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

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

Objetivo	Fecha: septiembre 17 / 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: Grupo El Descanso - Kennedy		
	Hora Inicio: 9:00 a.m. Hora Fin: 12:00 p.m.		
	Notas por: Tatiana Bustos		
	Próxima Reunión: N/A		
	Quien cita: N/A		

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

En articulación con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar el equipo de Estrategia Territorial desarrollo una actividad grupal en el salón comunal el Descanso de la localidad de Kennedy, dirigida a la mujeres adultas y cuidadoras, 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. 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.

Así mismo como se mencionaron algunos de los diferentes temas, consultas y gestiones que pueden realizar, relacionados con salud por los canales mencionados anteriormente poniendo como ejemplo, consultas de su estado de afiliación en salud, motivos de suspensiones y/o retiros de las EPS y la posibilidad de realizar peticiones ciudadanas por cualquiera de los canales socializados, se indica como deben dar la información según los casos y que siempre deben contar con soportes de acuerdo a los motivos de las peticiones, se hace énfasis especial sobre los tiempos de respuesta en caso de peticiones indicando que son 15 días hábiles para obtener respuestas de las entidades.

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**: financiado por el Estado, está orientado a personas en condiciones de vulnerabilidad económica, cuya clasificación depende del nivel SISBEN.

Se hizo claridad en que el SISBEN no es una EPS de salud, sino una herramienta de caracterización socioeconómica aplicada por la Secretaría de Planeación. Esta encuesta permite identificar el nivel de ingreso y condiciones de vida de la población, lo que a su vez determina el acceso al régimen subsidiado.

Para cerrar, se invitó a todos los asistentes a hacer uso de los canales de atención disponibles, eligiendo el que mejor se ajuste a sus necesidades y ubicación.

Y teniendo en cuenta que varios asistentes contaban con soportes para interponer peticiones ciudadanas, se dio el espacio para realizar el acompañamiento y el cargue de las peticiones ciudadanas de cinco (5) ciudadanos con dificultades en entrega de medicamentos o agendamiento para cita de especialistas o procedimientos.

Los ciudadanos atendidos para el cargue de peticiones fueron:

PETICIONARIO	N° PETICION
ALEYDA TRUJILLO HERNANDEZ	4889992025
ROSALBA ALFONSO ALEJO	4890602025
JENNY DEL PILAR CASTRO POVEDA	4891652025
JAIME CARDONA ARENAS	4892412025
DIANA POSADA MENDEZ	4893782025

A cada ciudadano se le informo de los tiempos de respuesta establecidos para peticiones ciudadanas de acuerdo a la Ley 1755 de 2015, que corresponde a 15 días hábiles desde la fecha del cargue de la información y se hizo entrega a cada uno del número de petición para que puedan realizar seguimiento a las respuestas.



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	Maribel Cornejo	maribel.cornejo@icbf.gov.co	3133734334	ICBF	
2	Tatiana Bustos	Jtbustos@saludcapital.gov	3145183352	D.S.C	
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 ( )	N.A

* 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: Las Delicias - Kennedy
FECHA DEL EVENTO: Septiembre 17 / 2023
TEMA DEL EVENTO: Aseguramiento en salud - Canales de atención - Peticiones Ciudadanas

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Patricia	Alfonso pinilla	C.C	39.718760	3177737545	—	
2	Flor del carmen	Guevara ussa	C C	23562191	3108130042	guevaraussa(flor de) carmen@gmail.com	Flor Guevara
3	Policarpa ussa	de guevara	CC	23559348	3108130042	—	Policarpa ussa
4	Rosalba	ALFONSO ALEJO	C.C.	41.573.470	3002846297	—	
5	Luz Marina de C.	Luz Mod C.	CC.	51551006.	3124012988	—	
6	Aura Elena	Puerto Torres	CC	51841830	3175528843	aurapuerto33@gmail	
7	Cecilia	Blandon Corrales	C.C	41518739	3114723015	Ceciliablandonsa@gmail.com	cecilia Blandon
8	Floresmira	miranda garcia	CC	25706369	3193840661	—	Floresmiramiranda
9	Claudia Vivas M.	Montenegro	C.C.	52'765.520	3136706304	Vivasmontenegro mariaclaudia@gmail.com	
10	Natalia	Bedoya vargas	C.C.	52126566	3203486171	natabedoya75@g.mail.com	Natalia Bedoya Vargas
11	Luz Estella	Trujillo Hernandez	CC.	51951120	3208253366	Luz-truji@hotmail	
12	alejo	Trujillo Hernandez	C C	91687088	3142841148	alejo.trujillo@hotmail.com	alejo Trujillo H.
13	Jenny Castro	Castro poveda	CC	52428831	3206216561	jenny.pilarcastro@gmail	
14	Esperanza Castillo	Castillo Tarazona	CC.	39699046	3143406922	castilloesperanza1962@	Esperanza Castillo.
15	Tatiana	Bustos Martinez	CC	1014200872	3114518352	Jtbustos@salud	
16							
17							
18							
19							
20							

Scanned with CamScanner