ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	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				

Tema: _**Fortalecimiento canales de atención**_

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

Objetivo	Fecha: mayo 12 de 2025			
Fortalecer y adquirir herramientas para la atención en punto presencial, mediante la orientación en salud en la red CADE y SUPER CADE para atender a la ciudadanía.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación (X) Orientación ( ) Acompañamiento ( )		
		Otro () _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ()	Mixta ( )
	Lugar: CADE YOMASA			
	Hora Inicio: 8:00 a.m. Hora Fin: 4:30 p.m.			
	Notas por: Tatiana Bustos			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Como parte del fortalecimiento en la gestión y atención al ciudadano en los puntos de atención presencial, se llevó a cabo una jornada de acompañamiento y orientación en el CADE YOMASA. En esta actividad, la profesional Yury Ortiz Sánchez brindó una explicación general sobre el sistema de asignación de turnos SAT, informo de la actualización que tuvo la plataforma del “Si Cuéntanos” sobre los campos a diligenciar durante la gestión de registro de información en la atención, además de compartir conocimientos clave sobre la información más consultada por los ciudadanos en el punto de atención.

Durante la jornada, se realizó atención práctica, abordando diversos casos, algunas de las atenciones fueron sobre:

- Ciudadano quien requiere información para realizar la movilidad en su EPS, a quien posterior verificación de estado de afiliación en las páginas de Adres y Sisbén, se les brindo información de la contribución solidaria y como debe gestionarla o solicitarla con su EPS.
- Otro caso fue el de una ciudadana quien viene del departamento del Meta y quien se encontraba afiliada a Capital Salud de esta región, se validó su estado de afiliación y se continuo con la información para solicitar la portabilidad con la EPS para que le asignen un punto de atención en Bogotá ya que planea radicarse en la ciudad.
- Se acerco ciudadano quien requiere afiliar a su hijo menor de edad a su EPS e incluirlo en su grupo familiar, ya que anteriormente el menor vivía en el departamento del Caquetá y tienen afiliación en el

departamento con la madre, se validan las bases y se le da la orientación al padre, indicando que principalmente puede solicitar la portabilidad para que el menor no se quede sin cobertura en salud mientras gestiona el traslado.

- Se acerca ciudadano quien se encuentra suspendido en la EPS por falta de validación de su encuesta SISBEN y quien requiere atención prioritaria o de urgencias por su estado de salud, después de validar las bases se orienta indicando que puede recibir la atención mientras gestiona su activación, pero lo que va a pasar es que le hacen cobro de copagos.
- Se presenta una ciudadana, abuela de una menor quien estaba afiliada a su EPS como beneficiaria, la señora se quedó sin trabajo, por lo cual la EPS realizo la movilidad interna pero la menor quedo retirada, al validar la información se evidencio que la menor no cuenta con encuesta SISBEN por lo que se les orienta de las opciones que pueden tener y gestionar con su EPS, realizando la inclusión de la menor en el núcleo familiar y posterior hacer la solicitud a la EPS de la inclusión de la menor al grupo familiar.
- Se acerca un ciudadano migrante, perteneciente a la comunidad LGBTI, paciente seropositivo quien fue retirado de la EPS compensar por falta de acreditación domiciliaria, se le brinda información y alternativas para realizar la afiliación a Capital salud quien rechaza la opción por que desea continuar en su antigua EPS para continuar con su tratamiento. Al evidenciar la negación del paciente y la molestia por no poder gestionar su activación de inmediato, se solicitó apoyo al área de aseguramiento y se dejó correos de soporte de la atención al ciudadano.
- Se recibió y gestiono el cargue de una petición ciudadana por la falta de entrega de medicamentos para tratamiento médico de una ciudadana, quien se acercó al punto con todos los soportes correspondientes a fórmulas y pendientes relacionados, quien ya presenta el inconveniente hace cuatro meses y la EPS ni la farmacia aun no le dan respuesta, y quien manifiesta que tampoco cuenta con la capacidad económica para comprarlos, se realiza el cargue de información y se le entrega radicado informando los tiempos de respuesta.

Durante la jornada se realizó atención a los ciudadanos de forma práctica con 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	Tatiana Bustos Martinez	Jtbustos@saludcapital.gov.co	3114518352	Dirección de servicio a la ciudadanía	
2	Yury Ortiz Sanchez	ylortiz@saludcapital.gov.co	32126871	Dirección de servicio a la ciudadanía	
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.