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				

Tema: Canales de atención – Aseguramiento en salud

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

Objetivo	Fecha: junio 26 / 2025		
Facilitar el acceso de la ciudadanía a información de interés general, incluyendo los canales de atención habilitados por la Secretaría de Salud, así como la orientación relacionada con el proceso de aseguramiento en salud.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (X) Acompañamiento ( )	
		Otro ( ) _____	
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( ) Mixta ( )
	Lugar: Junta de acción comunal Boston		
	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 *

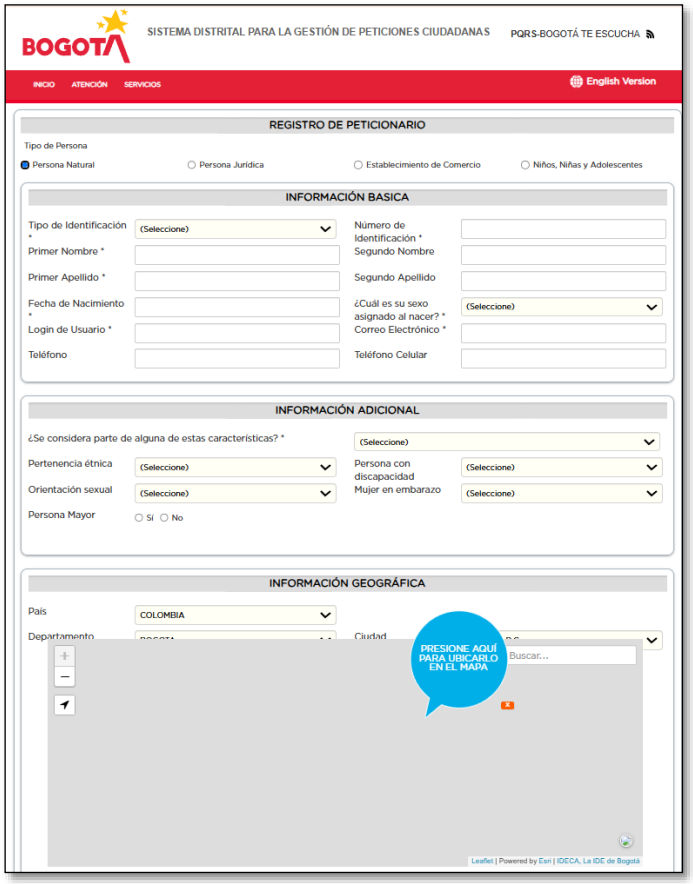
Como parte del fortalecimiento de la estrategia de relacionamiento y divulgación de información, se realizo la articulación con un grupo de mujeres adultas de la junta de acción comunal del barrio Boston de la localidad de Fontibón, se inicia la sesión hablando sobre los tres canales de atención que son el canal presencial, canal telefónico y canal virtual, dando explicación de cada uno e informando como pueden acceder a cada uno de estos, de la siguiente forma:

- Canal presencial: con presencia en 7 CADES y 7 SUPER CADES de la red dispuesta por la secretaria general del distrito, se informan los horarios de atención los cuales son, lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm e informando que los SUPER CADES cuentan con atención los días sábados de 8:00 am a 12:00 m.
- Canal telefónico: indicando la línea de servicio a la ciudadanía 601 3295090 con su horario de atención lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 m.
- Canal virtual: a través del correo electrónico: contactenos@saludcapital.gov.co en el cual pueden enviar correos en horario continúo indicando los tiempos de respuesta para consultas de 1 a 3 días hábiles.

Se socializa los diferentes tipos de información y orientación a solicitar, consultas que pueden realizar y tipos de tramites a realizar con la secretaria de salud, como requisitos para solicitud de certificados de discapacidad y hasta interponer peticiones ciudadanas.

Así mismo, se presentó la plataforma oficial “Bogotá te escucha” (https://bogota.gov.co/sdqs) como el canal designado a nivel distrital para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS), plataforma mediante la cual el distrito busca fortalecer la participación ciudadana y garantizar que las entidades distritales respondan de manera oportuna, clara y transparente a la ciudadanía, se indica que mediante Bogotá te escucha la ciudadanía puede registrar las solicitudes a nombre propio o de forma anónima y hacer seguimiento al estado de las peticiones y/o requerimientos.

Durante la socialización, se explicó que, una vez enviada la solicitud, esta es remitida a la entidad correspondiente, la cual debe dar respuesta dentro de los plazos establecidos por la ley, es decir, en un máximo de 15 días hábiles a partir de la fecha de radicación. Asimismo, se indicó que los ciudadanos pueden consultar el estado de su solicitud utilizando el número de radicado que se asigna al momento del envío.



Se entrega volante informativo con los puntos de atención, línea de servicio a la ciudadanía y correo electrónico para refuerzo de la información.



Se continua la jornada con la orientación sobre aseguramiento en salud explicando que en el sistema de salud existen tres tipos de regímenes: contributivo, subsidiado y especia. El régimen contributivo es el que requiere un pago o aporte mensual, como empleados formales, trabajadores independientes y pensionados, el régimen subsidiado beneficia a personas en situación de pobreza o vulnerabilidad y es financiado por el Estado. Para acceder a este, se requiere el SISBÉN como herramienta de clasificación socioeconómica, lo que permite priorizar a la población más necesitada, y el régimen especial el cual está dirigido a ciertos sectores como las Fuerzas militares o profesores. Se explica como el SISBEN es un insumo para realizar y categorizar los servicios de salud.

Se da el espacio para resolver inquietudes y se exponen casos puntuales de inoportunidades del servicio o falta de entregas de medicamentos a tratamientos médicos, también de cómo realizar afiliaciones de personas que vienen de otro ente territorial, orientando a cada uno de como solicitar información o como puede proceder según corresponda.



COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
N/A	N/A	N/A

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Aydee Ariza	mili_ariza@yahoo.com	312390 9442	SRSO	
2	Rosinis Flores	roxlow35sanchez@hotmail.com	3134847163	SRSO	
3	Tatiana Bustos	ttbustos@saludcapital.gov.co	3114518352	D.S.C	
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.
SECRETARIA DE SALUD

GESTION SOCIAL EN SALUD
DIRECCION DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA DE GESTION
CONTROL DOCUMENTAL

ORIENTACIONES GRUPALES - CAPACITACIONES

Código:	SDS-GSS-FT-040	Version:	4

Elaborado por: Siliana Maria Lanes Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo - Yolanda Sepulveda. / Aprobado por: Eugenia Arboleda B

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Tatiana Bustos
PUNTO DE ATENCIÓN: J.A.C Boston
FECHA DEL EVENTO: Junio 26 /2026
TEMA DEL EVENTO:
Canales de atención - Aseguramiento en Salud.

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DE DOCUMENTO	TELEFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Luz Dary	Angel Ballesteros	CC	448235	3124812209	—	Luz Dary Angel.
2	Lucero Cristina	Rodriguez Garzón	CC	41644387	3123565470	—	
3	Beatriz	Jaramillo de Neto	CC	22750067	3230225908	—	Beatriz Jaramillo
4	Hilda Maria	Maldonado	CC	52618592	3209103655	—	Hilda Maldonado
5	Ana Virginia	Garcia Reyes	CC	41672672	3125047087	—	
6	Mansol	Poveda	CC	51922532	3188752	—	
7	Pilar	Cases Matas	CC	31630841	3114491080	—	
8	Mansol.	Martinez Lozano	CC	28860114	3102891082	—	Maria Martinez
9	Maria Ana	Franco	CC	37256753	3222930240	—	Claudia Maheda
10	Claudia Milena	Maheda	CC	51886301	3113810575	—	Maria franco
11	Tatiana	Bustos Martinez	CC	1014200872	3114518352	Jtbustos@saludcapital gov.co	Tatiana B
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

Scanned with CamScanner