Tema: Canales de atención – Guía de tramites - Aseguramiento en salud

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

Objetivo	Fecha: junio 25 / 2025			
Orientar a la ciudadanía sobre la guía de tramites, temas básicos de aseguramiento en salud y los canales de atención dispuestos por la Secretaria de Salud.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Orientación (X) Capacitación ( ) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: CAPS de Suba			
	Hora Inicio: 10:00 a.m. Hora Fin: 11:30 a.m.			
	Notas por: Tatiana Bustos			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Desde la Dirección de servicio a la ciudadanía en la ejecución de la estrategia territorial se realiza articulación con la subred norte para abordar un grupo de mujeres adultas y cuidadoras, a quienes se les socializa información sobre los canales de atención, guía de trámites y aseguramiento en salud.

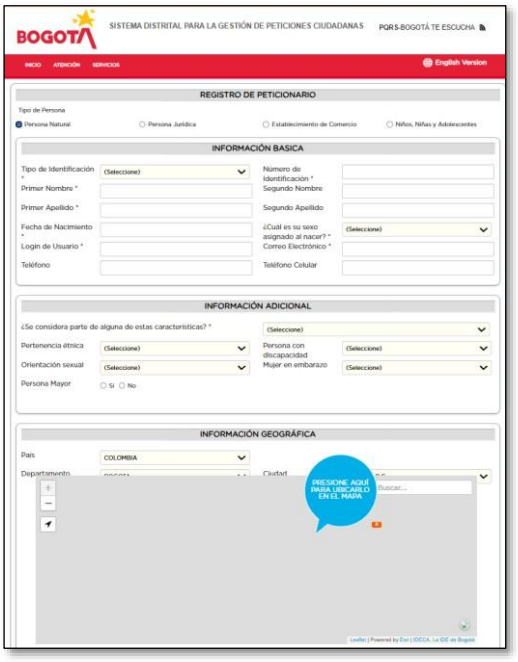
La sesión se desarrolló de la siguiente manera, se socializa el canal presencial, el cual cuenta con presencia en la red CADE y SUPER CADE de la secretaria general, socializando los horarios y los puntos más cercanos al lugar en donde se desarrolla la actividad, indicando que en el SUPER CADE SUBA y el CADE LA GAITANA, encontraran un módulo de atención de la secretaria de salud, se continua socializando la línea de servicio a la ciudadanía 6013295090 con sus horarios de atención y finalizando con el canal virtual y el correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co mediante el cual pueden realizar desde consultas hasta interponer una petición ciudadana, se hace énfasis en que deben enviar adjunto los soportes correspondientes si es el caso de una petición, así mismo los tiempos de respuestas que son de 1 a 3 días hábiles para consultas y 15 días hábiles para peticiones ciudadanas.

Se realiza la entrega de un volante informativo sobre los canales de atención con la finalidad de reforzar la información y comprensión de los canales socializados.

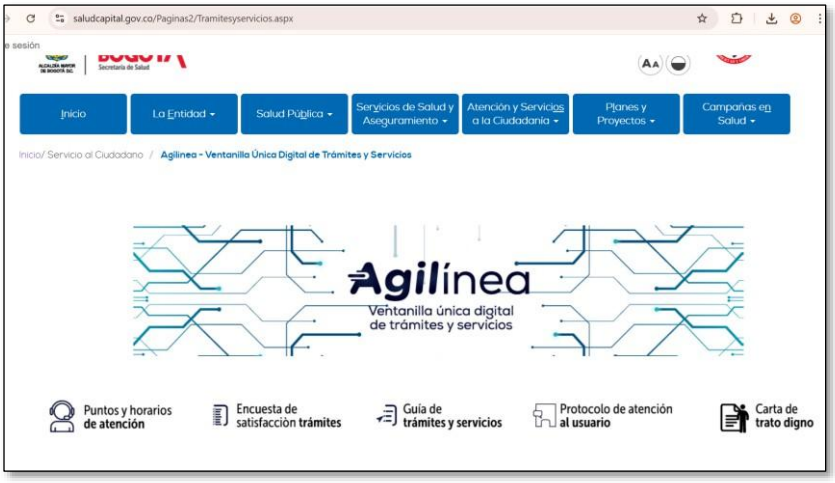


Se amplía la información de peticiones ciudadanas, socializando con más detalle la plataforma oficial **"Bogotá te escucha"** (https://bogota.gov.co/sdqs) como el canal designado para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) por el distrito. A través de esta plataforma, el Distrito busca fortalecer la participación ciudadana y asegurar que las entidades respondan a la ciudadanía de manera oportuna y clara.

Durante la socialización, se explicó que, una vez enviada una solicitud, esta es remitida a la entidad competente, la cual debe emitir una respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de radicación, conforme lo establece la ley. Además, se indicó que el estado del trámite puede ser consultado utilizando el número de radicado asignado al momento del envío.



Se continúa la sesión socializando la guía de tramites que se pueden realizar en la Secretaria Distrital de Salud, se indica la ruta para conocer el portafolio de tramites a través de la página web www.saludcapital.gov.co, y botón “agilinea” en donde encontraran todo el portafolio de tramites ofertados, mencionando algunos trámites que pueden encontrar como los son registro y autorización de títulos, solicitud del certificado de discapacidad, entre otros.



La jornada continua con la socialización del aseguramiento en salud, donde se explica la existencia de los tres regímenes en el sistema de salud colombiano: el contributivo, subsidiado y especial, indicando que el régimen especial corresponde a las Fuerzas Militares, la Policía Nacional y los docentes del sector oficial, el régimen contributivo está dirigido a personas que realizan sus aportes mensuales, como trabajadores con vinculación a una empresa, independientes y pensionados, quienes realizan aportes mensuales al sistema de salud y el régimen subsidiado es el que es financiado por el Estado dependiendo su nivel SISBEN, por lo cual se hace la claridad que SISBEN no es salud, sino una encuesta socioeconómica que realiza la secretaria de planeación para conocer el nivel socio económico de la población en general y mediante la cual se determina el nivel y la cobertura en el plan de salud.

Se da el espacio para resolver dudas e inquietudes de los ciudadanos participantes y se realiza una actividad de refuerzo de la información socializada, mediante la bolsa de preguntas, en la cual los participantes rotan un bolsa con papeles que contienen preguntas de los temas socializados y ellos deben socializar la respuesta con el grupo.



COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
N/A	N/A	N/A

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				

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	JAIME BARRERA	GESTOR COMUNITARIO	3102145291	E. COMUNITARIO	JAIME B.
2	Valentina Esguerra	Trabajadora social	3196096072	E. comunitario	
3	Tatiana Bustos M.	Jtbustos@Saludcapitalgov	3114518352	D.S.C	Patiab
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 ( )	N/A

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

Scanned with CamScanner

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: Siliana Maria Lanos Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo - Yolanda Sepulveda / Aprobado por: Eugenia Arboleada B

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territoral - Tatiana Bustos

PUNTO DE ATENCIÓN: CAPS Suba

FECHA DEL EVENTO: Junio 25 / 2025

TEMA DEL EVENTO:

Canales de atención - Guia de tramites - Aseguramiento en Salud

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	LUZ MARINA	PINZON	CC	41316182	3013521435	—	
2	CARMEN ROSA	SABROSO	CC	20367386	3002877911	—	
3	ANGELA MARIA	RODRIGUEZ	CC	39686099	3208379954	—	
4	MARIA BLANCA	COTRINO	CC	20481784	3103003763	—	
5	MARIA	CASTILLO	CC	23267608	3168947323	—	
6	CECILIA	VILLALBA	CC	41553187	3133169668	—	
7	MARIA	BADUERO	CC	28764158	321414 4019	—	
8	BEATRIZ	ESPITIA	CC	41587186	3144605192	—	
9	VALENTINA	ESGUERRA	CC	1014275877	3196096512	—	
10	JAIME	BARRERA	CC	80075680	3107145791	Jaimetdmyor@gmail.com	
11	ELVIRA	DIAZ	CC	23620844	3152940761	—	
12	Tatiana	Bustos Martinez	CC	1014200872	3114518352	Jtbustos@saludcapital.gov.co	
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

Scanned with CamScanner