Tema: Actividad Grupal en el Centro Desarrollo Comunitario Bellavista 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: 10 Junio 2025			
Desarrollar actividad grupal en el CDC Bellavista para la socialización de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud y el abordaje del proceso de aseguramiento en salud como componente clave para el acceso efectivo a los servicios.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (x) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: CDC Bellavista - Kennedy			
	Hora Inicio: 09:00 am Hora Fin: 10:30 am			
	Notas por: Natalia Jaimes			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Se realizó jornada de fortalecimiento en salud con cuidadores y personas con discapacidad en el CDC Bellavista de la localidad de Kennedy. La actividad fue liderada por el equipo de Estrategia Territorial de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, en articulación con la Subred Sur Occidente. El encuentro tuvo como finalidad brindar herramientas para facilitar el acceso a los servicios de salud, a través de la socialización de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud y el abordaje del proceso de aseguramiento, promoviendo así el ejercicio informado de sus derechos y la continuidad en el sistema.

La socialización de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud inició con el canal presencial, destacando la posibilidad de acudir directamente a los módulos dispuestos en los puntos de atención de la RED CADE y SUPERCADE. Se explicó que actualmente existen catorce sedes con presencia institucional, donde la ciudadanía puede realizar trámites como afiliación, novedades de aseguramiento y radicación de solicitudes. Se aclaró la diferencia entre CADE y SUPERCADE, señalando que estos últimos cuentan con más entidades distritales y ofrecen atención también los sábados, lo que facilita el acceso para quienes no pueden acudir entre semana.

Posteriormente, se presentó el canal telefónico, a través de la línea (601) 329 5090, la cual conecta directamente con la Secretaría Distrital de Salud. Se explicó que este canal permite recibir orientación sobre aseguramiento, rutas de atención, actualización de datos y radicación de peticiones ciudadanas frente a situaciones como la no entrega de medicamentos o dificultades con el agendamiento de citas médicas. Se aclaró que no se asignan citas médicas por este medio, pero sí se canalizan casos que requieren seguimiento por parte del sector salud.

Finalmente, se abordó el canal virtual mediante el correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co, el cual permanece habilitado para consultas y radicación de peticiones sin necesidad de desplazamiento. Se explicaron los tiempos de respuesta: tres días hábiles para solicitudes informativas y hasta quince días para peticiones formales. Se brindaron recomendaciones para el envío adecuado de la solicitud, como adjuntar documentos legibles (órdenes médicas, fórmulas) y describir claramente la situación. Dado el interés del grupo, se entregó un volante informativo con el detalle de los canales y sus respectivos usos, fortaleciendo así el acceso autónomo a la oferta de servicios.

También se abordó la estructura del sistema de salud en Colombia, haciendo énfasis en los tres regímenes por medio de los cuales se garantiza la afiliación de la población: contributivo, subsidiado y especial o de excepción. Se indicó que el régimen contributivo aplica para personas que cuentan con ingresos estables y capacidad de pago, como es el caso de trabajadores formales, independientes y pensionados, quienes realizan aportes mensuales al sistema. En contraste, el régimen subsidiado está dirigido a quienes no tienen capacidad económica para contribuir, siendo financiado por el Estado. Se explicó que el acceso al régimen subsidiado depende de la clasificación otorgada por el Sisbén, herramienta que permite identificar y priorizar a los hogares en condición de vulnerabilidad. A través de esta clasificación, se definen los niveles de subsidio y se determina el ingreso o permanencia de la población en dicho régimen. Finalmente, se mencionó el régimen especial o de excepción, el cual incluye a sectores poblacionales que cuentan con sistemas propios de atención en salud. Entre ellos se encuentran las Fuerzas Militares, la Policía Nacional, los docentes del sector público y los empleados de Ecopetrol. Se destacó que estos regímenes tienen normas particulares, pero también deben garantizar la atención integral en salud conforme a la ley.

Durante la jornada se generó un espacio activo de diálogo donde los participantes expresaron diversas inquietudes, principalmente relacionadas con el acceso a los servicios de salud. Uno de los temas más recurrentes fue la confusión respecto al puntaje del Sisbén y su relación con el aseguramiento. Ante estas dudas, se aclaró que el manejo del Sisbén es competencia de la Secretaría Distrital de Planeación, entidad encargada de aplicar, actualizar y validar las encuestas, así como de emitir los resultados. Se explicó que, aunque la Secretaría Distrital de Salud utiliza el puntaje como criterio para clasificar a la población en el régimen subsidiado, no es la responsable directa del trámite ni de su gestión.

Adicionalmente, varias personas manifestaron inconformidad frente a la demora en el agendamiento de citas médicas y la entrega incompleta o tardía de medicamentos por parte de las EPS. Ante esta situación, se hizo énfasis en la importancia de ejercer el derecho de petición como herramienta legal para exigir respuestas formales y hacer valer el derecho a la salud. Se explicó que este mecanismo puede ser utilizado a través de cualquiera de los tres canales de atención socializados: presencialmente en los puntos CADE y SUPERCADE, telefónicamente a través de la línea (601) 329 5090, o mediante el canal virtual por el correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co. Se orientó sobre cómo estructurar adecuadamente una solicitud, la necesidad de adjuntar soportes claros, y los tiempos estimados de respuesta para hacer seguimiento a cada caso.

Al cierre de la actividad, una persona se acercó manifestando inquietudes frente al trámite del Certificado de Discapacidad, expresando dificultades para desplazarse hasta la sede principal de la Secretaría Distrital de Salud con el fin de radicar la documentación requerida. Teniendo en cuenta que en ese momento no contaba con los documentos completos, se gestionó una alternativa de atención, orientándola para que pueda acercarse al SuperCADE Américas, donde podrá contar

con el acompañamiento de la profesional designada en ese punto para iniciar su proceso. Esta gestión busca facilitar el acceso al trámite, teniendo en cuenta las condiciones particulares de movilidad de la usuaria y garantizando la continuidad del proceso de certificación.





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	Yaimmy Lara	Cristal-2206@hotma	3013771822	Subred Surocci.	
2	Natalia Jaimes	Njaimes@saludc.	3022678819	D.S.C	NataliaJS
3	Tatiana Bustos	Htbustos@saludcap	3145118352	D.S.C	Tatiana3
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.

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 María Larios 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: 10 Junio 2025

FECHA DEL EVENTO: CDC Bellavista - Kennedy

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	Gloria	Rodriguez	CC	35315505	3144653634	— " —	Gloria Rodriguez
2	Carlos Andres	Montenegro	CC	79847389	3144653636	— " —	carlos Andres Montenegro
3	Dora Licia	Castillo	CC	51647662	3138203690	— " —	Dora Alicia Castillo
4	Luz Marina	Bernal	CC	1071914479	3138203690	— " —	Luz Marina Bernal
5	Adriana	Higuera	CC	51942064	3217148468	— " —	AP Higuera
6	Jenny	Bozas	CC	1136909838	3227148468	— " —	J Rojas
7	Martha	Ayala	CC	20904225	3144797096	— " —	MARTHA AYALA *
8	Jose Dario	HENAO	CC	79972913	3017637957	— " —	Dario Henao
9	Erika	Daza	CC	1030094	3178169010	— " —	ERIKA JULIE
10	Pedro	Guerrero	CC	— " —	— " —	— " —	No Firma
11	Maria	Arevalo	CC	51831460	3207243608	— " —	Maria Arevalo
12	Cecilia	Basto	CC	52464191	3118611963	— " —	Cecilia Basto
13	Efigenia	Gonzales	CC	51778500	3143769258	— " —	Efigenia
14	Medalia	Guerrero	CC	41597876	— " —	— " —	Medalia Guerrero
15	Lisandro	Perez	CC	3280400	3115364343	— " —	LISANDRO PEREZ
16	Mercedez	Castro	CC	24175240	3123027151	— " —	Mercedez
17	Tatiana	Bustos	CC	1014200892	3114518352	Tbustos@saludcapital	Tatiana B.
18	Natalia	Jaimes	CC	1098808778	3027629819	NJaimes@saludcap	Natalia J.J
19							
20							