Tema: Actividad grupal en el Parque Berlín de Suba 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: 30 mayo 2025			
Promover los canales de atención de la SDS y orientar el proceso de aseguramiento en salud, mediante actividad grupal en el parque Berlín de Suba a personas mayores de la localidad.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (x) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Parque Berlín			
	Hora Inicio: 7:00 am Hora Fin: 8:30 am			
	Notas por: Natalia Jaimes			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Desde las acciones territoriales impulsadas por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se desarrolló una actividad grupal en el Parque Berlín, ubicado en la localidad de Suba, orientada a personas mayores del sector. La jornada fue dinamizada por las contratistas Natalia Jaimes y Tatiana Bustos, en articulación con la Subred Norte, y tuvo como propósito promover el uso adecuado de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud (SDS) y brindar orientación clara sobre el proceso de aseguramiento en salud, con el fin de fortalecer el acceso a los servicios y garantizar la permanencia en el sistema.

La jornada inició con la socialización de los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud (SDS), con el objetivo de facilitar a las personas mayores el acceso efectivo a la orientación, trámites y servicios en salud. Se comenzó con el canal telefónico, haciendo énfasis en la línea (601) 329 5090, exclusiva de la SDS, a través de la cual la ciudadanía puede realizar consultas, recibir orientación sobre su afiliación, conocer el estado de trámites y presentar peticiones ciudadanas. Varios participantes manifestaron haber confundido esta línea con las de sus EPS, por lo que se aclaró que es un canal de la SDS, no destinado a la asignación de citas médicas, pero sí habilitado para reportar problemáticas relacionadas con el acceso a los servicios, como la no entrega de medicamentos o la demora en la atención especializada.

Seguidamente, se abordó el canal presencial, destacando los puntos de atención ubicados en la sede principal de la SDS (carrera 32 #12-81) y en los módulos habilitados en la RED CADE y SUPERCADE. Se explicó que estos espacios permiten realizar trámites directamente con apoyo institucional, tales como afiliación de oficio en régimen subsidiado, actualización de datos y orientación sobre derechos en salud. Además, se detallaron los horarios de atención y se aclaró la diferencia entre CADE y SUPERCADE, resaltando que estos últimos prestan servicio adicional los días sábado.

Finalmente, se presentó el canal virtual, especialmente útil para personas que tienen limitaciones de movilidad o dificultades para trasladarse. Se expuso el uso del correo institucional contactenos@saludcapital.gov.co, habilitado para consultas, envío de documentos, radicación de peticiones y seguimiento de trámites. También se explicó cómo acceder a la plataforma “Bogotá te Escucha”, desde donde se pueden registrar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS). Se brindaron ejemplos de cómo estructurar correctamente una solicitud, enfatizando la importancia de adjuntar documentos legibles como órdenes médicas vigentes o constancias de solicitud de citas, para fortalecer el soporte de las peticiones ante las entidades prestadoras.

En el desarrollo de la jornada, se profundizó en la estructura del sistema de salud en Colombia, destacando los tres regímenes que permiten la afiliación y cobertura de la población: especial o de excepción, contributivo y subsidiado. Se inició con la explicación del régimen especial o de excepción, el cual aplica a ciertos sectores que cuentan con esquemas propios de atención en salud, como las Fuerzas Militares, la Policía Nacional, los docentes del sector oficial y los trabajadores vinculados a Ecopetrol. Se recalcó que, aunque estos regímenes tienen normativas particulares, están igualmente obligados a garantizar la atención integral en salud, en condiciones de calidad, oportunidad y continuidad, conforme a la normatividad vigente.

Posteriormente, se abordó el régimen contributivo, dirigido a personas que poseen ingresos propios y capacidad de pago, como trabajadores dependientes, independientes y pensionados. Este régimen implica una contribución mensual al sistema, que puede incluir a beneficiarios como cónyuge, hijos o personas a cargo, siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos por las EPS. Se aclaró que este régimen permite la movilidad hacia el subsidiado en caso de pérdida de capacidad económica, proceso que puede ser gestionado directamente ante la EPS con soporte del Sisbén.

Con mayor profundidad, se explicó el régimen subsidiado, orientado a garantizar el acceso a salud de las personas que se encuentran en situación de pobreza o vulnerabilidad. Este régimen es financiado por el Estado y su acceso depende directamente de la clasificación otorgada a través del Sisbén IV, herramienta que permite identificar y priorizar los hogares que requieren subsidio. Se explicó que quienes se encuentran en grupo A o B del Sisbén reciben atención completamente gratuita, mientras que los del grupo C cuentan con una cobertura del 90%, debiendo asumir copagos o cuotas moderadoras correspondientes al 10% restante. Por su parte, los clasificados en grupo D también pueden afiliarse, pero deben asumir una contribución solidaria mensual, además de los copagos, según su subgrupo y puntaje. Se hizo énfasis en la necesidad de mantener actualizados los datos en la encuesta Sisbén, ya que de esta depende la continuidad en el régimen subsidiado y la permanencia en el sistema.

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.

Como cierre de la jornada y con el objetivo de reforzar los contenidos abordados, se implementó una actividad lúdica participativa a través del juego “tingo tingo tango”, en la cual los asistentes se turnaban para responder preguntas relacionadas con los temas tratados, especialmente sobre trámites, régimen subsidiado, canales de atención y derecho de petición. Esta dinámica permitió consolidar aprendizajes de manera colectiva y amena, fomentando la interacción y el interés por los mecanismos de acceso al sistema de 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	Jessica Tatiana Carrillo Cajal	carrillojessica.trabajosocial@gmail.com	3114937589	Subred Norte	
2	Augusto Fernando Caro Guerrero	caroaugusto14@hotmail.com	3134894364	Subred Norte	
3	Natalia Jaimes S	NJaimes@saludcapital.gov.co	3022629819	S.D.S - D.S.C	
4	Tatiana Bustos M	Jtbustos@saludcapital.gov.co	3114518352	SD.S - DSC	
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	SDS-GSS-FT-040	Versión	4

Elaborado por: Siliana María Lanos Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo - Yolanda Riquelme / Aprobado por: Eugenia Arboleda B.

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Tatiana Bustos - Natalia Jaimes
PUNTO DE ATENCIÓN: Parque Berlin - Suba
FECHA DEL EVENTO: 30 Mayo 2025
TEMA DEL EVENTO: Canales de Atención - Aseguramiento en Salud

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Carmelo	Hurtado	CC	9092548	3145049306	— // —	
2	Maria Teresa	Diaz	CC	39683610	3194320630	— // —	
3	Maria Benita	Carvajal	CC	41692627	3173396252	— // —	
4	Flor	Castro	CC	35507425	3102097888	— // —	
5	Argemira	Sarmiento	CC	41502468	3202086388	— // —	
6	Blanca	Carea	CC	35510421	3125458859	— // —	
7	Ydanda	Jimenez	CC	51883295	3204509823	— // —	
8	Mariu Tico		CC	23268908	3017158773	— // —	
9	Graciela	Rico	CC	41419542	3204150192	— // —	
10	Odilia	Valbuena	CC	35504939	3132824346	— // —	
11	Luz Marina	Duque	CC	28773180	3167658032	— // —	
12	Lucila	Uribe	CC	41466141	3103446773	— // —	
13	Ana Victoria	Suñiga	CC	41532392	3192125367	— // —	
14	Rosa Maria	Noboa	CC	23622265	3118562218	— // —	
15	Maria Ernestina	Bohorques	CC	24217775	3134520360	— // —	
16	Sofia	La Torre	CC	41556955	3008030820	— // —	
17	Maria	Perez	CC	20491156	3183887621	— // —	
18	Enrique	Garcia	CC	17547683	3015209089	— // —	
19	Maria	Fernandez	CC	23422578	3204087675	— // —	
20	Carlota	Heredia	CC	65712613	3123362186	— // —	

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

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

PUNTO DE ATENCIÓN: Parque Berlin - Suba

FECHA DEL EVENTO: 30 Mayo 2025

TEMA DEL EVENTO:

Canales de Atención - Aseguramiento en Salud

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	olga Valencia	Valencia	CC	37684927	3102221102	— " —	Olga Valencia
2	Gladys	Maloma	CC	38234832	3104587123	— " —	
3	Tatiana	Bustos Martinez	CC	1014200872	3145183352	Jtbustos@saludcapital.gov	Tatiana B
4	Natalia	Jaimes	CC	1098808773	3022629819	Njaimes@saludcapital	Natalia J S
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							