Tema: Espacio grupal en Bohíos de Hunza III sobre Canales de Atención de la SDS y Aseguramiento en Salud

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

Objetivo	Fecha: 12 Junio 2025			
Acercar información de interés a la ciudadanía mediante un espacio grupal en Bohíos de Hunza III, orientado a la socialización de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud y la orientación sobre el proceso de aseguramiento en salud.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (x) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Bohíos de Hunza III			
	Hora Inicio: 1:00 pm Hora Fin: 2:30 pm			
	Notas por: Natalia Jaimes			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

En el marco de las acciones comunitarias dinamizadas por la Estrategia Territorial de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se llevó a cabo un espacio grupal en el conjunto Bohíos de Hunza III, ubicado en la localidad de Fontibón. La jornada estuvo dirigida a población general y fue orientada por las contratistas Natalia Jaimes y Tatiana Bustos, en articulación con la profesional Carmen Páez de la Subred Sur Occidente. Este encuentro tuvo como propósito brindar a la comunidad herramientas informativas sobre los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud (SDS), así como orientar sobre aspectos clave del aseguramiento en salud y la permanencia en el sistema.

El recorrido por los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud (SDS) inició con la explicación del canal virtual, resaltando su utilidad como una vía permanente, accesible y sin necesidad de desplazamiento. A través del correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co, la ciudadanía puede realizar consultas, radicar solicitudes y recibir información sobre trámites en salud desde cualquier lugar con conexión a internet. Se hizo especial énfasis en la pertinencia de este canal para personas con movilidad reducida o responsabilidades de cuidado en el hogar, como mujeres gestantes. Asimismo, se explicó que los tiempos de respuesta estimados son de tres (3) días hábiles para consultas informativas y hasta quince (15) días hábiles para peticiones formales. Se orientó sobre cómo estructurar correctamente una solicitud, recomendando adjuntar órdenes médicas legibles y redactar una breve descripción clara del caso o situación.

Seguidamente, se abordó el canal telefónico mediante la línea (601) 329 5090, exclusiva de la SDS. Varias personas compartieron que usualmente tienen dificultades al intentar comunicarse con sus EPS, por lo que se aclaró que esta línea no pertenece a ninguna EPS, sino que es de la Secretaría y permite recibir orientación directa sobre trámites como

afiliación, rutas de atención, actualización de datos, y también interponer peticiones ciudadanas frente a problemáticas como la no entrega de medicamentos o el no agendamiento de citas médicas. Se recalcó que no se asignan citas por esta vía, pero sí se canalizan los casos que requieren intervención institucional.

Finalmente, se presentó el canal presencial, que opera a través de los puntos de atención de la RED CADE y SUPERCADE. Actualmente, hay catorce (14) sedes con presencia de módulos de la Secretaría Distrital de Salud, donde los ciudadanos pueden gestionar trámites como la afiliación al sistema de salud, actualización de datos personales y radicación de solicitudes. Se destacaron los horarios de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en CADE, y en el caso de los SUPERCADE, también los sábados de 7:30 a.m. a 12:00 m. Este canal fue valorado como una opción adecuada para quienes prefieren atención directa. Para facilitar la consulta posterior, se entregaron volantes con la información consolidada de los tres canales.



Asimismo, se brindó una explicación detallada sobre los tres regímenes establecidos en el sistema de salud colombiano: contributivo, subsidiado y especial o de excepción. En primer lugar, se expuso que el régimen contributivo está dirigido a las personas que tienen ingresos propios y capacidad de pago, tales como trabajadores con contrato formal, independientes y pensionados, quienes realizan aportes mensuales al sistema de salud. En contraste, el régimen subsidiado está enfocado en la población que se encuentra en situación de pobreza o vulnerabilidad económica, cuya atención médica es financiada por el Estado. Para acceder a este, se requiere estar clasificado en el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (SISBÉN), el cual permite determinar el nivel socioeconómico de los hogares y

priorizar el ingreso de quienes más lo necesitan. Finalmente, se abordó el régimen especial o de excepción, que contempla a ciertos sectores poblacionales con esquemas propios de atención en salud, como lo son las Fuerzas Militares, la Policía Nacional, los docentes del sector oficial y los trabajadores de Ecopetrol, quienes cuentan con regímenes independientes, pero deben garantizar atención integral conforme a la normativa vigente.

Durante el desarrollo de la jornada, las personas participantes manifestaron su agradecimiento por la información socializada, reconociendo la utilidad del espacio para aclarar dudas y conocer rutas institucionales. Sin embargo, también expresaron su preocupación y molestia por el estado actual del sistema de salud, señalando problemáticas recurrentes como la no entrega de medicamentos, la dificultad para agendar citas médicas y los largos tiempos de espera, indicando que en algunos casos han pasado meses sin obtener soluciones efectivas. Dado que la actividad se llevó a cabo al aire libre y las condiciones climáticas no permitieron desarrollar una dinámica de refuerzo, al finalizar se invitó a las personas asistentes a expresar su percepción sobre la jornada, preguntando cómo calificarían la información recibida. La mayoría de los asistentes valoró el espacio como “excelente”, mientras que otros la calificaron como “buena”, y coincidieron en que deberían realizarse con mayor frecuencia este tipo de encuentros comunitarios para continuar acercando la oferta institucional a la ciudadanía.



COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
N/A	N/A	N/A

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	Laura Mateus	laumatfor245@gmail.com	3133698032	subred suroccidente	Laura M.
2	Caren Elena Paez L	elenalondu2017 2020@gmail.com	3108826293	Subred Suroccidente	Caren E Paez L
3	Tatiana Bustos M.	Mbustos@saludcapital	3114518352	D.S.C	Tatiana3
4	Natalia Jaimes S	NJaimes@saludcapital	3022629819	D.S.C	Natalia J.S
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 ( )	N/A

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

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 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: Liliana María Larios Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo - Yolanda Sepúlveda / Aprobado por: Eugenia Arboleda B

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Tatiana Bustos, Natalia Jaimes
PUNTO DE ATENCIÓN: Bohios de Monza III - Fontibon
FECHA DEL EVENTO: 12 Junio 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	Maiela	Barbosa	CC	35323345	3188148159	— // —	Maiela Barbosa Gal
2	Berenice	Martinez	CC	41316101	3105503893	— // —	Berenice Martinez
3	Maria del Carmen	Espinoza	CC	41450386	9457771	— // —	Ma. del Carmen Espinoza
4	Edelmira	Moreno	CC	35388852	3125001792	— // —	Edelmira Moreno
5	Betsabe	Carreño	CC	35330929	3132412332	— // —	
6	Tilia	Ariza	CC	39703992	3107587591	— // —	
7	Blanca Aurora	Monza	CC	35328827	3164908678	— // —	
8	Tereza	Lozada	CC	35324832	3144771439	— // —	
9	Martha	Sonsa	CC	39698734	3133454993	— // —	
10	Amanda	Cañon	CC	41387718	3007121636	— // —	
11	Martha	Ortegon	CC	51804962	3162721050	— // —	Martha Ortegon R
12	Mary	Duarte	CC	41648572	3122778173	— // —	
13	Roqble	Morales	CC	19065068	3122778173	— // —	Roque Morales
14	Carlos	Franco	CC	19067605	3133237128	— // —	
15	Cleofe	Lozano	CC	41350293	3025058802	— // —	
16	Esteban	Rodriguez	CC	744417	32187 3214158714	— // —	
17	Jose	Sanchez	CC	1094147	3174703103	— // —	
18	ANGELA	CAPA	CC	52077864	3126538393	— // —	
19	Darwin	Alvernia Tellez	C.C	1091671164	3127606167	— // —	Darwin A. T.
20	Natalia	James S	CC	1098808773	3026629894	— // —	Natalia JS