Tema: Peticiones ciudadanas – Canales de atención

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

Objetivo	Fecha: septiembre 23 / 2025			
Brindar información sobre los canales de atención disponibles a través de la Secretaría Distrital de Salud. y facilitar el acceso de la población en el mismo y orientación y acompañamiento para interponer peticiones ciudadanas.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (X) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Grupo Casa Blanca			
	Hora Inicio: 10:00 a.m. Hora Fin: 12:00 m.			
	Notas por: Tatiana Bustos			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

El equipo de Estrategia Territorial realizó una jornada grupal dirigida a la comunidad en general de mujeres adultas, en colaboración con el grupo de Casa Blanca en la localidad de kennedy. Esta actividad tuvo como propósito principal orientar a los asistentes sobre los canales de atención disponibles en la Secretaría Distrital de Salud y explicar el proceso para presentar una petición ciudadana como un derecho en salud para minimizar las barreras de acceso en salud

Durante la jornada, se presentaron los tres canales de atención a través de los cuales la ciudadanía puede acceder a los servicios de atención: presencial, telefónico y virtual. A continuación, se detalló el funcionamiento de cada uno:

- **Atención presencial**: disponible en 12 CADES y 8 SUPER CADES habilitados por la Secretaría General del Distrito. El horario de atención es de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., y en los SUPER CADES también se atiende los sábados, de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- **Atención telefónica**: se dio a conocer la línea ciudadana 601 3295090, operativa de lunes a viernes entre las 7:00 a.m. y las 5:00 p.m., y los sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m.
- **Atención virtual**: se compartió el correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co, disponible para recibir solicitudes en cualquier momento. Se indicó que el tiempo estimado de respuesta para consultas generales es de uno (1) a tres (3) días hábiles.

Se brindó una explicación clara y detallada sobre el tipo de información que los ciudadanos pueden solicitar y los trámites que pueden gestionar ante la Secretaría Distrital de Salud.

Ante las principales dificultades identificadas, como la entrega de medicamentos y la programación de citas con especialistas, se ofreció orientación sobre el mecanismo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Se aclaró que cualquier persona puede presentar estas solicitudes formales ante entidades públicas, como la Secretaría Distrital de Salud, con el propósito de obtener información, acceder a servicios o reportar problemas en la atención recibida.

Se brindo información acerca del funcionamiento de la plataforma digital **"Bogotá te escucha"** (https://bogota.gov.co/sdqs) como canal principal para radicar las PQRS. Durante la jornada, se realizó una explicación detallada sobre el funcionamiento del portal, desde el acceso inicial hasta la correcta formulación del caso y la carga de documentos de respaldo, como órdenes médicas o fórmulas vigentes. Además, se enfatizó la importancia de conservar el número de radicado para facilitar el seguimiento del trámite. Se informó que el tiempo de respuesta para estas solicitudes puede ser de hasta quince (15) días hábiles.

Se realizo una socialización detallada de como pueden interponer las peticiones ciudadanas mediante los canales de atención dispuestos por la secretaria distrital de salud, los cuales fueron socializados al inicio de la jornada y se validaron casos puntuales en los que podrían acceder a este mecanismo, por lo cual se realizó la invitación para que se acercaran al punto más cercano o lo realizaran mediante el canal que se ajustara o facilitara.

Así mismo se realizo la consulta en las paginas de adres a ciudadanos que indicaban que tenían sus afiliaciones en otros departamentos y se brindó la información para solicitar traslados o portabilidad según los casos.

ADRES

ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - ADRES

Información de afiliación en la Base de Datos Única de Afiliados – BDUA en el Sistema General de Seguridad Social en Salud

Resultados de la consulta

Información Básica del Afiliado :

COLUMNAS	DATOS
TIPO DE IDENTIFICACIÓN	CC
NÚMERO DE IDENTIFICACION	71606393
NOMBRES	CARLOS MARIO
APELLIDOS	MUNERA GUEVARA
FECHA DE NACIMIENTO	**/**/**
DEPARTAMENTO	CUNDINAMARCA
MUNICIPIO	SUSA

Datos de afiliación :

ESTADO	ENTIDAD	REGIMEN	FECHA DE AFILIACIÓN EFECTIVA	FECHA DE FINALIZACIÓN DE AFILIACIÓN	TIPO DE AFILIADO
ACTIVO	NUEVA EPS S.A.	SUBSIDIADO	27/09/2022	31/12/2999	CABEZA DE FAMILIA

La jornada finalizó con un espacio participativo destinado a la atención de dudas, inquietudes y comentarios por parte de los asistentes.





COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
N/A	N/A	N/A

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	Maribel Carreño	maribel.carreno@icbf.gov.co	3133734374	ICBF	
2	Tatiana Bustos	Jtbustos@saludcapital.gov.co	3114518352	D.S.C	Tatiana3
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
DIRECCION DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA DE GESTION
CONTROL DOCUMENTAL

ORIENTACIONES GRUPALES - CAPACITACIONES

Código:	SDS-RPS-FT-025	Versión:	1

Elaborado por: Siliana Maria Larios Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleada B.

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Tatiana Bustos
PUNTO DE ATENCIÓN: Salon Comunal Casa Blanca
FECHA DEL EVENTO: Septiembre 23 /2025
TEMA DEL EVENTO: Peticiones Ciudadanas y Canales de atención

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Carlos Andres	Martinez	cc	80259367	3114441222	—	Carlos Martinez
2	Flor	Sanabria	cc	41372044	3114441222	—	Flor a. Sanabria
3	Lilia	Diaz	cc	20318534	3142399370		Lilia
4	Blanca Bettman	Castro	cc	41544822	3157058402		
5	Gloria	Fierro Marquez	CC	41.662.832	3208200581	fierrogloria646@gmail	Gloria Fierro M.
6	Marina Sereno		cc	41170772	3125874354	—	Marina Sereno
7	Elena	Castro	CC	28560035	—	—	Elena C.
8	Luz Daryl Rivera Tg	Rivera Tg	CC	51640778	—	—	Luz Daryl Rivera Tg.
9	Narcalis Ariate	Guerrero	CC	40799100	3028340180	narcalisariate@gmail.com	Narcalis A.
10	Blanca Cuadrado	ariate	cc	1.015.432.108	3112842012	beca.cuadrado@gmail.com	
11	Maria Ofelia	Aguilar	cc	28786175	3114708250	—	Maria Ofelia Aguilar
12	Clemencia Pairo	Fernandez	cc	41.716.831	3123340669	—	Clemencia Pairo
13	Magdalena	Hernandez	cc	41492094	3133412535	—	Magdalena Hernandez
14	Amparo	Diaz	cc	41785447	3018552172	—	Amparo Diaz
15	Gilgio	Buitrago Bustos		20270938	3012891192		Gloria Buitrago B.
16	Clara Muñoz	Muñoz Herrera		41766134	3108156676		Clara Muñoz
17	Rosa Lilia Arbeláez	Avendaño		80.301.254	3115973189		Rosa L. Arbeláez
18	Segundo Ruiz	Herrera	CC	4174526	3168094897	Jomis4174@hotmail	Segundo
19	Mario Ascencio	Cortes	CC	11537063	3138748373		Mario Cortes
20	Tatiana	Bustos M.	cc	1014200872	3145108352	Tbustos@saludcapital	Tatiana

Scanned with CamScanner