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: Canales de atención – Aseguramiento en salud y Derechos y deberes en salud. Cod 4-54

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

Objetivo	Fecha: 10 de noviembre de 2025			
Fomentar espacios colectivos de encuentro comunitario que impulsen el aprendizaje y la apropiación del conocimiento sobre los derechos y deberes en salud, así como información sobre los canales de atención disponibles por parte de la Secretaría Distrital de Salud.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Orientación (X) Capacitación ( ) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: El recodo Fontibón			
	Hora Inicio: 10:30 a.m. Hora Fin: 12:00 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 de Servicio a la Ciudadanía, se desarrolló una jornada informativa en el grupo de cuidado comunitario del Recodo de la localidad de Fontibón, dirigida a un grupo de población general. El objetivo fue socializar los canales de atención disponibles por la Secretaría Distrital de Salud y promover el conocimiento sobre los derechos y deberes ciudadanos en materia de salud.

La actividad inició con la presentación de los tres canales oficiales de atención, incentivando la participación activa de los asistentes mediante preguntas sobre su conocimiento en trámites relacionados con servicios de salud y que se realicen en la secretaria distrital de salud. A partir de sus respuestas, se explicó detalladamente cada canal:

- **Canal Presencial:** Se presentaron los puntos de atención ubicados en la RED CADE y SUPERCADE, incluyendo horarios de funcionamiento y tipos de trámites que pueden ser gestionados con el acompañamiento de profesionales en los puntos mas cercanos como lo son el CADE de candelaria y Manitas.
- **Canal Telefónico:** Se dio a conocer la línea de atención al ciudadano 601 3295090, disponible en horario de 7:00 am a 5:00 pm y con atención también los días sábados de 7:00 am a 12:00 m. Se aclaró que esta línea ofrece orientación e información sobre trámites en salud, barreras de acceso y otros temas relacionados, pero se aclara que no es una línea para agendar citas médicas ni gestionar autorizaciones.

- **Canal Virtual:** Se compartió el correo electrónico oficial contactenos@saludcapital.gov.co, disponible las 24 horas del día. Se indicó que el tiempo estimado de respuesta para consultas básicas es de 1 a 3 días hábiles.

Se mencionaron ejemplos de diversos trámites que pueden gestionarse a través de estos canales, tales como:

- Verificación del estado de afiliación al sistema de salud.
- Consulta sobre motivos de suspensión o retiro de las EPS.
- Presentación de peticiones ciudadanas por barreras de acceso.
- Solicitudes de orientación frente a trámites administrativos en salud.

También se presentaron herramientas específicas para que la ciudadanía pueda gestionar peticiones relacionadas con barreras de acceso como lo es la página de **“**Bogotá te escucha” que facilita el registro de PQRS promoviendo el acceso ágil a la gestión ciudadana.

Se explicó cómo debe proporcionarse la información en cada caso, destacando la importancia de contar con soportes documentales que respalden las solicitudes. Asimismo, se enfatizó que las entidades tienen un plazo máximo de 15 días hábiles para dar respuesta a las peticiones ciudadanas, conforme a la normatividad vigente.

Posteriormente, se realizó una socialización sobre los derechos y deberes que tenemos como ciudadanos frente al sistema de salud. Con la información se busca que se entienda la corresponsabilidad entre el ciudadano y el sistema de salud.

Se destaco que, como parte del Sistema de Seguridad Social en Salud, todos los ciudadanos tienen derecho a:

- Acceder al sistema de salud como afiliados o beneficiarios.
- Recibir atención oportuna, continua, integral y de calidad, tanto en situaciones de urgencia como en servicios programados.
- Elegir libremente la EPS y la IPS dentro de la red disponible, así como cambiar de entidad si lo desean.
- Recibir educación para el autocuidado y la promoción de la salud, incluyendo programas de prevención y bienestar.

Así como existen derechos, también hay deberes que contribuyen funcionamiento del sistema:

- Afiliarse al sistema de salud y mantener actualizada su información personal y de contacto.
- Cuidar su salud y la de su familia, adoptando hábitos saludables y cumpliendo con las recomendaciones médicas.

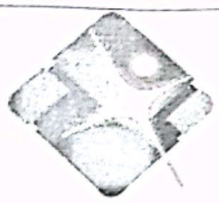
- Gestionar sus citas, controles y órdenes médicas, asegurándose de asistir puntualmente y cancelar con anticipación si no puede asistir.
- Presentar los documentos requeridos para acceder a los servicios, incluyendo soportes para PQRS cuando corresponda.

Finalmente, se invitó a todos los asistentes a hacer uso de los canales de atención de acuerdo con sus necesidades, facilidades y ubicación, promoviendo así una ciudadanía informada, empoderada y participativa en la defensa de su derecho a la salud.



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	Paola Idarraga	idarragaperdomo@gmail.com	3115575901	Subred suroccidente	
2	Anna Rubio Molina	pubidoginna@gmail.com	3243177147	Subred sur occidente	
3	Tatiana Bustos M	tbustos@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 ( )	No aplica

* Se podrán incluir o eliminar filas de acuerdo con el requerimiento.

Scanned with CamScanner

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 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 Mana Lanos Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleada B.

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Tatiana Bustos
PUNTO DE ATENCIÓN: Grupo de cuidado comunitario el Recodo
FECHA DEL EVENTO: 10 de noviembre
TEMA DEL EVENTO: Canales de atención - Aseguramiento en Salud - Derechos y Deberes

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Jonathan Steven	Veloza Cortes	CC	1.016.102.080	—	—	Jonathan S Veloza
2	Yuli Vivionol	Carrillo	CC	1006729664	3203855668	—	Vi Vi Onol
3	Jessica viciana	serrato cadena	CC	1016080343	3502093944	—	Vivian a
4	Biviana Avella	Avella Ramos	CC	52322108	3177450275	—	
5	Liz Mary Carranza	Carranza Bermudez	CC	39752611	3219653449	—	
6	Maria Elizdith	Escandon Escandon	CC	39705866	3115567490	—	Maria Escandon E
7	Yolanda feo	feo González	CC	52654008	3209622342	—	
8	Juan Sebastian Mora	Mora Arenas	CC	1025143214	3160761217	—	
9	Ana	Molina	CC	21.076038	317382173	—	Ana Molina
10	Gloria María	Fonca Macias	CC	39694380	3228009697	—	Gloria fonca M
11	Raul	Romero	CC	14 230454	3125276618	—	
12	Tatiana	Bustos M	CC	1014200872	3114518352	—	Tatiana3
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

Scanned with CamScanner