Tema: Actividad grupal informando sobre generalidades de aseguramiento en salud – peticiones ciudadanas – canales de atención de la SDS. Cod 4-54

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

Objetivo	Fecha: septiembre 11 / 2025			
Ofrecer información sobre los canales de atención y aseguramiento en salud, así como orientación en la formulación y presentación de peticiones, quejas y reclamos relacionados con las barreras en el acceso a los servicios de salud, con el fin de promover la garantía de sus derechos.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (X) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Conjunto residencial Pradera de Fontibon			
	Hora Inicio: 2:00 p.m. Hora Fin: 3:30 p.m.			
	Notas por: Tatiana Bustos			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

El equipo de Estrategia Territorial llevó a cabo una actividad grupal en articulación con las profesionales del entorno comunitario de la subred Sur occidente, dirigida a la población general en el conjunto residencial Praderas de la localidad de Fontibón, dando cumplimiento al objetivo de informar sobre canales de atención, aseguramiento en salud y orientación para la presentación de peticiones, quejas y reclamos relacionados con las barreras de acceso al servicio de salud.

El espacio comenzó con una conversación 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:** 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

aclaro 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 entregaron volantes informativos 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.

Como se mencionaron algunos de los diferentes temas, consultas y gestiones que pueden realizar, relacionados con salud por los canales de atención, se informó de la posibilidad de realizar peticiones ciudadanas 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.

Por lo anterior se presentó la plataforma oficial “Bogotá te escucha” (https://bogota.gov.co/sdqs) como el canal designado a nivel distrital para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS), plataforma mediante la cual el distrito busca fortalecer la participación ciudadana y garantizar que las entidades distritales respondan de manera oportuna, clara y transparente a la ciudadanía, se indica que mediante Bogotá te escucha la ciudadanía puede registrar las solicitudes a nombre propio y hacer seguimiento al estado de las peticiones y/o requerimientos.

Se da continuidad en la actividad 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 asi:

Grupo SISBÉN	Cobertura en salud
A y B	Gratuita total
C	Cubre el 90% del costo; el 10% restante se asume mediante copagos y cuotas moderadoras
D	Puede afiliarse, pero debe asumir una contribución solidaria adicional calculada según su subgrupo.

Como parte complementaria, se expuso el mecanismo de contribución solidaria, una modalidad de afiliación creada para garantizar cobertura a aquellas personas que, si bien no son pobres ni vulnerables, tampoco poseen ingresos suficientes para pertenecer al régimen contributivo. Este mecanismo aplica para el grupo D del SISBÉN y busca evitar que la población quede sin cobertura en salud por no encajar en los regímenes existentes, por lo cual se les informo los valores aproximados a pagar bajo esta modalidad según su puntaje en el grupo D del SISBEN.

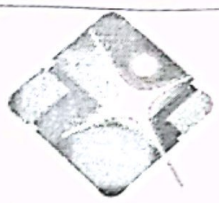
Grupo SISBEN IV	Valor a pagar por afiliado de 18 años o más (Resolución No 2717 de 2024 UPC 2025)
D1 a D3	$ 33.100
D4 a D7	$ 49.000
D8 a D14	$ 72.800
D15 a D20	$109.900
D21	$145.600

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.



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 CIUDADANÍA 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: Silvana María Larios Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda B

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Tatiana Bustos
PUNTO DE ATENCIÓN: Grupo Praderas Conjunto Residencial
FECHA DEL EVENTO: 10 de noviembre de 2025
TEMA DEL EVENTO:
Canales de atención - Aseguramiento en Salud - Peticiones ciudadanas

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Mariana Rodriguez	Rodriguez Diaz	cc	20420661	3155295411	—	Mariana Rodriguez
2	Marlene	Ceron guastomal	c.c.	39748814	321936B726	Marlene Gastomal@gmail.com	Marlene Ceron
3	Carmen Elizabeth	Gil Medina	cc	63271116	3045255585	—	Carmen Elizabeth Gil M
4	Yolanda Rodriguez	Rodriguez Patino	cc	21162165	3163030446	yolandarodriguezpatino@yahoo.es	
5	Blanco Cecilia	Valbuena Martinez	cc	35329421	3168623539	Cecilia Valbuena 1960@gmail.com	Cecilia Valbuena
6	Elizabeth Pinzon	Pinzon Ramirez	cc	51736249	3143440044	—	Elizabeth Pinzon
7	Graciela Ubaque	Ubaque Torres	cc	40378758	3207638221	—	Graciela Ubaque Torres
8	Cecilia	Suarez	cc	39685531	3015178017	—	
9	Esther Julia	Naranjo	c.c	20672901	3132943034	—	Esther Naranjo Rubio
10	Martha	Rodriguez Diaz	cc	20422756	3132044577	—	Martha Rodriguez D
11	Barbara	Moreno Ramirez	cc	52088197	3122998026	morenoramirezbarbara@gmail.com	Barbara Moreno R.
12	Beatriz	Castellano	P. de P.	4899550	3214011249	—	
13	Maria Josefina	Vargas Gallego	C C	35327646	3125787490	mariajosevargas1114@gmail.com	Maria Vargas
14	Margarita	Sandoval Sandoval	cc	51655643	3053708432	—	
15	Ana Lucia	Villamizar	cc	51677173	2209170903	— — —	
16	Rodrigo	Torres	cc	19224432	3229490864	— — —	
17	Martha Clara	cortes	cc	52423642	3153234564	— — — —	Martha Clara
18	Myriam Sofia	Arguijo Rivera	cc	41765335	3158148107		
19	Zonaida	Pinilla	cc	20723047	3243169841	— — —	Zonaida
20	Tatiana	Bustos M.	cc	1014200872	3114518352	Jtbustos@saludcapital	Tatiana B

Scanned with CamScanner