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: septiembre 23 / 2025		
Fomentar que la ciudadanía conozca y utilice de manera efectiva los canales disponibles para recibir orientación y realizar trámites relacionados con el sistema de aseguramiento en salud, a través de acciones coordinadas con la Secretaría Distrital de Salud que faciliten el acceso a información clara, útil y oportuna.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (X) Acompañamiento ( )	
		Otro ( ) _____	
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( ) Mixta ( )
	Lugar: Grupo CAI el Jaboque		
	Hora Inicio: 2:00 p.m. Hora Fin: 3:30 p.m.		
	Notas por: Tatiana Bustos		
	Próxima Reunión: N/A		
	Quien cita: N/A		

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Como parte del cumplimiento de los objetivos establecidos en la Estrategia Territorial liderada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se desarrolló una jornada comunitaria en la localidad de Engativá, la cual fue dirigida a un grupo de mujeres y cuidadoras del sector, con el propósito de fortalecer, facilitar y promover el acceso a la información y orientación sobre los servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Salud.

El eje central de la jornada fue brindar a los asistentes una guía clara y accesible sobre los diferentes canales de atención disponibles para la ciudadanía, así como resolver inquietudes relacionadas con el proceso de aseguramiento en salud. La jornada se diseñó para facilitar el entendimiento de los mecanismos institucionales mediante los cuales los ciudadanos pueden acceder a servicios, realizar trámites y recibir acompañamiento en temas de salud.

Durante este espacio, se presentó de manera detallada los canales de atención de la secretaria de salud, destacando tres modalidades principales de atención:

• **Atención presencial:** Se explicó que los ciudadanos pueden acudir a los puntos RED CADE y SUPERCADE, espacios físicos habilitados para ofrecer orientación personalizada sobre temas como afiliación al sistema de salud, cobertura, requisitos para trámites, y demás servicios relacionados con la Secretaría Distrital de Salud.

Los horarios de atención en los puntos RED CADE son de lunes a viernes, desde las 7:00 a.m. hasta las 4:30 p.m., mientras que los SUPERCADE también prestan servicio los sábados, en horario de 8:00 a.m. a 12:00 m.

• **Atención telefónica:** Se dio a conocer la Línea de Servicio a la Ciudadanía, cuyo número es 601 329 5090. A través de este canal, los usuarios pueden comunicarse para recibir información, realizar consultas, conocer requisitos y obtener orientación sobre el sistema de salud distrital. El servicio telefónico está disponible de lunes a viernes entre las 7:00 a.m. y las 5:00 p.m., y los sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m.

• **Atención virtual:** También se presentó el canal de atención por correo electrónico, a través de la dirección contactenos@saludcapital.gov.co. Este medio permite a los ciudadanos realizar solicitudes y consultas de manera autónoma, con un tiempo estimado de respuesta que oscila entre 1 y 3 días hábiles. Aunque se trata de un canal de autogestión, se garantiza que los usuarios recibirán la información y orientación necesarias para resolver sus inquietudes.

Se explico el procedimiento correspondiente para realizar la radicación de dichas solicitudes, así como los documentos de soporte que deben ser adjuntados, dependiendo de cada caso. Esta orientación busca garantizar que los trámites se realicen de manera efectiva, oportuna y conforme a los requisitos establecidos por la entidad.

Adicionalmente, se socializo la plataforma digital **"Bogotá Te Escucha"** https://bogota.gov.co/sdqs, reconocida como el canal oficial de las entidades distritales para que la ciudadanía pueda gestionar de manera directa sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF). Se destacó la relevancia de este recurso como medio transparente y accesible para facilitar la comunicación entre los ciudadanos y la administración pública. Asimismo, se enfatizó la importancia de conservar el número de radicado que se genera al momento de realizar una solicitud, ya que este es fundamental para hacer seguimiento al estado del trámite y asegurar una respuesta efectiva por parte de la entidad.

Durante el desarrollo de la jornada comunitaria, se llevó a cabo una actividad educativa y participativa en la que se explicó, de forma clara y sencilla, cómo funciona el sistema de aseguramiento en salud en Colombia. Esta dinámica permitió que los asistentes comprendieran mejor los mecanismos a través de los cuales pueden acceder a los servicios de salud, dependiendo de su situación económica, laboral o social.

Se explicaron los tres regímenes que conforman el sistema de salud, detallando sus características principales y los pasos necesarios para vincularse a cada uno:

- **Régimen Contributivo:** Este régimen está dirigido a las personas que tienen ingresos estables y capacidad de pago, como los trabajadores con contrato formal, los independientes que cotizan por su cuenta, y los pensionados. Para pertenecer a este régimen, es necesario realizar un aporte mensual al

sistema de salud, el cual se descuenta directamente del salario o se paga de manera voluntaria si se trabaja por cuenta propia. Este aporte garantiza el acceso a servicios médicos, hospitalarios y medicamentos.

- **Régimen Subsidiado:** Pensado para quienes se encuentran en situación de pobreza, vulnerabilidad o desempleo, este régimen es financiado por el Estado. Su objetivo es asegurar que las personas con menos recursos también puedan recibir atención en salud sin tener que pagar una cotización mensual. Para acceder, es fundamental estar registrado en el SISBÉN, una herramienta que clasifica a los ciudadanos según sus condiciones socioeconómicas y permite identificar a quienes más necesitan el apoyo del sistema.

- **Régimen Especial o de Excepción:** Este régimen aplica únicamente a ciertos grupos poblacionales que, por su labor o condición, tienen reglas especiales de afiliación y atención. Entre ellos se encuentran los miembros de las Fuerzas Militares, los docentes del sistema educativo público (magisterio), y otros sectores definidos por la legislación colombiana. Estas personas cuentan con entidades específicas que gestionan su aseguramiento en salud, de acuerdo con normas particulares.

Se resaltó la importancia del SISBÉN como una herramienta clave para entender y clasificar a la población según sus condiciones socioeconómicas. Este sistema permite identificar el nivel de vulnerabilidad de cada ciudadano, lo que facilita al Estado tomar decisiones más precisas en la distribución de recursos, el otorgamiento de subsidios y la ampliación del acceso a servicios de salud.

El SISBÉN organiza a las personas en cuatro grupos, y cada uno tiene una cobertura diferente dentro del sistema de salud:

- **Grupo A y B:** Reciben atención médica completamente gratuita, sin necesidad de asumir ningún costo.
- **Grupo C:** El sistema cubre el 90% del valor de los servicios, mientras que el 10% restante debe ser pagado por el usuario a través de copagos y cuotas moderadoras.
- **Grupo D:** Las personas pueden afiliarse, pero deben realizar un aporte adicional llamado contribución solidaria, el cual se calcula según el subgrupo al que pertenezcan.

Gracias a esta actividad, los participantes pudieron resolver dudas, compartir experiencias y entender mejor cuál régimen les corresponde, así como los beneficios y responsabilidades que implica estar afiliado al sistema de salud.

Finalmente, se abrió un espacio dedicado a atender las dudas de los asistentes, en el cual se compartieron situaciones específicas vividas por la comunidad, relacionadas con dificultades para acceder a los servicios de salud, demoras en la atención, y problemas en la entrega de medicamentos necesarios para tratamientos

médicos. Asimismo, se brindó orientación sobre el proceso de afiliación para personas que provienen de otras regiones del país, explicando paso a paso cómo solicitar información y qué acciones tomar según cada caso particular, con el fin de facilitar su vinculación al sistema de salud distrital.





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	Jessica Tatiana Carrillo Cajal	carrillojessica.trabajosocial@gmail.com	3144737589	Subred Norte	
2	Augusto Fernando Caro Guerrero	caroaugusto14@hotmail.com	3134894364	Subred Norte	
3	Tatiana Bustos M.	Utbustos@saludcapital.gov.co	3114518352	SDS - DSC	
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 ( )	No Aplica

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

Scanned with CamScanner

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL

ORIENTACIONES GRUPALES - CAPACITACIONES

Código:	SDS-RPS-FT-025	Versión:	1

Elaborado por: Siliana Maria Lanos Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleada B.

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Tatiana Bustos
PUNTO DE ATENCIÓN: CAI Jabaque - Engativa
FECHA DEL EVENTO: Septiembre 23 / 2025
TEMA DEL EVENTO:
Aseguramiento en Salud - Canales de atencion

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Gladys	Rueda Perez	cc	41737912	3144632346	—	Gladys Rueda
2	Gloria Ines	Valencia de Ortiz	cc	24796379	3133150543	—	Gloria Ines Valencia de Ortiz
3	Maria del Carmen	Ruiz Cuvers	cc	51699839	3118764813	mercha.1310@hotmail.com	
4	Luz Marina Sánchez	Sánchez Garzon	cc	41506980	3134524990	—	
5	Maria Estella Moreno	Moreno Tolosa	cc	28865460	3204556390	mariaeu310@hotmail.com	
6	Leonor Mendoza	Mendoza	cc	35506063	3245608852	—	Leonor Mendoza
7	Emelina Roa R	Roa Medina	cc	51601787	3112429090	NO	Emelina Roa R
8	Dominga Bonavides	Bustamante	c.c.	39.008.832	3202348750	NO	Dominga Bonavides
9	Blanca Nilda Pacheco	Pacheco Fajardo	cc	51654379	3143619586	hildapache379@yahoo.es	Blanca Nilda Pacheco
10	Gobelina	Fajardo Fajardo	cc	20301784	3143619586	hildapache379@yahoo.es	Gobelina Fajardo
11	Rosalba N H.	NARANJO Hernandez	cc	31896934	320 2142106	—	Rosalba NARANJO H.
12	Luz M Valencia	Valencia	cc	41646305	3213580725	—	
13	Tatiana	Bustos Martinez	cc	1014200872	3145183352	Jtbustos@hotmail.com	Tatiana
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

1

Scanned with CamScanner