Tema: Espacio Grupal en articulación con Creciendo Juntos CAFAM sobre Canales de Atención de la SDS y Derechos-Deberes en Salud

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

Objetivo	Fecha: 13 Junio 2025			
Realizar espacio grupal de fortalecimiento con Creciendo Juntos CAFAM en la localidad de Usme, orientado a la socialización de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud y a la apropiación de los derechos y deberes en salud como parte del sistema de aseguramiento.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (x) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Salón Comunal Virrey II – Creciendo Juntos CAFAM			
	Hora Inicio: 10:00 am Hora Fin: 12:00 m			
	Notas por: Natalia Jaimes			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

En el marco de las acciones de fortalecimiento comunitario impulsadas por la Estrategia Territorial de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se desarrolló una jornada informativa y pedagógica en el Salón Comunal Virrey II, ubicado en la localidad de Usme. La actividad fue realizada en articulación con el programa Creciendo Juntos de CAFAM y estuvo dirigida a un grupo de madres y padres gestantes, con el propósito de socializar los canales de atención habilitados por la Secretaría Distrital de Salud (SDS) y promover el conocimiento de los derechos y deberes en salud, fundamentales para garantizar el acceso oportuno a los servicios del sistema.

Durante la jornada, se brindó información detallada sobre los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud, enfatizando su funcionalidad como herramientas clave para el acceso y la gestión de trámites relacionados con salud. Se inició con la explicación del canal presencial, destacando los servicios que pueden ser gestionados directamente en los puntos de atención de la RED CADE y SUPERCADE, así como en la sede principal de la Secretaría. Se precisaron los horarios de atención y se aclararon las diferencias entre los CADE y SUPERCADE, estos últimos con atención extendida los sábados.

Seguidamente, se abordó el canal telefónico a través de la línea (601) 329 5090, donde los usuarios pueden recibir orientación sobre su afiliación, rutas de atención, aseguramiento, y presentar peticiones frente a barreras como la no entrega de medicamentos o la falta de agendamiento de citas. Se aclaró que este canal no asigna citas médicas, pero canaliza problemáticas y orienta en el proceso de presentación de PQRS. Finalmente, se presentó el canal virtual mediante el correo contactenos@saludcapital.gov.co, el cual permite radicar solicitudes y realizar consultas de manera remota. Se explicaron los tiempos de respuesta: hasta tres días hábiles para solicitudes informativas y quince días para peticiones

ciudadanas. También se explicó cómo estructurar adecuadamente una solicitud y qué documentos adjuntar según el caso.

En relación con el aseguramiento en salud, se explicaron los tres regímenes que estructuran el sistema: contributivo, subsidiado y especial o de excepción. Se destacó que el régimen contributivo aplica a quienes tienen ingresos estables, mientras que el subsidiado está dirigido a población vulnerable, determinado por la clasificación del Sisbén. Se aclaró que la Secretaría de Planeación es la entidad encargada de administrar el Sisbén, y que desde salud se usa esta información para definir el acceso a subsidios. También se mencionó el régimen especial, aplicable a ciertos sectores con esquemas propios como las Fuerzas Armadas, el magisterio o Ecopetrol.

Adicionalmente, se socializó el uso de la plataforma “Bogotá Te Escucha” como herramienta digital para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF). Se explicaron los pasos para el ingreso al portal (https://bogota.gov.co/sdqs), la documentación necesaria para radicar una solicitud, y la importancia de conservar el número de radicado para el seguimiento del caso. Se hizo énfasis en que este tipo de herramientas permiten dejar evidencia formal ante las entidades responsables y son clave para hacer valer el derecho a la salud.

Durante el encuentro, se abordó la importancia de conocer y ejercer los derechos y deberes en salud, especialmente desde una perspectiva enfocada en la población participante: madres y padres gestantes, así como niñas y niños en primera infancia. Se destacó que el acceso a los servicios de salud es un derecho fundamental que debe garantizarse con oportunidad, calidad, continuidad y trato digno, en particular para quienes se encuentran en etapas de gestación o desarrollo temprano, reconociendo su especial protección por parte del Estado. Se enfatizó que las mujeres gestantes tienen derecho a recibir atención prenatal, controles periódicos, asesoría nutricional, educación sobre el cuidado del recién nacido, y acompañamiento durante el parto y el posparto, así como a la afiliación al sistema de salud sin restricciones. En el caso de los recién nacidos, se recalcó que deben ser afiliados desde el primer día de vida y tienen derecho a recibir su esquema completo de vacunación, controles de crecimiento y desarrollo, y atención médica integral sin barreras.

Del mismo modo, se abordaron los deberes que como ciudadanos y usuarios del sistema de salud deben cumplir, haciendo especial hincapié en la importancia de mantener actualizados los datos personales y de contacto en su EPS, asistir a las citas programadas, conservar y presentar las órdenes médicas y documentos requeridos, y hacer uso adecuado de los servicios, evitando el ausentismo injustificado. También se recordó que una responsabilidad clave es conocer y utilizar los canales de atención para resolver inquietudes, gestionar trámites o interponer solicitudes cuando se vulneran sus derechos. Finalmente, se instó a los padres, madres y cuidadores a ser activos en el seguimiento de la salud de sus hijos e hijas, fomentando el autocuidado, el acceso temprano a los servicios médicos y el uso consciente de los recursos del sistema. Se reiteró que ejercer los derechos y cumplir con los deberes no solo contribuye al bienestar individual y familiar, sino también al fortalecimiento colectivo de una atención en salud más equitativa y efectiva.

Una de las mujeres gestantes participantes manifestó que enfrentaba barreras en el acceso a los servicios de salud, específicamente relacionadas con la no atención de sus fórmulas médicas. Ante esta situación, se le brindó orientación sobre el uso de los canales de atención y se explicó detalladamente el procedimiento para interponer una petición ciudadana a través de la plataforma “Bogotá Te Escucha”.

Con su autorización, se le apoyó en la radicación de su solicitud, diligenciando el formulario correspondiente e incluyendo los soportes médicos requeridos. La petición fue registrada como un reclamo bajo el número 2902542025, con fecha de radicación 13 de junio de 2025, a nombre de Anyi Julieth Gallego Morales. Se le explicó que podrá hacer seguimiento a su solicitud a través del mismo portal, y que el tiempo de respuesta establecido por ley es de 15 días hábiles. Además, se le entregó una copia del número de radicado y las recomendaciones para mantener la trazabilidad del caso. Esta intervención permitió ofrecer una respuesta concreta a su necesidad y fortalecer el ejercicio de sus derechos como usuaria del sistema de salud.





COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
N/A	N/A	N/A

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA 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	Johanna Escamilla Cano	Jescamilla.pse@gmail.com	3136116626	Creciendo Juntos	Johanna E.C.
2	Sandra Milena Trujillo B.	sandratrujillo_psc@gmail.com	3105507596	Creciendo Juntas	
3	Natalia Jaimes Suarez	NJaimes@Saludcapital.gov	3122629819	SDS - DSC	Natalia J.S
4	Tatiana Bustos Martinez	JTbustos@Saludcapital.gov	3114518352	S.D.S - D.S.C	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 ( )	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-046	Versión	4

Elaborado por: Liliana María Larios Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo - Yolanda Reputveda / Aprobado por: Eugenia Arboleda B.

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Natalia Jaimes - Tatiana Bustos
PUNTO DE ATENCIÓN: Fundación Creciendo Juntos.
FECHA DEL EVENTO: Junio 13 / 2025
TEMA DEL EVENTO:
Derechos y Deberes en Salud - Canales de atención

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Delsy	Gutierrez	CC	1022960004	3133614316	SanaraJulian0519@gmail.com	Delsy G
2	Daviel	Osorio Mendieta	CC	1024558621	3142664465	Joelsmith7230@gmail.com	Jmendieta
3	Nicol fonseca	Jaramillo	T.I	1023303866	3228252905		Nicol fonseca
4	Luz Mary	Viracacha	CC	52095861	3124332564	luzm20383@gmail.com	Luz Mary Viracacha
5	Camila	Velasco	CC	1010231839	3045536879	Velascocamila223@gmail	
6	Dayana	Arguello	PPT	3795601	3219589816	dayguello0590@hotmail.com	
7	Madison	Hernandez	CC	1023031295	3228228856	madisonhernandez221@gmail	Madisson
8	Dayana	Sanchez	CC	1000003821	3228228856	dayanamora20@gmail.com	
9	Maria Natividad	Aroca Moreno	CC	28853265	3202782496	— " —	MARÍA
10	Soleida Yara	Aroca	CC	1117807807	3138866221	solyaner38@gmail.com	Soleida Yara
11	Angie Julieth	Gallego	CC.	1023033350	3143807335	angiejuliethgallego@gmail	
12	Yury	Beltran	CC	1022960220	3143261365	yurybeltran426@gmail	
13	Tatiana	Bustos Martinez	CC	1014200892	3145188352	Jtbustos@saludcapital	
14	Natalia	Jaimes Suarez	CC	1085888773	3226869819	NJaimes@saludcapital	Natalia JS
15							
16							
17							
18							
19							
20							