Tema: **Fortalecimiento canales de atención**

Dependencia (Dirección / Oficina)	**Proceso**
Dirección Servicio a la Ciudadanía	Relacionamiento con la ciudadanía y participación social.

Objetivo	Fecha: Mayo 05 de 2025			
Afianzar la gestión de información y orientación en salud en los puntos de atención presencial de la red CADE y SUPER CADE, con el propósito de fortalecer la atención ciudadana y captar de manera efectiva inquietudes y casos presentados por la comunidad.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación (X) Orientación ( ) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: SUPER CADE CAD			
	Hora Inicio: 8:00 a.m. Hora Fin: 1:00 p.m.			
	Notas por: Tatiana Bustos			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Dando continuidad al fortaleciendo de manejo y atención al ciudadano en puntos de atención presencial, se realiza una jornada de acompañamiento y atención en el SUPER CADE CAD con la profesional Lesly Natalia Orjuela, con quien se realiza una explicación general del sistema de asignación de turnos SAT y conocimientos generales de la información más relevante y con mayor frecuencia consultada por los ciudadanos en el punto, durante la jornada se realiza atención practica y se atienden casos como:

- Solicitud de afiliación a menor de edad de un mes de nacida, quien aún no se encuentra afiliada ya que sus padres venezolanos no realizaron su proceso de regularización y no cuentan con documento de permiso de permanencia temporal PPT, a lo cual se procede a realizar afiliación de oficio para la menor, solicitándola por medio del correo de bases de datos del área de aseguramiento.
- Se acercan ciudadanos venezolanos para solicitar información ya que se encuentran suspendidos en salud por falta de acreditación domiciliaria, quienes se verifican en las páginas de ADRES y comprobador de derechos y al validar la información se le brinda la información correspondiente para realizar su afiliación nuevamente con la EPS y como debe realizar la acreditación domiciliaria cada 4 meses.
- Se acerca una ciudadana venezolana a quien ya habían atendido en modulo para realizar afiliación para sus hijos menores de edad en días pasados y quien se acercó a la EPS y le indicaron que aún no estaban afiliados, al revisar el caso se evidencia que el proceso de afiliación no se pudo realizar ya que los documentos de identidad soporte, como lo eran los pasaportes de los menores no se encontraban sellados y la profesional intento contactar a la ciudadana quien no respondió, teniendo en cuenta lo anterior se evidencia que los documentos si se encontraban con sellos y se envían nuevamente dando

alcance a la respuesta del área encargada de las afiliaciones de oficio para los menores de edad. De acuerdo al caso se hace claridad que a los menores de edad extranjeros se les puede realizar la afiliación con el pasaporte sellado.

- Se acerca un ciudadano a solicitar información de una citación recibida para información de una sanción por temas sanitarios en un establecimiento comercial, a quien se le informa que debe presentarse en la sede central de la secretaria como se lo indican en el comunicado ya que en punto no se cuenta con las bases y la información correspondiente al caso.
- Solicitud de información para realizar afiliación a EPS de régimen subsidiado, a quienes se les brindo información según fuera el caso si contaban con encuesta SISBEN se les indicaba las EPS disponibles y los puntos de atención de estas para dicha afiliación y si no contaban con la encuesta se dirigían para el punto de planeación para solicitar la visita de encuesta y se les indicaba posterior a esto como deben realizar el trámite.
- Se acercan ciudadanos persona mayor quienes solicitan información sobre como tramitar el certificado de discapacidad ya que se lo solicitan para acceder a beneficios en secretaria de integración social, se valida el estado de afiliación en las páginas de Adres y comprobador de derechos, evidenciando que la ciudadana se encuentra afiliada a Nueva EPS de Tausa Cundinamarca, se le brinda la información del trámite de solicitud del certificado de discapacidad indicando cuales son los documentos requeridos y como se deben radicar, y teniendo en cuenta que no se encuentra con afiliación en Bogotá se le indica que debe realizar la solicitud de portabilidad con su EPS ya que se encuentran radicados en Bogotá y así mismo solicitar la encuesta SISBEN ya que es un requisito para continuar con el trámite requerido.

Durante la jornada se realizó atención a los ciudadanos de forma práctica en supervisión y apoyo de la profesional del punto y contando con buena disposición por parte de ella para explicar y aclarar dudas durante la jornada de acompañamiento.

COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
N/A	N/A	N/A

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Lesly Natalia Orjuela Marroquin	lnorjuela@saludcapital.gov.co	3204807751	Dirección de servicio a la Ciudadanía	Lesly Natalia Orjuela Marroquin Firmado digitalmente por Lesly Natalia Orjuela Marroquin Fecha: 2025.05.19 15:20:47 -05'00'
2	Jenny Tatiana Bustos Martinez	jtbustos@saludcapital.gov.co	3114518352	Dirección de servicio a la ciudadanía	Jenny Tatiana Bustos Martinez Firmado digitalmente por Jenny Tatiana Bustos Martinez Fecha: 2025.05.19 15:30:09 -05'00'
3					
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 ( )**	NO APLICA

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