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

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

Objetivo	Fecha: 20 de noviembre / 2025			
Promover espacios grupales de interacción comunitaria orientados a fortalecer el conocimiento sobre generalidades de aseguramiento en salud, los mecanismos de participación ciudadana y los canales de atención habilitados por la Secretaría Distrital de Salud.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (X) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Grupo años dorados			
	Hora Inicio: 9:00 a.m. Hora Fin: 10:30 a.m.			
	Notas por: Tatiana Bustos			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

En el marco de la Estrategia Territorial, liderada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, se llevó a cabo una actividad grupal con el grupo de la fundación años dorados. Esta jornada tuvo como objetivo fortalecer el conocimiento de la comunidad sobre los canales de atención ciudadana disponibles, generalidades de aseguramiento en salud, así como promover la participación activa en la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) ante las entidades distritales.

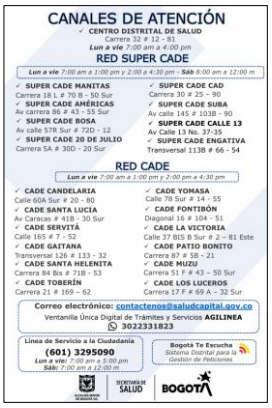
El espacio se inició con la conversación abierta sobre el conocimiento general acerca de la secretaria distrital de salud, y la explicación sobre las funciones como la entidad encargada de garantizar el derecho a la salud de la población bogotana a través de la formulación y ejecución de políticas, planes y programas, incluyendo la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la mejora de la calidad en la prestación de servicios.

Posteriormente se dio paso a una explicación detallada de los tres canales oficiales de atención dispuestos por la secretaria distrital de salud con la explicación de cada uno asi:

- **Canal presencial**: disponible en 12 CADES y 8 SUPER CADES dispuestos por la Secretaría General del Distrito. Los horarios de atención son de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., y en los SUPER CADES cuenta con atención los sábados, de 8:00 a.m. a 12:00 m.

- **Canal telefónico**: se informó sobre la línea de atención ciudadana 601 3295090, disponible de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., y sábados, de 7:00 a.m. a 12:00 m.
- **Canal virtual**: se compartió el correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co, a través del cual se pueden enviar solicitudes en cualquier momento. Se aclaró que el tiempo de respuesta para consultas generales oscila entre uno (1) y tres (3) días hábiles.

Se entregaron volantes informativos con los datos de contacto de los canales mencionados, incentivando a los asistentes a compartir esta información con otros miembros de la comunidad.



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.

Y teniendo en cuenta que varios asistentes manifestaron la inconformidad con el servicio y atención recibida en sus EPS tales como falta disponibilidad de agendas para citas con especialistas o la falta de entrega de medicamentos. En respuesta, se presentó la plataforma oficial **"Bogotá te escucha"** (https://bogota.gov.co/sdqs), como el canal institucional para radicar PQRS y la herramienta al alcance de todos los ciudadanos para interponer una petición ciudadana. Se explicó su funcionamiento, destacando que:

- Las solicitudes pueden ser registradas a nombre propio.
- Es posible hacer seguimiento al estado de cada petición mediante el número de radicado.
- Las entidades distritales deben responder en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- Es indispensable contar con soportes que evidencien las situaciones reportadas.

Por lo anterior se informó que a las personas que contaran con los documentos necesarios como soporte, podrían realizar el cargue de sus peticiones ciudadanas durante la jornada y quienes no tenían los soportes se les brindo la información para que pudieran interponer la petición ciudadana mediante los canales de atención socializados realizando la explicación detallada de lo requerido según cada caso o canal que se les facilitara.

Durante el espacio se brindó acompañamiento a dos (2) ciudadanos que contaban con soportes para interponer peticiones ciudadanas, y se realizó el cargue de las peticiones ciudadanas.

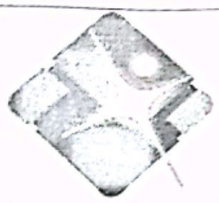
Los ciudadanos atendidos para el cargue de peticiones fueron:

Número de Petición	Fecha de Ingreso	Fecha de Radicado	Tipo de Petición	Peticionario
6375842025	2025-11-20	2025-11-20	RECLAMO	VICTORIA JAIMES PABON
6376722025	2025-11-20	2025-11-20	RECLAMO	NASLY ISABEL RUIZ HERRERA



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

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

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial – Tatiana Bustos
PUNTO DE ATENCIÓN: Fundación años dorados
FECHA DEL EVENTO: 20 de noviembre de 2025
TEMA DEL EVENTO:
Canales de atención – Aseguramiento en Salud – Peticiones Ciudadanas

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Henry Octavio	Covelli Muñoz	Cedula	79433777	3145294084	henrycovelli@gmail.com	Henry O Covelli M
2	Angie Nelly Abril L	Ibiza Lon	CC	41.450.557	3227613548	—	[illegible]
3	Claudia Marcela	Gil Rojas	C.C	39'704.989	3133554262	lmc1965@hotmail.com	Claudia Marcela Rojas
4	Ursula Dias	Rojas	C.C.	41516.098	3213588352	" " "	Ursula Dias Rojas
5	Luz Emelia de Salazar	de Salazar.	C.C.	41'415553	3002788382	" " "	Luz de Salazar.
6	Piedad Fandiño	arismendy	CC	35'320.378	3167163032	cayesto.arismendy@Hotmail.com	Piedad C. Fandiño A
7	Yadira Piñeros	Piñeros Forero	CC	41736558	3156950191		Piñeros
8	Beatriz Lozano	de chaparro	C.C	20.282.860	3166017932	chaparrolozanopilar@gmail	Beatriz Lozano
9	Andrés Bernet	Lara chaparro	CC	80013.773	3156017932	Laracandrés@gmail	Andrés Lara
10	Andrea Carolina	Rojas Guevara	C.C.	52482949	3152713549	acg7@gmail.com	[illegible]
11	Maria Ines	Guevara de Rojas	C.C.	35330101	3158806670	mariainesguevara polina@gmail.com	[illegible]
12	María Eloisa	Santander	C.C	32629468	3223271005	—	No firma
13	Beatriz	Lozano	CC	20282860	—	—	No Figma.
14	Flor Natividad	Muñoz de Covelli	CC	20317733	3182268947	flobarelli@gmail.com	Flor M. de Covelli.
15	Tatiana	Bustos M.	CC	1014200877	3114518352	Mbustos@salud	Tatiana B
16							
17							
18							

Scanned with CamScanner