Tema: Actividad Grupal en el Jardín Burbujitas sobre Canales de Atención, Derechos y Deberes en Salud

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

Objetivo	Fecha: 15 Septiembre 2025			
Fortalecer a la ciudadanía de la localidad de Chapinero sobre los canales de atención de la Secretaría Distrital de Salud (SDS) y la apropiación de los derechos y deberes como usuarios del sistema de salud.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (x) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Jardín Burbujitas - Chapinero			
	Hora Inicio: 04:00 pm Hora Fin: 05:00 pm			
	Notas por: Natalia Jaimes			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

En el marco de las acciones comunitarias impulsadas por la Estrategia Territorial de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se llevó a cabo un encuentro pedagógico en el Jardín Burbujitas, localidad de Chapinero. La jornada estuvo orientada a un grupo de ciudadanos, con el acompañamiento de la contratista Natalia Jaimes y Tatiana Bustos en articulación con la Referente de Políticas Públicas de la localidad, y tuvo como propósito central acercar a los participantes a la oferta institucional de la Secretaría Distrital de Salud (SDS), fortaleciendo sus conocimientos sobre los canales de atención, el aseguramiento en salud y las rutas disponibles para la defensa de sus derechos.

Para dinamizar la jornada se utilizó una estrategia pedagógica tipo juego de memoria, adaptada a las características del grupo, que consistió en una cartilla con fichas removibles que contenían conceptos clave relacionados con los canales de atención. A medida que se iban descubriendo las fichas, se brindaba la explicación correspondiente, lo que permitió convertir el ejercicio en una experiencia interactiva y amena.

El primer canal en aparecer fue el presencial, a través del cual se explicó que la ciudadanía puede acceder a los módulos de salud en los CADE y SuperCADE, además de la sede principal de la SDS. En estos puntos es posible adelantar trámites como afiliación, actualización de datos, radicación de solicitudes y orientación frente a barreras en el acceso a servicios de salud, tales como la no entrega de medicamentos o las demoras en la asignación de citas médicas. Se aclararon los horarios de atención: de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. en los CADE, y en los SuperCADE, adicionalmente los sábados hasta las 12:00 m.

El segundo canal fue el telefónico, a través de la línea (601) 329 5090, exclusiva de la Secretaría Distrital de Salud. Se

enfatizó que no corresponde a ninguna EPS, sino a la entidad distrital, y que por medio de esta línea los ciudadanos pueden recibir orientación sobre aseguramiento, trámites y rutas de atención, además de radicar peticiones frente a situaciones como la falta de medicamentos o la demora excesiva en la programación de citas.

Posteriormente, se abordó el canal virtual, representado por el correo electrónico *contactenos@saludcapital.gov.co*, que constituye una alternativa accesible para quienes tienen limitaciones de movilidad o prefieren evitar desplazamientos. Se explicó cómo redactar adecuadamente una solicitud, adjuntando soportes como órdenes médicas vigentes, y se recordaron los tiempos de respuesta: tres días hábiles para solicitudes informativas y hasta quince días hábiles para peticiones formales.

De forma complementaria, se profundizó en la plataforma Bogotá Te Escucha (https://bogota.gov.co/sdqs), destacándola como medio oficial para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) ante entidades distritales, incluida la SDS. Se orientó sobre los pasos básicos: reunir soportes, radicar la petición, conservar el número de radicado y hacer seguimiento en línea. Los asistentes valoraron esta explicación, pues reconocieron que muchas de las dificultades que enfrentan —como la falta de citas médicas o la entrega incompleta de tratamientos— requieren ser formalizadas mediante estos mecanismos.

Durante la jornada surgieron inquietudes frecuentes sobre el Sisbén y su relación con el régimen subsidiado de salud. Se aclaró que la Secretaría Distrital de Planeación es la entidad encargada de aplicar y actualizar las encuestas, mientras que la SDS utiliza la clasificación para definir el tipo de afiliación. Se explicó cómo los grupos A y B tienen cobertura total por parte del Estado, el grupo C asume un pequeño porcentaje a través de copagos y el grupo D realiza aportes adicionales bajo el esquema de contribución solidaria.

Como parte del diálogo, algunos asistentes consultaron sobre la diferencia entre plan complementario y medicina prepagada, a lo cual se indicó que la medicina prepagada corresponde a aseguradoras privadas con servicios paralelos al sistema general, mientras que el plan complementario es un beneficio opcional que se toma directamente con la EPS del régimen contributivo, con el fin de agilizar servicios dentro de su propia red.

El espacio concluyó con una actividad tipo “tingo tingo tango”, en la que se reforzaron los contenidos vistos mediante preguntas cortas y respuestas espontáneas, lo que generó un ambiente de participación activa y alegre entre los participantes. Finalmente, se aplicó una encuesta de satisfacción de manera visual con stickers de colores, que permitió recoger la percepción de los asistentes sobre la jornada.





COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA

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	Sandra Enciso	sjenciso@saludcapital.gov.co	3102925353	Dirección Participac Social sub territor Red Norte	
2	Natalia Jaimes	Njaimes@saludcapital.gov.co	3022629819	D.S.C	Natalia JS
3	Tatiana Bustos	Hbustos@saludcapitalgov.co	3114518352	D.S.C	Tatiana3
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

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA 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 Arboleda B

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

PUNTO DE ATENCIÓN: Jardín Burbujitas - Chapinero

FECHA DEL EVENTO: 15 septiembre 2025

TEMA DEL EVENTO: Canales de Atención - Derechos y Deberes

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Margarita Jaimes.	Jaimes.	CC	51649423	3125469183	2JCS.Net-2.gmail.	Margarita Jaimes.
2	Julian David.	Gonzales.	CC	80830013	3053084932	—	24 AND
3	DORA MORA L-	MORA LUENGAS	CC	51712135	3114421323	Doramoraluengas6@gmail	Dora Mora L
4	Vilma Robayo de Tuta	Robayo de Tuta	CC	41727024	3153602011	—	Vilma Robayo de Tuta
5	Yolanda Rojas G-	Rojas de Salazar	CC	41680756	3053084772	—	Yolanda Rojas G
6	Doralice Rivera	Tangorife	CC	51.93.252.	—	—	Doralice Rivera
7	DORA NIDIA	MONTOYA MURILLO	CC	41790147	3115086620	—	[redacted]
8	Hilma Rojas Vargas	Rojas Vargas	CC	51721307	3054622856	hacamila14jan66@hotmail.com	[redacted]
9	Margarita Bermudez	Bermudez	CC	51600296	3102565947	—	Margarita B
10	LUZ STELLA Sic	SICACHA B	CC	51982463	3102565947	luces50670@gmail.com	Luz Stella
11	Maria Teresa	Mejia	CC	1033578514	3153174680	—	[redacted]
12	Nancy Castro	Aguilera	CC	28013274	—	—	[redacted]
13	Dina	Arquimedo	CC	1024538989	3239471846	—	dina Arquimedo
14	Victor	Saenz	CC	5709891	3123954927	lvrsnz@gmail.com	Victor Saenz
15	Lely	Acuña	CC	1005181221	3508787720	—	[redacted]
16	Tatiana	Bustos Martinez	CC	1014200872	3114518352	Jtbustos@saludcapital	Tatiana B
17	Natalia	Jaimes	CC	1098808878	3022624819	Njaimes@Saludcapi	Natalia JS
18							
19							
20							