Tema: Actividad grupal en el Salón Comunal de San Francisco 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: 08 Mayo 2025			
Promover los canales de atención de la SDS y orientar el proceso de aseguramiento en salud, mediante espacio grupal con madres gestantes en el Salón Comunal del barrio San Francisco.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (x) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Salón Comunal San Francisco			
	Hora Inicio: 11:00 am Hora Fin: 12:30 m			
	Notas por: Natalia Jaimes Suarez			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

En el marco de las acciones comunitarias dinamizadas desde la Estrategia Territorial de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se desarrolló un espacio grupal de fortalecimiento en salud en el salón comunal del barrio San Francisco, ubicado en la localidad de Ciudad Bolívar. La actividad fue dirigida a madres gestantes y contó con la orientación de las contratistas Natalia Jaimes y Tatiana Bustos, en articulación con la profesional Erika Guevara de la Subred Sur. El encuentro tuvo como propósito brindar herramientas para el acceso oportuno a los servicios de salud, a través de la socialización de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud y la orientación sobre el proceso de aseguramiento, promoviendo la permanencia en el sistema y el ejercicio efectivo de derechos en salud materna.

El recorrido por los canales de atención de la SDS inició con la explicación del canal virtual, a través del correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co. Se resaltó su funcionalidad como medio permanente y accesible para radicar solicitudes, realizar consultas y obtener información relacionada con trámites en salud, sin necesidad de trasladarse físicamente. Se indicó que este canal resulta especialmente útil para mujeres gestantes, ya que les permite realizar gestiones desde casa, siempre que cuenten con acceso a internet. Se explicaron los tiempos de respuesta —tres días hábiles para consultas informativas y hasta quince días para peticiones formales— y se brindaron orientaciones sobre cómo estructurar correctamente una solicitud, incluyendo el envío de órdenes médicas legibles y una breve descripción de la situación.

Seguidamente, se abordó el canal telefónico de la Secretaría Distrital de Salud, a través de la línea (601) 329 5090. Varias asistentes reconocieron haber tenido dificultades para comunicarse con sus EPS, por lo que se aclaró que esta línea corresponde directamente a la SDS, y permite recibir orientación sobre aseguramiento, rutas de atención, actualización de

datos, así como interponer peticiones ciudadanas ante situaciones como la no entrega de medicamentos o el no agendamiento de citas médicas. Se enfatizó que no se asignan citas a través de este número, pero sí se canalizan los casos que requieren intervención institucional.

Por último, se socializó el canal presencial disponible en los puntos de atención de la RED CADE y SUPERCADE. Se mencionó que actualmente hay catorce sedes con presencia de módulos de la Secretaría Distrital de Salud y se explicaron sus horarios, haciendo énfasis en que los SUPERCADE prestan atención también los sábados. Este canal fue destacado como alternativa para quienes prefieren atención directa o presentan dificultades con medios virtuales, permitiendo gestionar trámites como afiliación, actualización de información o presentación de solicitudes de forma personal. Adicional se les compartió un volante con la información de los canales de atención de la SDS.



De igual manera, se explicó detalladamente la existencia de los tres regímenes establecidos en el sistema de salud en

Colombia: contributivo, subsidiado y especial o de excepción. El régimen contributivo está orientado a las personas que cuentan con ingresos propios y capacidad de pago, como los trabajadores con vinculación formal, los independientes y los pensionados, quienes realizan aportes mensuales al sistema de salud. Por otro lado, el régimen subsidiado está destinado a quienes se encuentran en situación de pobreza o vulnerabilidad económica, y su financiación corre por cuenta del Estado. Para determinar el acceso a este régimen, se emplea el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (SISBÉN), que permite establecer el nivel socioeconómico de la población y priorizar el ingreso de los grupos más necesitados.

Se hizo énfasis en que los recién nacidos son considerados población prioritaria dentro del sistema de salud, por lo que deben contar con afiliación activa y continua, independientemente de la situación laboral o económica de sus padres. Se recordó a las madres gestantes que, en caso de no estar afiliadas, pueden acceder al régimen subsidiado si cumplen con los criterios establecidos por el Sisbén, garantizando así controles prenatales, atención integral del parto y controles posparto, así como el aseguramiento inmediato del recién nacido. Finalmente, se explicó que el régimen especial o de excepción corresponde a ciertos sectores poblacionales que cuentan con esquemas propios de atención, tales como las Fuerzas Militares, la Policía Nacional, los docentes del sector oficial y los trabajadores vinculados a Ecopetrol.

Durante el espacio se generaron intervenciones que evidenciaron interés y reflexión crítica por parte de los participantes. Uno de los asistentes expresó su inconformidad frente al uso del derecho de petición, manifestando que, en su opinión, la salud debe ser garantizada directamente por el Estado sin que los ciudadanos deban recurrir a solicitudes formales. Señaló que, al tratarse de un derecho fundamental, su acceso debería ser automático, ya que para ello se pagan impuestos. Frente a esta postura, se brindó una respuesta pedagógica que permitió contextualizar la importancia de ejercer los mecanismos de participación establecidos, explicando que, si bien la salud es un derecho protegido constitucionalmente, también existen deberes ciudadanos, y que el uso de herramientas como las peticiones fortalece la exigibilidad del derecho y permite dejar registro de las barreras presentadas.

Al cierre de la actividad, se invitó a las y los participantes a escanear un código QR que redirige a la encuesta de satisfacción de la Secretaría Distrital de Salud. Se orientó paso a paso sobre cómo diligenciar el formulario desde sus dispositivos móviles, resaltando que su participación en este ejercicio permite fortalecer la calidad de las acciones institucionales



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	Martha Blanco	lilibianca@gmail	3143184944	KR2863A04Sur	
2	Erika Guevara	erika77guevara@gmail.com	3115933389	Kr 2863A04Sur	
3	Tatiana Bustos	Tbustos@saludcapital.gov	3114518352	D.S.C	
4	Natalia Jaimes	Njaimes@saludcapital.gov.co	3022628484	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.

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 Maria Lanos Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo - Yolanda Sepulveda. / Aprobado por: Eugenia Arbelaez B.

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

PUNTO DE ATENCIÓN: Salon Comunal San Francisco

FECHA DEL EVENTO: Mayo 8 de 2025

TEMA DEL EVENTO:

Canales de atención y aseguramiento

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Mireya	Sanchez	CC	52860764	3213111910	Profesoramireyapineda@gmail.com	Mireya Sanchez
2	Yesica	Ballen	CC	1003853686	3219390387	yesicafernandaballenpatino@gmail.com	
3	Adriana	Melendez	CC	1052573047	3227919466	melendezadriana026@gmail.com	Adriana M
4	Cristina	Rincon	CC	1031141060	3106994883	cristinarincon23@gmail.com	Cristina Rincón
5	Lizeth	Esquivel	CC	1009373001	3204963232	lizethamor.e.r.e@gmail.com	
6	Maria Gineth	Cupitra	CC	51906019	3143936890	— " —	MARIA GINETH CUPITRA
7	Karen	Bermudez	CC	1015994887	3123810527	— " —	Karen B.
8	Pilar	Garces	CC	53017421	3115401576	Pilardelrocagarcesjarufo@gmail.com	Pilar Garces
9	Pedro A Vargas	Vargas	CC	11255614	3143484760	dedomipueblomusical	Pedro Vargas
10	Mery	Cruz	CC	23390523	3157043831	meryCruz@gmail.com	Mery Cruz
11	Martha	Lemus	CC	52111256	3202648893	— " —	Martha Lemus
12	Yohana	Linares	CC	1038324755	3125948886	yohannalinares1991@gmail.com	Yohana Linares
13	Francismar	Fajardo	CE	29868430	3013038872	frankenmar@gmail.com	Fajardo F.
14	Etelvina	Cuadros	CC	51804047	3132591724	Juanlopezcuadros@hotmail.com	Etelvina cuadros
15	Tatiana	Bustos Martinez	CC	1014200872	3114518352	Ttbustos@saludcapital.gov	Tatiana B
16	Natalia	Jaimes	CC	1088773	3022629819	NJaimes@Saludcapital	Natalia J.S
17							
18							
19							
20							