Tema: Espacio Grupal en la Junta de Acción Comunal el Paraíso de Bosa sobre Canales de Atención y Aseguramiento en Salud

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

Objetivo	Fecha: 18 Junio 2025			
Generar un espacio de socialización en la Junta de Acción Comunal El Paraíso, en la localidad de Bosa, con el propósito de informar sobre los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud y sobre el proceso de aseguramiento en salud como usuarios activos.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (x) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: JAC El Paraíso de Bosa			
	Hora Inicio: 7:00 am Hora Fin: 8:00 am			
	Notas por: Natalia Jaimes			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

En articulación con la Subred Sur Occidente, y como parte de las acciones que impulsa la Estrategia Territorial de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se llevó a cabo un encuentro comunitario en el JAC El Paraíso de Bosa, localidad de Bosa. La actividad fue dirigida a un grupo de personas mayores y dinamizada por las contratistas Natalia Jaimes y Tatiana Bustos, junto con el acompañamiento de la profesional Carmen Páez. Este espacio tuvo como finalidad acercar información clave sobre el sistema de salud, resolver dudas frecuentes frente a los trámites más solicitados y empoderar a la ciudadanía en el uso adecuado de los canales dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud para garantizar el acceso efectivo a los servicios.

Durante el desarrollo del espacio, se abordó inicialmente la explicación detallada de los tres regímenes que estructuran el sistema de salud en Colombia: especial, contributivo y subsidiado. Se inició con el régimen especial o de excepción, dirigido a poblaciones específicas que cuentan con esquemas propios de atención en salud, como las Fuerzas Militares, la Policía Nacional, los docentes del sector oficial y los empleados de Ecopetrol. Se explicó que, aunque su funcionamiento tiene normativas particulares, también deben garantizar cobertura integral conforme a la ley.

Seguidamente, se expuso el régimen contributivo, que está destinado a quienes tienen capacidad de pago, como trabajadores dependientes, independientes, contratistas y pensionados. Este grupo realiza aportes mensuales al sistema y, con base en estos, accede a los servicios médicos. Se aclaró que este régimen requiere que los aportes estén al día para mantener la continuidad del servicio.

Por último, se profundizó en el régimen subsidiado, el cual está orientado a las personas que se encuentran en condiciones

de vulnerabilidad económica y no cuentan con ingresos estables. Para acceder a este, se explicó que es requisito contar con una encuesta del SISBÉN vigente, la cual es gestionada por la Secretaría Distrital de Planeación. A través del SISBÉN, se clasifican a las personas en grupos (A, B, C y D) según sus condiciones socioeconómicas, lo que permite definir si son beneficiarios del subsidio total o parcial. Se aclaró que los grupos A y B tienen gratuidad total en salud, el grupo C cubre el 90% del costo del servicio y el restante 10% se asume mediante copagos y cuotas moderadoras, mientras que el grupo D puede afiliarse, pero debe asumir una contribución solidaria adicional, calculada según su subgrupo.

Se enfatizó que la Secretaría de Salud articula la información del SISBÉN para determinar el tipo de afiliación, pero que cualquier actualización, inconsistencia o solicitud relacionada con el puntaje debe gestionarse directamente ante la Secretaría Distrital de Planeación. La explicación generó un diálogo activo con los participantes, quienes expresaron dudas sobre su clasificación actual y sobre cómo iniciar procesos de afiliación o movilidad entre regímenes, las cuales fueron resueltas con ejemplos y orientación práctica.

Posteriormente, se socializaron los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud (SDS) para facilitar el acceso a la información, la gestión de trámites y la radicación de solicitudes por parte de la ciudadanía. La explicación permitió a las personas asistentes identificar los medios disponibles para resolver inquietudes o registrar situaciones relacionadas con la garantía de sus derechos en salud.

Se inició con el canal presencial, destacando que la SDS tiene atención en la sede principal (carrera 32 #12-81) y en catorce puntos de la RED CADE y SUPERCADE. En estos espacios se pueden realizar gestiones como afiliaciones, actualizaciones de datos, solicitudes de movilidad o radicación de peticiones ciudadanas. Se explicó la diferencia entre CADE y SUPERCADE: mientras que ambos operan de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., los SUPERCADE también prestan servicio los sábados de 7:30 a.m. a 12:00 m. Este canal fue resaltado como una opción efectiva para quienes prefieren atención directa o presentan dificultades con los medios virtuales.

Luego, se abordó el canal telefónico, representado por la línea de atención a la ciudadanía (601) 329 5090, a través de la cual los usuarios pueden recibir información, orientación sobre aseguramiento, rutas de atención, requisitos para trámites, así como registrar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Se aclaró que por este medio no se asignan citas médicas, pero sí se canalizan problemáticas asociadas al no agendamiento o a la no entrega de medicamentos, dirigiéndolas a las entidades responsables para su atención. Además, se compartieron los horarios de atención de esta línea: 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 presentó el canal virtual, el cual funciona mediante el correo electrónico *contactenos@saludcapital.gov.co*, disponible de manera permanente. Se explicó que este canal permite radicar PQRS, hacer consultas sobre trámites o estado de afiliación, y realizar seguimiento a solicitudes. Se detalló que el tiempo de respuesta para consultas informativas es de tres días hábiles y para peticiones formales, hasta quince días hábiles. Además, se orientó sobre el uso de la plataforma “Bogotá te escucha”, destacando que se puede acceder a través del portal web *https://bogota.gov.co/sdqs*. Se brindaron recomendaciones sobre cómo estructurar adecuadamente una solicitud, incluyendo el escaneo de órdenes médicas legibles, una breve descripción del caso y el envío de documentación soporte. Durante esta sección, se entregó un volante con los datos actualizados de los tres canales y se reforzó la importancia de hacer uso adecuado de cada uno,

como mecanismo de acceso a la información.

Al cierre del encuentro, se destacó la participación activa del grupo, conformado por personas mayores que se mostraron receptivas y comprometidas con la información socializada. A lo largo de la jornada, surgieron múltiples preguntas relacionadas con los temas tratados, lo que permitió generar un diálogo enriquecedor y dinámico. Las inquietudes giraron principalmente en torno a los procedimientos de afiliación, los tiempos de respuesta de las EPS, la efectividad de las peticiones ciudadanas y el rol de las entidades distritales en el proceso de aseguramiento. Esta interacción evidenció el interés genuino de las y los asistentes por comprender y ejercer sus derechos en salud, así como por acceder de manera oportuna y efectiva a los servicios del sistema.





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.

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: Silvana María Larios Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cardozo - Yolanda Sepúlveda / Aprobado por: Eugenia Arboleda B

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Natalia Jaimes - Tatiana Bustos

PUNTO DE ATENCIÓN: J.A.C El Paraiso de Bosa.

FECHA DEL EVENTO: Junio 18 /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	Rosalba Ruiz B.	Ruiz B.	C.C.	41768867	3132381829	lualbaeno 2014@gmail	RosalbaRuizB.
2	Myriam	Heredia	C.C.	35373710	3125581848	myriam306m@gmail.c	Myriam Heredia
3	LuzAdalo	Giraldo	C.C	41737489	3232116671	ADALO6F6F@GMAIL.CO	LuzAdalo G.
4	Alba Lenny Sanchez	Sanchez	CC	39640583	3133616548	Yayechasan@Hotmail.com	Alba Sanchez
5	Martha Cecilia	Saenz Aby	CC	41668382	3167216017	Facilitadora@Convivir.gov.co	M.
6	Luz Dary	Ramos Sanchez	CC.	20858717	3214955475	Ramos.Jyolit@gmail.	LDS
7	Luz Marina	Gil	CC	41564832	3204521817	— " —	Luz Gil
8	Luz Angela	Murcia Osorio	CC	28852058	3106977664	— " —	Luz Angela
9	Blanca Cardozo	Lopez	—	41594158	3178538914	— " —	Blanca C.
10	Margoth	Suarez	CC	63302613	3204139863	— " —	Margoth Suarez
11	Myriam	Rodriguez	CC	51641587	3132607321	miriamcecilia rodriguez327@gmail.com	Rodriguez
12	Carmen Clara	Lopez Martinez	CC	52072402	3157173471	clarita891644@gmail.com	Carmen Clara Lopez M
13	Leidy Carolina	Parra Lopez	CC	1022406936	3157173471	— " —	Leidy Parra
14	Harold Antonio	Parra Linares	CC	80416578	3172440622	— " —	Antonio Linares
15	Luis M Cardenas	L M C	CC	5705396300206613	—	—	
16	Julio.	Cardenas	CC	. .	— —	—	Julio Cardenas
17	Margoth	Gambeasica M?	CC	35.333158	3133608174	—	Margoth G M.
18	Maria Elvia Garcia	Gonzalez	—	41467419	— " —	— " —	Maria Elvia Garcia
19	sandraljanalopez	52297981	—	— " —	— " —	— " —	sandraljanalopez
20	Ramon esthellegaizamon	— " —	CC	39583421	3192877959	esthellegaizamon071@gmail.com	Esthel Legaizamon