Tema: Actividad Grupal en el Encuentro Familias Locales ICBF 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: 26 Septiembre 2025			
Generar un espacio de socialización con el propósito de informar sobre los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud y sobre el proceso de aseguramiento en salud como usuarios activos.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (x) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Salón Comunal Ciudad Bochica Sur – Rafael Uribe			
	Hora Inicio: 8:00 am Hora Fin: 9:30 am			
	Notas por: Natalia Jaimes			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

En articulación con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, y como parte de las acciones que impulsa la Estrategia Territorial de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se llevó a cabo un encuentro comunitario en el Salón Comunal Ciudad Bochica Sur, Localidad Rafael Uribe. La actividad fue dirigida a un grupo de personas mayores y dinamizada por las contratistas Natalia Jaimes y Tatiana Bustos. Este espacio tuvo como finalidad acercar información clave sobre el sistema de salud, resolver dudas frecuentes frente a los trámites más solicitados y empoderar a la ciudadanía en el uso adecuado de los canales dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud para garantizar el acceso efectivo a los servicios.

Durante el desarrollo del espacio, se hizo apertura con las palabras de Carlos Gutiérrez referente del ICBF, quien agradeció la presencia de las personas de la localidad y la participación de entidades como la Secretaria Distrital de Recreación y Deporte, la Secretaria Distrital de la Mujer y la Secretaria Distrital de Salud. Seguidamente, un representante de la comunidad expreso las necesidades que tienen en la localidad, seguidamente se dividió a los presentes en subgrupos para generar espacios de dialogo con las entidades presentes.

En estas mesas grupales, se abordó inicialmente la explicación detallada de los tres regímenes que estructuran el sistema de salud en Colombia: especial, contributivo y subsidiado. Se inició con el régimen especial o de excepción, dirigido a poblaciones específicas que cuentan con esquemas propios de atención en salud, como las Fuerzas Militares, la Policía Nacional, los docentes del sector oficial y los empleados de Ecopetrol. Se explicó que, aunque su funcionamiento tiene normativas particulares, también deben garantizar cobertura integral conforme a la ley.

Seguidamente, se expuso el régimen contributivo, que está destinado a quienes tienen capacidad de pago, como trabajadores dependientes, independientes, contratistas y pensionados. Este grupo realiza aportes mensuales al sistema y, con base en estos, accede a los servicios médicos. Se aclaró que este régimen requiere que los aportes estén al día para mantener la continuidad del servicio.

Por último, se profundizó en el régimen subsidiado, el cual está orientado a las personas que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad económica y no cuentan con ingresos estables. Para acceder a este, se explicó que es requisito contar con una encuesta del SISBÉN vigente, la cual es gestionada por la Secretaría Distrital de Planeación. A través del SISBÉN, se clasifican a las personas en grupos (A, B, C y D) según sus condiciones socioeconómicas, lo que permite definir si son beneficiarios del subsidio total o parcial. Se aclaró que los grupos A y B tienen gratuidad total en salud, el grupo C cubre el 90% del costo del servicio y el restante 10% se asume mediante copagos y cuotas moderadoras, mientras que el grupo D puede afiliarse, pero debe asumir una contribución solidaria adicional, calculada según su subgrupo.

Se enfatizó que la Secretaría de Salud articula la información del SISBÉN para determinar el tipo de afiliación, pero que cualquier actualización, inconsistencia o solicitud relacionada con el puntaje debe gestionarse directamente ante la Secretaría Distrital de Planeación. La explicación generó un diálogo activo con los participantes, quienes expresaron dudas sobre su clasificación actual y sobre cómo iniciar procesos de afiliación o movilidad entre regímenes, las cuales fueron resueltas con ejemplos y orientación práctica.

Posteriormente, se socializaron los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud (SDS) para facilitar el acceso a la información, la gestión de trámites y la radicación de solicitudes por parte de la ciudadanía. La explicación permitió a las personas asistentes identificar los medios disponibles para resolver inquietudes o registrar situaciones relacionadas con la garantía de sus derechos en salud.

Se inició con el canal presencial, destacando que la SDS tiene atención en la sede principal (carrera 32 #12-81) y en Veinte puntos de la RED CADE y SUPERCADE. En estos espacios se pueden realizar gestiones como orientación e información en salud, sobre los tramites de la SDS o radicación de peticiones ciudadanas. Se explicó la diferencia entre CADE y SUPERCADE: mientras que ambos operan de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., los SUPERCADE también prestan servicio los sábados de 7:30 a.m. a 12:00 m. Este canal fue resaltado como una opción efectiva para quienes prefieren atención directa o presentan dificultades con los medios virtuales.

Luego, se abordó el canal telefónico, representado por la línea de atención a la ciudadanía (601) 329 5090, a través de la cual los usuarios pueden recibir información, orientación sobre aseguramiento, rutas de atención, requisitos para trámites, así como registrar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Se aclaró que por este medio no se asignan citas médicas, pero sí se canalizan problemáticas asociadas al no agendamiento o a la no entrega de medicamentos, dirigiéndolas a las entidades responsables para su atención. Además, se compartieron los horarios de atención de esta línea: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m.

Finalmente, se presentó el canal virtual, el cual funciona mediante el correo electrónico *contactenos@saludcapital.gov.co*, disponible de manera permanente. Se explicó que este canal permite radicar PQRS, hacer consultas sobre trámites o

estado de afiliación, y realizar seguimiento a solicitudes. Se detalló que el tiempo de respuesta para consultas informativas es de tres días hábiles y para peticiones formales, hasta quince días hábiles. Además, se orientó sobre el uso de la plataforma “Bogotá te escucha”, destacando que se puede acceder a través del portal web *https://bogota.gov.co/sdqs*. Se brindaron recomendaciones sobre cómo estructurar adecuadamente una solicitud, incluyendo el escaneo de órdenes médicas legibles, una breve descripción del caso y el envío de documentación soporte. Durante esta sección, se entregó un volante con los datos actualizados de los tres canales y se reforzó la importancia de hacer uso adecuado de cada uno, como mecanismo de acceso a la información.

Al cierre del encuentro, se destacó la participación activa de los subgrupos, conformado por personas mayores que se mostraron receptivas y comprometidas con la información socializada. A lo largo de la jornada, surgieron múltiples preguntas relacionadas con los temas tratados, lo que permitió generar un diálogo enriquecedor y dinámico. Las inquietudes giraron principalmente en torno a los procedimientos de afiliación, los tiempos de respuesta de las EPS, la efectividad de las peticiones ciudadanas y el rol de las entidades distritales en el proceso de aseguramiento. Esta interacción evidenció el interés genuino de las y los asistentes por comprender y ejercer sus derechos en salud, así como por acceder de manera oportuna y efectiva a los servicios del sistema.







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				

COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Carlos Gutiérrez	carlos.gutierrez@icbf.gov.co	3219518708	ICBF Reg Dc.	
2	Tatiana Bustos	Jtbustos@saludcapital.gov	3114518352	D.S.C	
3	Natalia Salmes	Nsalmes@saludcapital.gov	3002629814	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 ( )	NA

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

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA 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 María Larios Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleada B

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Natalia Jaimes - Tatiana Bustos
PUNTO DE ATENCIÓN: Salón Comunal Ciudad Bochica Sur - Rafael Uribe
FECHA DEL EVENTO: 26 Septembre 2025
TEMA DEL EVENTO:

Encuentro de Familias Locales ICBF - Canales de Atención y Aseguramiento en Salud

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Eudora	Jimenez	CC	41371916	3124689856	—	Eudora Jiménez
2	Luz	Sanchez	CC	20632264	3123654389	—	Luz Marina Sanchez
3	Hilda	DIAZ Acosta	CC	30722601	3024605222		Hilda DIAZ Acosta
4	Herminda	Gutierrez	CC	20439673	3223991191	"	Herminda
5	Yolanda	Rodriguez	CC	39794793	3136931021	"	Yolanda
6	María Fidelia	Franco Cuesta	CC	41487181	3104814281		[illegible]
7	María Elisa	Salomonca	CC	41.515614	- - - -	^	[illegible]
8	Fredesminda	Silva	CC	40600183	—	—	Fredesminda Silva
9	Angie Ramirez	Ramirez	CC	1012456670	3147782971	—	Angie R.
10	Laury Caicedo	Caicedo Mejia	CC	1125472563	3113824891	lacome1991@gmail.com	Laury C.
11	David	Giraldo	CC	1126724571	3113824891	—	David Giraldo
12	Zamir	Giraldo	CC	1125848766	3113824891	—	Zamir Giraldo
13	carlos Andres	gomez	CC	70908743	—	—	carlos Andres gomes
14	Blanca Ofelia	Estupiñan	CC	43466903	—	—	Blanca Ofelia
15	Guillermo	Avila	CC	79466223	—	—	Guillermo
16	Esteban Rojas	Rojas Solla	CC	4094235	3104401687	—	
17	Bernardo	Ficio	CC	217976	3102714825	—	
18	Leonor Teller	Teller Velasco	CC	51678971	3133487148	—	
19	Justa Nubia	Ortiz Arango	CC	41206328	3118564445	—	Justa Nubia Ortiz Arango
20	Esperanza	Dominguez	CC	24544040	3670721371	—	Esperanza Dominguez

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C

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

ORIENTACIONES GRUPALES - CAPACITACIONES

Código	SDS-RPS-FT-025	Versión	1

Elaborado por: Siliana María Lanos Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda B

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial = Natalia Jaimes - Tatiana Bustos

PUNTO DE ATENCIÓN: Salón Comunal Ciudad Bochica Sur - Rafael Uribe

FECHA DEL EVENTO: 26 Septiembre 2025

TEMA DEL EVENTO:

Encuentro de Familias Locales ICBF = Canales de Atención y Aseguramiento en Salud

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Patricia Ruiz	Ruiz	CC	51787449	3118305555	PaticoG565@hotmail.com	Patricia Ruiz
2	Lucila	Amaya	C.C.	51646842	3213920745	—	Lucila Amaya C
3	M. Isabel	Chavarro B.	CC	51947263	3105628634	—	M. Isabel Chavarro B
4	Hildardo A	Sánchez	CC	6453933	3123091129	Gildardojorchez1946@gmail.com	
5	Rosalba Mendoza	Quijano	CC.	51836859	3202258730	rossymendoza90@gmail.com	
6	Carmen Celina	Criado Navarro	CC	37249683	3132685683	celina0154@g...	Celina Criado
7	Yadi pinzi	pinzin Abuso	CC	20.871.462	3204872862	Yadipinzon24@gm...	
8	María Magdalena	Forero Acosta	CC	23603879	312 402 4436	—	María Magdalena FC
9	Ana Margot	Alonso Martinez	CC.	21.012.194	3222438602	—	
10	Martha	Cubillos	C	41650948	3332640481	Marthacubillos@gmail.com	Martha Cubillos
11	Elvira	Guerrero	CC	20107040	—	—	
12	TAIRO RICARDO	ESPARZA B.	CC.	79430105	3013927588	recelectronica@gmail.com	Tairo R. Esparza B.
13	Carmen Urrutia	Urrutia	CC	51640811	3144514904	—	
14	Luz Helena	Hurtado	CC	24040629	3102534954	—	
15	Jofranda	Leal	CE	413941122	—	—	Jofranda Leal
16	Tatiana	Bustos	CC	1014200878	3114518352	tbustos@salud...	
17	Natalia	Jaimes	CC	1088008778	3022660984	NJaimes@salud...	Natalia JS
18							
19							
20							