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: Derechos y deberes – Canales de atención de la Secreatria Distrital de Salud

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

Objetivo	Fecha: septiembre 08 / 2025			
Promover el conocimiento de los derechos y deberes en salud entre la ciudadanía, mediante actividades grupales. Esto incluye la difusión de información clara y oportuna sobre los canales de atención disponibles, con el fin de facilitar decisiones informadas y contribuir a la mejora continua en la calidad de los servicios de salud.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Orientación (X) Capacitación ( ) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Conjunto residencial Praderas			
	Hora Inicio: 1:30 p.m. Hora Fin: 3:00 p.m.			
	Notas por: Tatiana Bustos			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

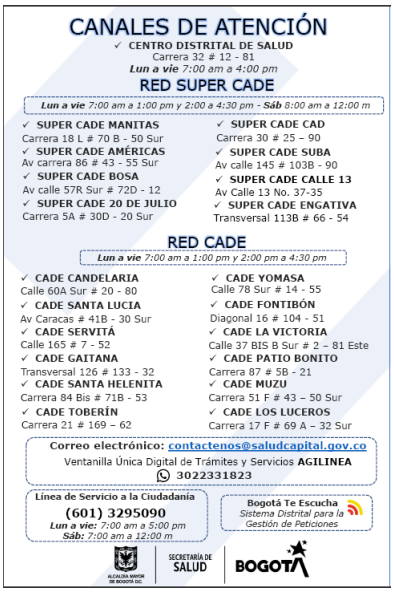
TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Como parte de la estrategia territorial liderada por la Dirección a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, se llevó a cabo una sesión grupal con la ciudadanía del conjunto residencial de Praderas. El propósito central de esta actividad fue fortalecer el conocimiento ciudadano sobre los canales de atención disponibles en el sector salud, así como promover el ejercicio informado de los derechos y deberes en salud.

La sesión fue dirigida por Tatiana Bustos, quien inicio con la presentación de la estrategia territorial y el objetivo de la jornada. A continuación, se abordaron los tres canales oficiales de atención que la Secretaría de Salud pone a disposición de la ciudadanía:

- **Canal presencial**: Disponible en los CADES y SUPER CADES de la red distrital, con atención de lunes a viernes entre las 7:30 a.m. y las 4:30 p.m. Los SUPER CADES también ofrecen servicio los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- **Canal telefónico**: A través de la línea de atención ciudadana 601 3295090, operativa de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., y los sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m.
- **Canal virtual**: Mediante el correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co, donde se pueden enviar consultas y peticiones en cualquier momento. Los tiempos de respuesta son de 1 a 3 días hábiles para consultas generales y hasta 15 días hábiles para peticiones formales.

Durante la jornada, se entregaron volantes informativos con los detalles de cada canal, facilitando el acceso a esta información en los entornos cotidianos de los participantes.



Además, se presentó la plataforma distrital **"Bogotá te escucha"** (https://bogota.gov.co/sdqs), una herramienta diseñada para radicar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS).

Se explicó su funcionamiento, destacando que permite a los ciudadanos presentar solicitudes de manera directa, hacer seguimiento con el número de radicado asignado, y recibir respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles, conforme a la normativa vigente. Esta plataforma fortalece la participación ciudadana.

Como parte del enfoque pedagógico de la sesión, se desarrolló un ejercicio participativo con los asistentes, orientado a reflexionar sobre los derechos y deberes que tenemos como usuarios del sistema de salud. Se resaltaron derechos fundamentales como:

- El acceso oportuno, continuo y con calidad a los servicios de salud.
- El trato digno, respetuoso y sin discriminación.
- La afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, ya sea como cotizante o beneficiario.
- La garantía de un plan integral de beneficios en salud por parte de la EPS, a través de una red prestadora de servicios.

También se enfatizó en los deberes ciudadanos, entre ellos:

- Brindar información veraz y completa al momento de recibir atención médica.

- Hacer uso responsable de los servicios de salud.
- Contribuir económicamente al sistema, según la capacidad de pago.

Para cerrar la jornada, se abrió un espacio de diálogo en el que los participantes pudieron expresar sus inquietudes y experiencias. Y se realizó invitación para que se haga un uso activo de los canales de atención y sobre todo de poder hacer uso de las herramientas que se tienen al alcance del ciudadano para hacer valer y respetar los derechos en salud los cuales día a día se presentan con múltiples barreras para la atención y cumplimiento de los mismos.



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	Aydee Ariza	mili_ariza@yahoo.com	312390 9442	SRSO	
2	Rosinis Flores	roxlow35sanchez@hotmail.com	3134847163	SRSO	
3	Tatiana Bustos	ttbustos@saludcapital.gov.co	3114518352	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 ( )	N. A

* 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: Siliana María Larios Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo - Yolanda Sepúlveda / Aprobado por: Eugenia Arboleada B.

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Tatiana Bustos
PUNTO DE ATENCIÓN: Grupo Praderas
FECHA DEL EVENTO: Septiembre 8 /2025
TEMA DEL EVENTO:
Derechos y Deberes - Canales de atención

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Pilar	Elvira Correa	CC	39675083	3058154471	— // —	Pilar Elvira
2	Doraluciacharón.	Charón Santamaria	C.C	51826.313	3165393035	doraluciacharon@gmail.com	
3	Herminda	Bohorquez	CC	51711 360	—	—	No Firma
4	Ofelia	Martinez	CC	41563865	3102040808	— —	
5	olga Beatriz	Gongora	CC	53905509	3138030873	gongora.sierra@gmail.com	
6	Roberto	Gongora	CC	14212780	3138030873		
7	Johana Marcela Moreno R	Moreno Ramirez	C.C.	52932271	3227892036	larolita24@hotmail.com	
8	Luis	Amado	CC	79288895	3102347396	—	
9	Miguel	Urrea	CC	1024565062	3208896635	YFYFAS@hotmail.com	Miguel
10	Yurian	Rocha	CC	52299433	3208896635	YFYFAS@hotmail.com	
11	Rosa	Castro Segura	CC	41826752	—	—	
12	Maruja	Moreno	CC	41759025	3102673736	—	Maruja Moreno
13	Tatiana	Bustos M.	CC	1014200872	3114518352	Mbustos@saludcapital	Tatiana3
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

Scanned with CamScanner