Tema: Actividad grupal informando sobre generalidades de aseguramiento en salud – canales de atención - peticiones ciudadanas

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

Objetivo	Fecha: septiembre 29 / 2025			
Desarrollar actividades grupales dirigidas a la comunidad, con el propósito de fortalecer el conocimiento sobre el aseguramiento en salud, los mecanismos de participación ciudadana y los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Orientación (X) Capacitación ( ) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Salón comunal La clarita			
	Hora Inicio: 9:30 a.m. Hora Fin: 11:00 a.m.			
	Notas por: Tatiana Bustos			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

La Estrategia Territorial desarrollo una actividad grupal en el salón comunal La Clarita de la localidad de Engativa, dirigida a personas mayores, dando cumplimiento al objetivo de fortalecer el conocimiento sobre el aseguramiento en salud, los mecanismos de participación ciudadana y los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud.

El espacio comenzó con una conversación abierta indagando entre 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 y se identificó los puntos cercanos los cuales corresponden al SUPER CADE de Engativá y el CADE Santa Helenita. 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.

Se da continuidad en la jornada socializando el tema de aseguramiento en salud. Se inició con una pregunta al grupo para saber si conocían cuáles son los regímenes del sistema de salud en Colombia, y sus 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**: diseñado para personas en situación de vulnerabilidad económica que no cuentan con ingresos estables. Para acceder, es indispensable tener una encuesta SISBÉN vigente. Se explicó cómo el SISBÉN clasifica a los ciudadanos en grupos A, B, C y D, según sus condiciones socioeconómicas, lo que permite determinar el tipo de subsidio (total o parcial) al que pueden acceder.

Teniendo en cuenta lo anterior se amplió la información sobre el régimen subsidiado. Se detalló cómo de acuerdo con sus condiciones socioeconómicas son los beneficios en los temas de salud, permitiendo establecer si pueden recibir un subsidio total o parcial dando la explicación de la cobertura en salud de acuerdo a cada grupo del SISBEN.

Grupo SISBÉN	Cobertura en salud
A y B	Gratuita total

C	Cubre el 90% del costo; el 10% restante se asume mediante copagos y cuotas moderadoras
D	Puede afiliarse, pero debe asumir una contribución solidaria adicional calculada según su subgrupo.

Como parte complementaria, se expuso el mecanismo de contribución solidaria, una modalidad de afiliación creada para garantizar cobertura a aquellas personas que, si bien no son pobres ni vulnerables, tampoco poseen ingresos suficientes para pertenecer al régimen contributivo. Este mecanismo aplica para el grupo D del SISBÉN y busca evitar que la población quede sin cobertura en salud por no encajar en los regímenes existentes, por lo cual se les informo los valores aproximados a pagar bajo esta modalidad según su puntaje en el grupo D del SISBEN.

Grupo SISBEN IV	Valor a pagar por afiliado de 18 años o más (Resolución No 2717 de 2024 UPC 2025)
D1 a D3	$ 33.100
D4 a D7	$ 49.000
D8 a D14	$ 72.800
D15 a D20	$109.900
D21	$145.600

Durante la socialización los asistentes manifestaron las principales barreras de acceso o dificultades más comunes con la atención en salud las cuales son, ciudadanos sin afiliación activa por inconsistencias en el sistema, como suspensiones porque les han subido el puntaje del SISBEN, o dificultades en la atención para una cita de medicina general o entrega de medicamentos o citas con especialistas o toma de exámenes especializados.

Por lo anterior se presentó la plataforma oficial “Bogotá te escucha” (https://bogota.gov.co/sdqs) como el canal designado a nivel distrital para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS), plataforma mediante la cual el distrito busca fortalecer la participación ciudadana y garantizar que las entidades distritales respondan de manera oportuna, clara y transparente a la ciudadanía, se indica que mediante Bogotá te escucha la ciudadanía puede registrar las solicitudes a nombre propio y hacer seguimiento al estado de las peticiones y/o requerimientos. Se informa que es necesario contar con los soportes los cuales evidencien las barreras de acceso que se presentan en las entidades de salud.

Durante la socialización, se explicó que, una vez enviada la solicitud, esta es remitida a la entidad correspondiente, la cual debe dar respuesta dentro de los plazos establecidos por la ley, es decir, en un máximo

de 15 días hábiles a partir de la fecha de radicación. Asimismo, se indicó que los ciudadanos pueden consultar el estado de su solicitud utilizando el número de radicado que se asigna al momento del envío.



COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
N/A	N/A	N/A

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Angelica Valencia	socialwork.amenaza@gmail.com	3107315086	SRSO-RBC	Angelica Valencia.
2	Tatiana Bustos	Jtbustos@saludcapital.gov	3114518352	S.D.S-D.S.C	Tatiana B.
3					
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

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: Silvana María Larios Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo - Yolanda Sepúlveda. / Aprobado por: Eugenia Arbeláez B.

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Tatiana Bustos

PUNTO DE ATENCIÓN: Salón Comunal La Clarita

FECHA DEL EVENTO: Septiembre 29 / 2025

TEMA DEL EVENTO: Aseguramiento en Salud - Canales de atención - Peticiones Ciudadanas

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Maria Ascencion	Lozano	cedula	39713541	3202858320		Lozano
2	María Bellanid	Cortes Valderrama	e.e.	26450013	3058840239	bella.cortes3704@gmail.com	María Cortes
3	Maria Concepcion Duarte	Duarte	CC	41.760.679	3125701998	Francyizquierdo12@Hotmail.com	Duarte
4	Jorge Arturo Izquierdo	Izquierdo Martinez	CC	19344945	19344945	Francyizquierdo12@Hotmail.com	Jorge Izquierdo
5	Cielo X	Rojas Ramirez	CC	26511530	3204903083	Javierrayar8505@Gmail.com	
6		Luz Jerusalla	CC	57563	3215141713	isa) 43 71 lopez	Ana Lucia P.
7	Maribel del Carmen	Silvera Paternina	CC	32681035	3007972705	Mary120 Silvera	Maribel Silvera P.
8	Blanca Arrego	Arrego Rojas	CC	21030829	3126355838	Blancaelvira9999@gmail.com	Blanca Arrego
9	Gloria Saberfondes.	Morales de Martinez	CC	41403180	3003005350	Judy MM24@Hotmail.com	Gloria.
10	Milton Cadavid	Quiroz Zapata	CC	7911829	3172593896	miltonoviedo480@gmail.com	Milton Cadavid
11	Martha Jimenez	Martinez	CC	39713186	3142873966	Marthajimenez0616@gmail.com	Martha
12	Esther	Ramos Zea	CC	20543520	3103456168	—	Esther Ramos
13	Maria del C.To	Torres	CC	41627588	3123327498	—	Bulla
14	Luz Marlene	Vargas	CC	39649308	3123662239	—	Luz Marlene Vargas
15	Flor Alba	Barrero	CC	39496076	3147324449	—	
16	Tatiana	Bustos Martinez	CC	1014200877	3114583552	Jtbustos@saludcapital	Tatiana
17							
18							
19							
20							

Scanned with CamScanner