Tema: Aseguramiento en salud - Canales de atención – Derechos y deberes

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

Objetivo	Fecha: septiembre 08 / 2025			
Fortalecer y compartir información con la ciudadanía sobre el sistema de aseguramiento en salud mediante el desarrollo de actividades grupales y difusión de información oportuna y accesible que permita la toma de decisiones informadas, y la mejora continua de la calidad en la atención a la ciudadanía.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Orientación (X) Capacitación ( ) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Salón comunal el Recodo			
	Hora Inicio: 7:30 a.m. Hora Fin: 9:30 a.m.			
	Notas por: Tatiana Bustos			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Dando cumplimiento a los objetivos enfocados en el cumplimiento del modelo de relacionamiento con la ciudadanía desde la estrategia territorial de la Dirección de servicio a la ciudadanía, se realizó una actividad grupal en la localidad de Fontibón a la comunidad en general, con el objetivo de compartir información con la ciudadanía sobre el sistema de aseguramiento y las gestiones que pueden realizar en los canales de atención dispuestos por la Secretaria Distrital de Salud y temas relacionados y de interés en la comunidad.

El espacio de socialización comenzó con una conversación abierta entre la profesional de la Secretaría Distrital de Salud y los asistentes, quienes compartieron sus conocimientos sobre la ubicación y los canales de atención disponibles conocidos y utilizados. Esta participación permitió identificar el nivel de familiaridad de la comunidad con los trámites relacionados con servicios en salud, lo que dio paso a una explicación detallada de los tres canales oficiales de atención.

Canal presencial: Se presentó el canal, destacando los puntos de atención ubicados en la RED CADE y SUPERCADE. Se brindó información sobre los horarios de servicio y los tipos de trámites que pueden ser gestionados directamente por los profesionales en estos espacios, tales como orientación para afiliaciones al régimen subsidiado, actualizaciones de datos, orientación sobre servicios entre otros.

Canal telefónico: A continuación, se explicó el funcionamiento de la línea de atención ciudadana: 601 3295090, disponible en horario de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 m. Se aclaró que esta línea no está habilitada para agendar citas ni gestionar autorizaciones médicas, sino que está destinada a brindar orientación e información sobre temas generales de salud.

Canal virtual: Finalmente, se presentó el canal virtual a través del correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co**,** el cual está disponible las 24 horas del día. Se informó que las respuestas a consultas básicas se entregan en un plazo estimado de 1 a 3 días hábiles, lo que permite a los ciudadanos acceder a información sin necesidad de desplazarse.

Se entrega volante informativo con los puntos de atención, línea de servicio a la ciudadanía y correo electrónico para refuerzo de la información indicando a la comunidad que el objetivo es que estos canales de atención se compartan y difundan en la comunidad.

Así mismo como se mencionaron algunos de los diferentes temas, consultas y gestiones que pueden realizar, relacionados con salud por los canales mencionados anteriormente poniendo como ejemplo, consultas de su estado de afiliación en salud, motivos de suspensiones y/o retiros de las EPS y la posibilidad de realizar peticiones ciudadanas por cualquiera de los canales socializados, se indica como deben dar la información según los casos y que siempre deben contar con soportes de acuerdo a los motivos de las peticiones, se hace énfasis especial sobre los tiempos de respuesta en caso de peticiones indicando que son 15 días hábiles para obtener respuestas de las entidades.

Se da continuidad en la jornada socializando el tema de aseguramiento en salud: aclarando conceptos y fortaleciendo derechos. Se inició con una pregunta clave al grupo: ¿conocen cuales son los tres regímenes del sistema de salud en Colombia? Las respuestas mostraron que, si bien hay nociones generales, persisten dudas especialmente sobre el funcionamiento del régimen subsidiado.

A partir de esto, se realizó una explicación clara y diferenciada de cada régimen:

- **Régimen especial**: dirigido a miembros de las Fuerzas Militares, la Policía Nacional y docentes vinculados al sistema público.
- **Régimen contributivo**: aplica para trabajadores dependientes, independientes y pensionados que realizan aportes mensuales al sistema de salud, ya sea a través de sus empleadores o de manera directa.
- **Régimen subsidiado**: financiado por el Estado, está orientado a personas en condiciones de vulnerabilidad económica, cuya clasificación depende del nivel SISBEN.

Se hizo énfasis en un punto: el SISBEN no es un seguro de salud, sino una herramienta de caracterización socioeconómica aplicada por la Secretaría de Planeación. Esta encuesta permite identificar el nivel de ingreso y condiciones de vida de la población, lo que a su vez determina el acceso al régimen subsidiado.

La conversación evolucionó hacia un tema fundamental: el ejercicio de nuestros derechos y deberes como ciudadanos. Se resaltó el derecho a recibir atención oportuna y de calidad, pero también se recordó que es responsabilidad de cada persona mantener actualizada su información, asistir a controles médicos y gestionar sus órdenes. Solo así se puede evidenciar cuando existen barreras de acceso impuestas por las entidades, que pueden limitar o incluso vulnerar nuestros derechos.

Para cerrar, se invitó a todos los asistentes a hacer uso de los canales de atención disponibles, eligiendo el que mejor se ajuste a sus necesidades y ubicación. La participación activa y el conocimiento son claves para fortalecer el acceso al sistema de salud y garantizar que funcione de manera justa y eficiente para todos.

Se dio el espacio para resolver dudas e inquietudes a los ciudadanos y se socializan los casos con el grupo para conocimiento general de como gestionarlos, finalizando la jornada con una actividad de bolsa de preguntas mediante el “tingo, tingo, tango” para reforzar y repasar toda la información socializada.



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	Pablo Emilio Carupia D	Pablo.Carupia.zz@gmail.com	3145558343	Subred	
2	Rafael Eduardo Castillo	rafael.chilogo 3170 @gmail.	316 6264 65	Subred Sur oriental dente	
3	Tatiana Bustos	Hbustos@saludcapital.gov	3114518352	D.S.C	Tatiana03
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.

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

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Tatiana Bustos
PUNTO DE ATENCIÓN: Salón Comunal El Recodo
FECHA DEL EVENTO: Septiembre 8 / 2025
TEMA DEL EVENTO:
Aseguramiento en Salud - Canales de atención

N°	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Beatriz Celine	Castellanos	PPT	4899550	3214011249	—	Beatriz C.
2	Deyanira Gonzalez	Gonzalez	CC	38253359	3175801179	deyanira4gonzalez333@gmail.com	
3	Martha Alicia	Rodriguez	CC	20.422.756	3132044547	martharodriguez293@gmail.com	
4	Mariana Nelly	Rodriguez Diaz	CC.	20420661	3155295416		
5	Zoraida Padilla S.	Padilla Lopez.	CC	70773047	3143169841	—	Zoraida Padilla.
6	Cecilia Valbuena	Valbuena Martinez	CC	35329421	3168623589	cecilia Valbuena1960@hotmail	Cecilia Valbuena
7	Maria J Vargas	Gallegos	CC	35327646	3125787490	mariajosevargas1121@Gmail.com	
8	Barbara	Moscoso Ramirez	CC	52088197	3122998026	barbaramoscosoramirez@gmail.com	
9	Martha Chola.	Chola cortés	CC	52423646	3185903059	—	
10	Esther Naranjo	Naranjo Rubio	CC	20637901	3132943034	naranjoesther4@gmail.com	
11	Cecilia Suarez		CC.	39685631	3015149017		Cecilia Suarez
12	Yolanda	Plazas Fajardo	CC.	51.613.559	3153426729	Yolanda P. F.	Yolanda P. F
13	Margarita Sandoval Sandoval	Sandoval Sandoval	CC	51655643	3053706432	—	
14	Nelly C.	Caldrón	CC	24659360	3136944705	—	
15	Tatiana	Bustos Martinez	CC	1014200872	3045183552	tbustos@saludcapital.gov	
16							
17							
18							
19							
20							

Scanned with CamScanner