Tema: Espacio grupal en la Parroquia Santos Mártires sobre Canales de Atención y la Guía de Trámites

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

Objetivo	Fecha: 09 Mayo 2025			
Desarrollar espacio grupal de fortalecimiento comunitario en la Parroquia Santos Mártires, socializando los canales de atención y la guía de trámites en salud, facilitando el acceso informado a los servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Salud.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (x) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Parroquia Santos Mártires Gervasio y Protasio			
	Hora Inicio: 08:00 am Hora Fin: 09:40 am			
	Notas por: Natalia Jaimes Suarez			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

En el marco del trabajo comunitario liderado por el equipo de Estrategia Territorial de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se realizó espacio grupal de fortalecimiento en salud en la Parroquia Santos Mártires Gervasio y Protasio, en la localidad de Suba. La actividad fue desarrollada en articulación con la profesional de la Subred Norte y tuvo como finalidad brindar herramientas a la ciudadanía para el reconocimiento de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud y la guía de trámites y servicios, promoviendo el ejercicio informado de sus derechos en salud.

El desarrollo de la jornada inició con la socialización del canal presencial, destacando la atención que presta la Secretaría Distrital de Salud a través de sus módulos ubicados en la RED CADE y SUPERCADE. Se explicó que estos espacios permiten a la ciudadanía acceder a orientación directa, radicar solicitudes y adelantar trámites de manera física. Se precisó que actualmente la entidad cuenta con presencia en 7 CADE y 7 SUPERCADE distribuidos en diferentes localidades, y se aclararon los horarios de atención, resaltando que los SUPERCADE también prestan servicio los días sábado, lo cual amplía las posibilidades de acceso.

Posteriormente, se abordó el canal virtual disponible por medio del correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co. Se explicó que este canal permite radicar peticiones, consultar el estado del aseguramiento, recibir orientación sobre trámites y servicios y hacer seguimiento a solicitudes, sin necesidad de desplazamiento. Se brindaron indicaciones sobre cómo redactar una solicitud adecuada, adjuntar documentación clara y vigente —como fórmulas médicas o soportes de citas— y se recordaron los tiempos de respuesta: tres días hábiles para consultas generales y quince días para peticiones formales.

Finalmente, se presentó el canal telefónico a través de la línea (601) 329 5090, resaltando que esta pertenece directamente

a la Secretaría Distrital de Salud y no a las EPS. Se aclaró que, si bien no es una línea para agendar citas médicas, sí permite recibir orientación sobre procesos en salud, trámites vigentes y rutas de atención, además de ser un canal válido para interponer peticiones relacionadas con problemáticas como la no entrega de medicamentos o la falta de programación de citas.

Asimismo, se brindaron orientaciones específicas sobre cómo interponer peticiones ciudadanas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud. Se explicó el paso a paso para estructurar adecuadamente una solicitud, tanto por vía electrónica como presencial, incluyendo la redacción clara del caso, la importancia de adjuntar documentos legibles —como órdenes médicas vigentes o pruebas de no atención— y la necesidad de conservar el número de radicado para hacer seguimiento. Esta información permitió a los asistentes identificar herramientas concretas para exigir el cumplimiento de su derecho a la salud ante barreras en la atención.

Como parte del fortalecimiento en temas de aseguramiento, se explicó la estructura del sistema de salud en Colombia, haciendo énfasis en los tres regímenes existentes: contributivo, subsidiado y especial o de excepción. Se aclaró que el régimen contributivo está dirigido a personas con capacidad de pago, como trabajadores formales, independientes y pensionados, mientras que el régimen subsidiado está destinado a personas en situación de vulnerabilidad, y su financiación corre por cuenta del Estado. En este contexto, se detalló la función del Sisbén como herramienta que permite clasificar a la población con base en criterios socioeconómicos, lo que determina su acceso al régimen subsidiado. Se indicó que los grupos A y B acceden con gratuidad al sistema, el grupo C asume una parte mediante copagos y cuotas moderadoras, y el grupo D, además de estos aportes, realiza una contribución solidaria mensual.

Durante el espacio, se escucharon activamente las inquietudes manifestadas por las y los asistentes, quienes expresaron barreras recurrentes en la prestación de los servicios de salud, principalmente relacionadas con la no asignación de citas médicas y la entrega incompleta de medicamentos. Estas situaciones generaron preocupación entre los participantes, quienes señalaron haber enfrentado demoras sin recibir respuesta efectiva por parte de sus EPS. A partir de estos planteamientos, se brindó orientación específica sobre cómo hacer uso de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud para radicar peticiones ciudadanas, dejando constancia de las problemáticas presentadas y posibilitando su seguimiento institucional.

Se abordó el componente de trámites y servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Salud, haciendo énfasis en el proceso de certificado de discapacidad. Se socializó la ruta para acceder a este trámite, los documentos requeridos y las entidades responsables del proceso. Una de las asistentes manifestó que ya contaba con la certificación, por lo que se aprovechó para rectificar los requisitos y resolver inquietudes relacionadas con el uso y vigencia del documento desde su propia experiencia.

Posteriormente, se presentó la estrategia “Negocios Más Bienestar”, enfocada en la obtención del concepto sanitario por parte de establecimientos comerciales a través de la plataforma de autorregulación. Se explicó que este trámite puede adelantarse por medio de autogestión virtual, facilitando el cumplimiento de las condiciones sanitarias para quienes deseen formalizar sus negocios.

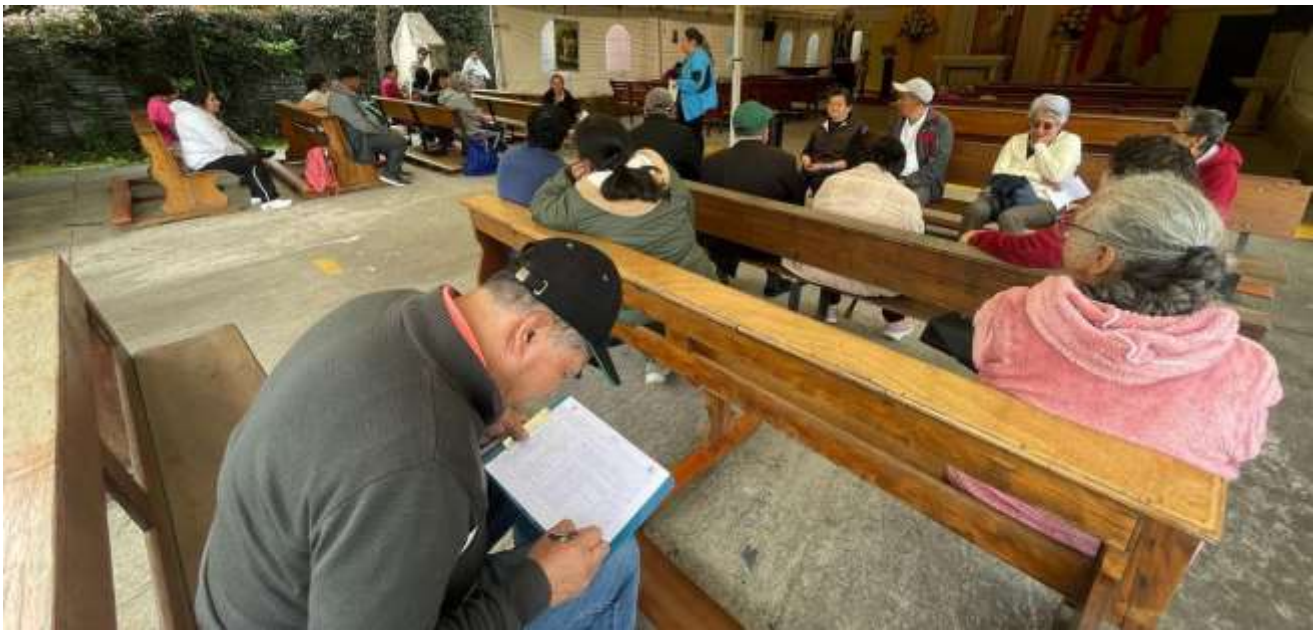
Finalmente, se orientó sobre el trámite de registro y autorización de títulos en el área de la salud. A partir de la consulta de una participante, quien comentó que su hija estaba próxima a graduarse de enfermería, se explicó el proceso de radicación de documentos a través de la Ventanilla Única Digital, detallando los requisitos y pasos necesarios para obtener la resolución que autoriza el ejercicio profesional.

Como parte del cierre, se generó un espacio de retroalimentación con las y los asistentes, a quienes se les preguntó sobre su percepción frente a la jornada. Manifestaron que la información recibida fue útil y aplicable, especialmente en lo relacionado con el acceso a trámites, la radicación de peticiones y el ejercicio de sus derechos en salud. La participación se mantuvo activa durante todo el encuentro. Adicionalmente, se desarrolló una breve actividad pedagógica con tarjetas, mediante la cual los asistentes identificaron a qué localidad pertenece cada CADE y SUPERCADE donde hace presencia la Secretaría Distrital de Salud. Esta dinámica permitió reforzar el contenido entregado y facilitó la apropiación territorial de los servicios disponibles.

Una de las participantes se acercó a solicitar que le ayudaran a saber cuál era su puntaje SISBEN, se le consulto y oriento que todas las inconformidades acerca del puntaje eran con la entidad pertinente, la cual es Secretaria de Planeación.









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	Estefanía Chirivi Barrera	Terapeuta Ocupacional	3102518557	Subred Norte	
2	Alejandra López	Gestor Comunitario	3178896762	Subred Norte	
3	Natalia Jaimes		3022629819	DSC - SDS	Natalia JS
4	Tatiana Bustos M.	Ltbustos@saludcapital	3114518352	S.D.S - DSC	Tatiana3
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: Silzane María Lanna Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo - Yolanda Riapukvinta / Aprobado por: Eugenia Arboleda B

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

PUNTO DE ATENCIÓN: 09 Mayo 2025

FECHA DEL EVENTO: Parroquia Santos Martires Gervasio y Protasio

TEMA DEL EVENTO: Canales de Atención - Guía de trámites

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Blanca Cecilia	Sanchez	CC	52018871	3195581540	21sanchezblanca@gmail.	Blancacecilia
2	Edelmira	Gorzon	cc	28424181	3219830230	—"—	Edmira Gorzon M
3	Olga Stella	Rodriguez	CC	39714319	3212039273	riosolgaestela@gmail.com	Olga Stella R
4	Maria Enriqueta	Hernandez	CC	41510 156	—"—	—"—	Maria E H
5	Nubia Alexandra	Solorzano Gorzón	CC	—"—	—"—	—"—	NUVIO
6	Julio	Sanchez	cc	19.135 935	3202210945	Juliosanchez1251@gmail.co	J. Sanchez
7	Maiguclida del Carmen	Contreras	DPT	3466672	0424 3891433	maigueldacontreras64@gmail.com	M Contreras
8	Juan Jose	Botia	CC	2975836	3178284107	—"—	Juan Botia
9	Flor Marina	Rodriguez	cc	41794013	3217927648	—"—	Flor Marina Rodriguez
10	Carmen Rosa	Garcia	CC	51808389	3212802677	—"—	carmen rosa
11	Mercedes	Celis de Sanchez	cc	51664054	3134768587	merce525@hotmail.es	Mercedes Celis de S
12	Rosa Elena	Cobos Garcia	cc	41579132	3212,172832	—"—	Rosa Elena Cobos G
13	Ericinda	Moreno	cc	39637816	3123871968	—"—	Herisinda Moreno
14	Ana Lecner	Boreño Romero	cc	41630797	3208516795	—"—	Ana L Boreño R
15	Nohemi	Martinez de Arenas	cc	20255059	3144774230	—"—	Nohemi Martinez
16	Sara Maria	Rodriguez	cc	20963376	3118179636	—"—	Sara Maria Rodriguez
17	Maria Isidra	Rodriguez Moncada	cc	41355500	3118179636	—"—	Maria I Rodriguez M
18	Pedro	Sanchez	cc	80349981	3142540701	—"—	Pedro Sanchez
19	Miriam	Sanchez	cc	51768744	3174848472	—"—	Miriam Sanchez
20	Estefania	Sandoval	cc	24129547	3 —"—	—"—	Estefania Sandoval C

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-F1-040	Versión	4

Elaborado por: Silena Maria Lanes Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavarum - Yolanda Sayá Ureta / Aprobado por: Eugenia Arboleda B

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial, Natalia Jaimes - Tatiana Bustos
PUNTO DE ATENCIÓN: Parroquia Santos Martires Gervasio y Protasio
FECHA DEL EVENTO: 09 Mayo 2025
TEMA DEL EVENTO:

Canales de Atención - Guía de trámites

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Natividad	Castillo	cc	51691230	3134828859	—	No firma
2	Maria Ester	Ramos Guerrero	cc	36149409	3—	—	
3	Georgina	Velandia	cc	41595962	—	—	
4	Enriqueta	Peña	CC	41336501	3212463396	—	
5	Maria Alicia	Camargo	cc	41692644	3115704713	alicia.camargo.@gmail.com	
6	Marcos	Castañeda	cc	3001509	3132171762	—	
7	Jose	Borrero	cc	1068544	3202856895	—	
8	Elvia	Ostos	cc	20149364	3 —	—	
9	Socorro	Salgado Jimenez	cc	39266523	3214149593	socorrosalgado689@gmail	Socorro Salgado
10	Carlos Elias	Ramirez	cc	17154329	3115128962	ramirezcarlos1946@gmail.	Carlos Ramirez
11	Tatiana I	Bustos Martinez	cc	1014200892	3145168352	Hbustos@Saludcapital	Tatiana
12	Natalia	Jaimes Suarez	CC	1098808773	3026298819	Njaimes@saludcapital	Natalia J.S
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							