Tema: Actividad Grupal en la Fundación un sueño para ser feliz sobre canales de atención y derechos-deberes en salud

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

Objetivo	Fecha: 17 Junio 2025			
Acercar información de interés sobre los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud, así como la apropiación de los derechos y deberes en salud, mediante un espacio grupal con madres gestantes y lactantes de la localidad de Kennedy.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (x) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Fundación un sueño para ser feliz			
	Hora Inicio: 10:00 am Hora Fin: 11:30 am			
	Notas por: Natalia Jaimes			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Desde la Estrategia Territorial de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se llevó a cabo una actividad grupal en la Fundación “Un Sueño para Ser Feliz”, ubicada en la localidad de Kennedy. La jornada estuvo dirigida a madres gestantes y lactantes, y fue dinamizada por las contratistas Natalia Jaimes y Tatiana Bustos, en articulación con la profesional de la Subred Sur Occidente. Este encuentro tuvo como propósito brindar herramientas informativas a esta población prioritaria, facilitando el reconocimiento de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud (SDS) y fortaleciendo su comprensión sobre los derechos y deberes en salud para el acceso efectivo a servicios médicos, especialmente en etapas de gestación y cuidado de la primera infancia.

Durante el desarrollo del encuentro, se abordó de manera clara y participativa la orientación sobre los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud, destacando su utilidad para acceder a trámites, resolver inquietudes, presentar peticiones y recibir información oficial sin intermediarios.

Se inició con la explicación del canal presencial, resaltando que la SDS cuenta con atención en los puntos de la Red CADE y SuperCADE distribuidos en toda la ciudad. Se informó que actualmente existen siete (7) sedes CADE y siete (7) SuperCADE con módulos de salud, en los cuales los ciudadanos pueden adelantar trámites como afiliación al sistema, solicitud de certificados, y radicación de peticiones. Se hizo énfasis en que los CADE atienden de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., mientras que los SuperCADE también ofrecen atención los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m., lo que amplía las posibilidades de acceso para quienes tienen restricciones de tiempo durante la semana.

A continuación, se abordó el canal telefónico, a través de la línea (601) 329 5090, que permite a la ciudadanía comunicarse

directamente con la SDS para recibir orientación sobre trámites, aseguramiento, información general en salud y apoyo en la radicación de solicitudes. Se explicó que esta línea no asigna citas médicas, pero sí canaliza casos críticos, como fallas en la entrega de medicamentos o dificultades con la EPS. Además, se compartieron sus horarios de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m.

Finalmente, se socializó el canal virtual, destacando su disponibilidad permanente y facilidad de uso. Se explicó que los ciudadanos pueden enviar solicitudes, inquietudes o documentos al correo contactenos@saludcapital.gov.co, y que los tiempos de respuesta son de hasta tres (3) días hábiles para consultas informativas y quince (15) días hábiles para peticiones ciudadanas. Se brindaron ejemplos prácticos sobre cómo redactar una solicitud adecuada, incluyendo la toma de fotografías legibles de las órdenes médicas, una breve descripción del caso y datos de contacto. Además, se compartió un volante informativo como material de apoyo para reforzar los canales presentados.

Adicionalmente, se abordaron los derechos y deberes en salud, orientados a fortalecer el rol activo de las madres gestantes y lactantes como usuarias del sistema de salud. Se enfatizó que toda persona, sin distinción alguna, tiene derecho a recibir atención en salud con calidad, oportunidad, trato digno y sin discriminación, así como a ser informada de forma clara y veraz sobre su estado de salud, procedimientos, tratamientos y alternativas terapéuticas disponibles.

Se hizo énfasis en el derecho a la información oportuna y a la libre elección de EPS e IPS, especialmente importante en el caso de las mujeres en etapa de gestación, ya que deben contar con controles prenatales adecuados, acceso sin barreras a los medicamentos y disponibilidad de servicios especializados en salud materno-infantil. Además, se recordó que las y los usuarios tienen derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones ante cualquier falla en la atención, y a recibir una respuesta formal dentro de los tiempos establecidos por la ley.

En cuanto a los deberes, se recalcó la importancia de actualizar permanentemente los datos personales y de afiliación en las bases del sistema de salud, asistir de manera puntual a las citas médicas, hacer un uso responsable de los servicios, respetar al personal de salud y no permitir que se venzan las fórmulas médicas u órdenes de servicios. Se explicó que el cumplimiento de estos deberes permite una mejor gestión de los recursos del sistema y fortalece la atención integral, en especial en los procesos que involucran la salud de madres, bebés y familias.

Para reforzar estos contenidos, se promovió un ejercicio de reflexión grupal, en el cual las participantes identificaron cuáles de estos derechos habían ejercido y cuáles deberes debían fortalecer, generando un espacio de diálogo enriquecedor y de empoderamiento ciudadano. Al cierre de la jornada, las participantes manifestaron su agradecimiento por la información brindada y resaltaron la utilidad del espacio para aclarar dudas relacionadas con su proceso de atención en salud. La actividad permitió generar un diálogo cercano, práctico y comprensible, adaptado a sus necesidades como madres gestantes y lactantes, permitiendo que se apropiaran de herramientas esenciales para el ejercicio pleno de sus derechos.

Como dinámica de cierre, se llevó a cabo una actividad lúdica tipo “tingo tingo tango”, en la que las asistentes participaron activamente respondiendo preguntas relacionadas con los temas socializados, lo cual facilitó la retroalimentación y permitió evaluar el nivel de comprensión. Adicionalmente, se aplicó una breve encuesta de satisfacción mediante stickers sobre una cartelera, donde la mayoría ubicó su calificación en las categorías “excelente” y “bueno”, valorando positivamente tanto la

metodología como el contenido de la jornada.





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	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.

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: Sáiana María Lanes 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: Fundación Un Sueño Para Ser Feliz
FECHA DEL EVENTO: Junio 17 / 2025
TEMA DEL EVENTO:
Canales de Atención - Derechos y Deberes en Salud

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Alejandrina	Pillimuan	cc	1007178269	3108890579	— // —	Alejandrina Pillimuan
2	Natalia	Viassus	cc	1001093502	3228131281	— // —	Natalia. V.
3	Maria	Villamizar	cc	1016399740	3147134784	— // —	Maria Isabel.
4	Luisana	Gonzalez Sangronis	PPT	4270324	3208268399	— // —	Luisana
5	Alexy Lorena	Jamior Vargas	CC	1030670578	3144231264	— // —	Alexy Jamior
6	Karlis Manjarres	Manjarres	CC	1101383865	3046823201	karybueno@gmail.com	Karlis Manjarres
7	Marcela campos	Giral	CC	24788332	—	— // —	Marcela Campos
8	Adriana Waa	España	CC	1006508420	3155074058	Adrizocotique2@gmail.com	Adriana T.
9	Catalina M	Mora Madrid	CC	1065919458	3138410310	— // —	Catalina Mora
10	Leidy Renteria	Renteria Mosquera	cc	1054565433	3226052350	— —	Leidy Renteria
11	Naisoby	Montilla	PPT	4907830	3224157787	naimontilla1993@gmail.com	Naisoby Montilla
12	Leydi	Salguero	CC	1016551698	3194101818	— // —	Leidy Salguero
13	Ana	Baez Carrillo	PPT	1305721	3143824467	anabelcarrillo1063@gmail	Ana Baez
14	Natalia	Jaimes	cc	1098808773	3022629819	NJaimes2@saludcapital	Natalia J.
15	Tatiana	Bustos Martinez	cc	1014200892	3114518352	Ttbustos@saludcapital	Tatiana3
16							
17							
18							
19							
20							