Tema: Actividad grupal en el salón comunal Bahía Solano 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: 12 Junio 2025			
Fortalecer a un grupo de mujeres de la localidad de Fontibón sobre los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud (SDS) y la apropiación de los derechos y deberes como usuarias del sistema de salud, en el salón comunal del barrio Bahía Solano,.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (x) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Salón Comunal Bahía Solano			
	Hora Inicio: 7:00 am Hora Fin: 8:30 am			
	Notas por: Natalia Jaimes			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

En el marco de las acciones comunitarias promovidas por la Estrategia Territorial de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se llevó a cabo una actividad grupal en el salón comunal Bahía Solano, ubicado en la localidad de Fontibón. El encuentro estuvo orientado a un grupo de mujeres del sector y fue dinamizado por las contratistas Natalia Jaimes y Tatiana Bustos, en articulación con la profesional Carmen Páez de la Subred Sur Occidente. El propósito de la jornada fue acercar a las participantes a los servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Salud, por medio de la socialización de sus canales de atención y una reflexión sobre los derechos y deberes en salud, fortaleciendo su papel como ciudadanas activas en el acceso y la exigibilidad de este derecho fundamental.

Durante la jornada se ofreció orientación detallada sobre los diferentes canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud (SDS), facilitando que las asistentes identificaran rutas efectivas para acceder a los servicios y gestionar trámites en salud. El recorrido inició con la explicación del canal presencial, destacando la atención que se presta tanto en la sede principal de la SDS (ubicada en la carrera 32 #12-81) como en los puntos de la RED CADE y SUPERCADE. Se informaron los horarios de atención —de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. y, en el caso de los SUPERCADE, también los sábados de 7:30 a.m. a 12:00 m— así como los trámites que pueden gestionarse, como afiliaciones, actualizaciones, y radicación de solicitudes. La explicación fue complementada con ejemplos prácticos que facilitaron la apropiación del contenido por parte de las participantes.

Posteriormente, se abordó el canal telefónico, generando una dinámica participativa en la que varias asistentes manifestaron dudas respecto a su funcionamiento, ya que lo confundían con las líneas de las EPS. Se aclaró que la línea

(601) 329 5090 corresponde directamente a la SDS y permite recibir orientación sobre trámites, servicios, aseguramiento en salud, y también radicar peticiones ciudadanas relacionadas con problemáticas como la no entrega de medicamentos o la demora en la asignación de citas médicas. Para fortalecer la confianza en este canal, se realizó una llamada en tiempo real, evidenciando una respuesta oportuna por parte del personal asignado, con un tiempo de atención inferior a un minuto.

Seguidamente, se presentó el canal virtual, a través del correo contactenos@saludcapital.gov.co, destacando su disponibilidad permanente y su utilidad para realizar gestiones sin necesidad de desplazarse, siendo especialmente conveniente para personas con movilidad reducida. Se explicó que este canal permite consultar el estado de afiliación, enviar peticiones y resolver inquietudes relacionadas con trámites y servicios. Asimismo, se socializó el uso de la plataforma “Bogotá te escucha” como herramienta oficial para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS). Se explicó su funcionalidad y los pasos para presentar una solicitud:

1. Reunir los soportes: orden médica o fórmula vigente, solicitud de cita, capturas de intentos fallidos de contacto con la EPS y documento de identidad.
2. Presentar la petición por cualquiera de los canales:
    - Plataforma Bogotá Te Escucha: https://bogota.gov.co/sdqs
    - Correo: contactenos@saludcapital.gov.co
    - Línea telefónica: (601) 329 5090
    - Atención presencial: en los puntos CADE o SUPERCADE.
3. Guardar el número de radicado.
4. Realizar seguimiento en la misma plataforma. Se recordó que el tiempo de respuesta es de hasta 15 días hábiles para peticiones y hasta 3 días para consultas informativas.

Posteriormente, se promovió la reflexión sobre los derechos y deberes de los usuarios en el sistema de salud. Se recalcó que toda persona tiene derecho a recibir atención en salud con calidad, oportunidad y trato digno, sin discriminación, así como a estar debidamente informada sobre su diagnóstico y procedimientos médicos. También se destacó el derecho a presentar peticiones y a obtener respuesta dentro de los plazos establecidos por la normatividad.

En cuanto a los deberes, se resaltó la importancia de mantener la información actualizada en las bases del sistema, no dejar vencer órdenes o fórmulas médicas, asistir puntualmente a las citas asignadas, hacer uso adecuado de los servicios, respetar al personal de salud y utilizar los canales de atención de manera responsable. Esta combinación de derechos y deberes, se señaló, es clave para el buen funcionamiento del sistema y el ejercicio efectivo de la ciudadanía en salud.

Durante el desarrollo del espacio surgieron varios comentarios en tono de molestia por parte de las participantes, quienes manifestaron dificultades constantes para acceder a citas con especialistas en sus respectivas EPS. Frente a esta problemática reiterada, se hizo énfasis en la importancia de ejercer el derecho de petición, mediante la radicación formal de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Se explicó que este mecanismo no solo permite dejar un antecedente oficial de la situación presentada, sino que también obliga a las entidades prestadoras de servicios de salud a brindar una respuesta dentro de los términos establecidos por la ley, fortaleciendo así la exigibilidad del derecho a la salud.

Por otra parte, ante inquietudes recurrentes relacionadas con el puntaje del Sisbén y su impacto sobre el acceso a los servicios en salud, se aclaró que la responsabilidad de este trámite corresponde a la Secretaría Distrital de Planeación. Sin embargo, desde la Secretaría Distrital de Salud se articula el uso de esta información para definir el tipo de afiliación dentro del régimen subsidiado. Se explicó de forma clara que los ciudadanos clasificados en los grupos A y B del Sisbén tienen acceso con gratuidad total al sistema de salud; el grupo C recibe un 90 % de subsidio y debe cubrir el 10 % restante a través de copagos y cuotas moderadoras, mientras que los del grupo D pueden ingresar al régimen subsidiado, pero además de los copagos y cuotas deben asumir una contribución solidaria mensual, calculada de acuerdo con su puntaje y subgrupo.

Una de las inquietudes que se presentó durante la jornada giró en torno a la diferencia entre los planes de medicina prepagada y los planes complementarios de salud. Se explicó que, aunque ambos servicios se contratan de manera voluntaria por el usuario para mejorar su acceso a la atención en salud, existen diferencias clave. La medicina prepagada es un servicio privado completamente independiente del sistema general de seguridad social, que se contrata con una aseguradora o entidad privada, y permite acceder a atención directa con especialistas, atención domiciliaria, habitaciones individuales, y otros beneficios, sin depender de la EPS. En contraste, el plan complementario de salud es un servicio adicional ofrecido por algunas EPS del régimen contributivo, y busca complementar los servicios del Plan de Beneficios en Salud (PBS), ofreciendo ventajas como mayor oportunidad en la asignación de citas o acceso directo a especialistas, pero siempre dentro de la misma red de servicios de la EPS.

Al cierre de la actividad, las asistentes manifestaron su satisfacción con el contenido socializado y valoraron el espacio como una oportunidad útil para aclarar dudas frecuentes. Se destacó el nivel de participación activa y el interés genuino por los temas tratados. Como parte del cierre, se aplicaron encuestas de satisfacción a algunas de las asistentes, lo que permitió recoger retroalimentación positiva y sugerencias para futuros encuentros.





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: Sillana María Larios Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo - Yolanda Sepúlveda / Aprobado por: Eugenia Arboleda R

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Tatiana Bustos, Natalia Jaimes
PUNTO DE ATENCIÓN: Salón Comunal Bahía Solano - Fontibón
FECHA DEL EVENTO: 12 Junio 2025
TEMA DEL EVENTO:

Canales de Atención - Derechos y Deberes

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Luz Vilma	Tarquino	cc	39648108	3124591571	angietarquino@hotmail.com	
2	Carmen	Camacho	cc	20633112	3214175858	carmenmary475@hotmail.	
3	Rosalba	Rodriguez	cc	41680634	3142236933	rosarodri964@gmail.com	Rosalba Rodriguez
4	Dora Maria	Cortez	cc	41391407	3015674221	— " —	Dora M Cortes
5	Mariela	Cabrera	cc	41473580	3166168299	— " —	Mariela cabrera
6	Carmen	Forero	cc	41437185	3103857935	carmen.forero11@gmail.	
7	Olga	Martinez	cc	41642821	3208901336	mogom65@yahoo.com	Olga Martinez
8	Glodys	Rodriguez	cc	35324365	3153534737	glodysrodriguezcastro836@gmail.com	
9	Blanca	Rincon	cc	41898539	3114576475	— " —	Blanca Rincón
10	Graciela	Montiel	cc	20277195	3107608631	— " —	Graciela Montiel
11	Odila	Moreno Amaya	cc	41565198	3014527716	odilamoreno@gmail.com	Odila Moreno A.
12	Martha	Monsalve Rincon	cc	39704770	3214802646	marthayaneth.monsalve@gmail.com	
13	Tatiana	Bustos Martinez	cc	1014200872	3114518352	Jtbustos@saludcapital	Tatiana B
14	Natalia	Jaimes	cc	1098808773	3026798819	NJaimes@saludcapital	Natalia J S
15							
16							
17							
18							
19							
20							