicó paso a paso cómo acceder al sitio, cargar soportes como órdenes médicas o evidencia de solicitudes sin respuesta, y hacer seguimiento del estado de la petición. Se enfatizó que este canal permite obtener un número de radicado con el cual se puede validar el estado de la misma y que el tiempo de respuesta estipulado por la norma es de 15 días hábiles.

Posteriormente, se presentó el canal telefónico, aclarando que la línea (601) 329 5090 corresponde exclusivamente a la

Secretaría Distrital de Salud y no a las EPS, como algunos asistentes inicialmente creían. Para despejar dudas sobre su funcionamiento, se realizó una demostración en tiempo real, donde se evidenció que la atención es oportuna, con tiempos de respuesta inferiores a un minuto. Esta acción generó confianza entre los asistentes y fortaleció la percepción positiva sobre los canales no presenciales.

Finalmente, se abordó el canal presencial, indicando que los ciudadanos pueden acercarse tanto a la sede principal de la SDS como a cualquiera de los puntos de la RED CADE y SUPERCADE, donde existen módulos de atención para orientación y radicación de trámites. Se compartió información sobre la cobertura territorial de estos puntos, sus horarios de atención, y el tipo de solicitudes que se pueden gestionar directamente. Como parte de la orientación, se compartió un resumen con los pasos básicos para radicar una petición ciudadana por cualquiera de los canales:

1. Reunir los documentos soporte (órdenes médicas, fórmulas, constancia de intento de contacto con la EPS, y documento de identidad).
2. Elegir el canal: correo electrónico, Bogotá te Escucha, línea telefónica o atención presencial.
3. Radicar la petición y conservar el número de radicado.
4. Hacer seguimiento al estado de la solicitud en la misma plataforma de ingreso.

En el marco de la jornada, se propició un espacio de diálogo sobre la importancia de ejercer una ciudadanía activa dentro del sistema de salud. Se abordaron los derechos fundamentales que amparan a las personas usuarias, entre ellos el acceso a servicios con calidad, continuidad, oportunidad y sin discriminación; el derecho a recibir información completa y comprensible sobre diagnósticos, tratamientos y procedimientos; y la posibilidad de presentar peticiones o reclamos cuando se vulneren estos principios, con la garantía de recibir respuesta en los plazos legalmente establecidos.

De igual forma, se hizo énfasis en los deberes que corresponden a cada ciudadano y ciudadana para contribuir al adecuado funcionamiento del sistema. Se reiteró la necesidad de actualizar los datos personales ante las EPS, utilizar de manera adecuada los servicios asignados, asistir con responsabilidad a las citas médicas, conservar la documentación vigente y tratar con respeto al personal de salud. Se explicó que el ejercicio equilibrado de derechos y deberes fortalece la relación entre los usuarios y el sistema, y permite que los recursos en salud sean utilizados de forma justa y eficiente.

Durante la jornada, surgieron múltiples inquietudes relacionadas con el Sisbén y su relación con la afiliación al régimen subsidiado, lo cual permitió abrir un espacio de aclaración sobre el funcionamiento de los regímenes de salud vigentes en el país. Se explicó que el Sisbén es una herramienta administrada por la Secretaría Distrital de Planeación, cuya función es clasificar a la población de acuerdo con sus condiciones sociales y económicas. Esta información es clave para que el sector salud determine si una persona puede acceder al régimen subsidiado, el cual es financiado por el Estado. Se socializó que existen tres regímenes en salud:

El contributivo, para personas con capacidad de pago, como trabajadores formales, independientes y pensionados, quienes hacen aportes mensuales al sistema. El subsidiado, orientado a personas sin capacidad de pago y priorizadas por el Sisbén. Se explicó que quienes pertenecen a los grupos A y B acceden a servicios de salud con gratuidad total; quienes se ubican en el grupo C reciben una cobertura del 90%, debiendo cubrir el 10% restante mediante copagos y cuotas

moderadoras; y quienes pertenecen al grupo D también pueden afiliarse al régimen subsidiado, pero adicionalmente deben realizar una contribución solidaria mensual de acuerdo con su subgrupo. Finalmente, el régimen especial o de excepción, que aplica a ciertas poblaciones específicas como docentes del sector oficial, Fuerzas Militares, Policía Nacional y trabajadores de Ecopetrol, quienes cuentan con esquemas propios de atención y financiación.

Adicionalmente, durante el espacio se evidenciaron múltiples inconformidades por parte de los participantes, principalmente relacionadas con barreras en la atención en salud. Entre las problemáticas más reiteradas se destacaron los retrasos en el agendamiento de citas médicas y la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos. Varias personas manifestaron que, a pesar de acudir con la orden médica vigente, en las farmacias se les informa que el medicamento está pendiente de entrega, generando demoras que se prolongan incluso por más de cuatro horas, sin obtener solución.

En este contexto, una de las asistentes compartió que, ante la falta de respuesta de su EPS, había optado por interponer una acción de tutela. A partir de esta intervención, se abrió un espacio pedagógico para explicar que la tutela es una herramienta legítima de protección de derechos fundamentales, pero que representa la última instancia a la que se debe acudir. Se aclaró que, en primera medida, es necesario presentar una petición formal ante la EPS; si no se recibe respuesta en los tiempos establecidos, puede acudirse a la Secretaría Distrital de Salud como ente territorial de vigilancia. En caso de persistir la vulneración del derecho, la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) es la entidad encargada de ejercer el control a nivel nacional. Estas aclaraciones permitieron fortalecer el conocimiento de los canales de exigibilidad de derechos en salud y brindar herramientas para una gestión adecuada de las situaciones que afectan la atención oportuna.

Para finalizar, se realizó una actividad lúdica tipo tingo tingo tango, en la que las personas participantes respondieron preguntas relacionadas con los temas socializados durante la jornada. Esta dinámica permitió reforzar el contenido de forma participativa y evidenciar la atención y apropiación por parte del grupo. Asimismo, se implementó la encuesta de satisfacción mediante una cartelera con cuatro columnas identificadas como Excelente, Bueno, Regular y Malo, en la cual se invitó a cada asistente a ubicar un sticker de punto según su percepción sobre la actividad. La mayoría de los participantes ubicó su sticker en la columna de Excelente, reflejando una valoración positiva del espacio, y destacaron la utilidad de la información brindada para el ejercicio de sus derechos en salud.







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	Tatiana Bustos	Jtbustos@Saludcapital	3114518392	D.S.C	Tatiana B
2	Diana Marcela Carreño	Trabajosocial2814@gma	3217753462	Subred Nor-E RSC	Diana Carreño
3	Natalia James	NJames@Saludcapi	3022629894	D.S.C	Natalia J.S
4	Gloria Rocio Losso	grlossoa.saludcapitalgo	3044447252	D.S.C	
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.

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: Rocio Lasso - Tatiana Bustos - Natalia Jaimes

PUNTO DE ATENCIÓN: Grupo Alegria de Vivir - Usaquen

FECHA DEL EVENTO: 22 Mayo 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	Gloria Mercedes Hernandez	Hernandez Alvarez	CC	24113253	3105711475	Glorear2197@gmail.com	
2	VICTOR MANUEL	HERNANDEZ RAMIREZ	CC	19168864	3114519902	- - - -	
3	Maria Alicia	Barrera	CC	41364752	3138879069	" —	
4	Gloria	Cortez	CC	20331271	3164043748	Edurarco@hotmail.com	
5	Mariela	Ayala	CC	41599544	3138870633	— " —	
6	Ana Maria	Cardenaz	CC	23322098	3182554179	— " —	
7	Maria Cristina	Garzón	CC	41737177	3185018306	Garzon.@Hotmaria.cristina.	
8	Analgonide	Garcia Riveros	CC	20792425	3134709383	— " —	
9	Ana Isabel	Molano	CC	67495744	31440064	Anfuel.	
10	Pablo E Herrera	Herrera	CC	9517798	3103181933	— " —	
11	Pastora	Cardenaz	CC	35462358	— " —	— " —	
12	Tatiana Bustos	Bustos Martinez	CC	1014200872	3114518352	Tbustos@saludcapital.	
13	Cloc Rocio Lasso	Castelblanco	CC	52446010	3189497212	Clasco@saludcapitalgo	
14	Natalia	Jaimes	CC	1098608773	3022629819	Njaimes@saludcapi	
15							
16							
17							
18							
19							
20							