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

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

Objetivo	Fecha: 24 de noviembre / 2025			
Promover espacios grupales de interacción comunitaria orientados a fortalecer el conocimiento sobre los canales de atención, mecanismos de participación ciudadana y generalidades de aseguramiento en salud.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (X) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Salón comunal Viña del Mar			
	Hora Inicio: 7:30 a.m. Hora Fin: 9:00 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 en el salón comunal de viña del mar de la localidad de Engativá. 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 sobre el conocimiento general 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.

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 así:

- **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, 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 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, se enfatizó que

tener la encuesta SISBÉN actualizada es clave para mantener el acceso a servicios de salud gratuitos o subsidiados.

Y teniendo en cuenta que algunos asistentes manifestaban tener barreras de acceso con la prestación de los servicios de salud, se brindó información sobre el mecanismo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Se indicó que cualquier ciudadano puede presentar estas solicitudes formales ante entidades públicas, como la Secretaría Distrital de Salud, con el fin de obtener información, acceder a servicios o reportar dificultades en la atención. Se recomendó el uso de la plataforma digital **"Bogotá te escucha"** (https://bogota.gov.co/sdqs) como medio principal para la radicación de PQRS.

Durante la jornada, se explicó el uso de dicha plataforma, desde el ingreso al portal hasta la correcta redacción del caso y la carga de documentos de soporte, tales como órdenes médicas o fórmulas vigentes. Se orientó sobre la importancia de conservar el número de radicado para facilitar el seguimiento. Se indicó que el plazo de respuesta para peticiones ciudadanas es de hasta quince (15) días hábiles.

Se cerro el espacio resolviendo inquietudes puntuales de los ciudadanos asistentes, y brindando la información correspondiente y realizando la invitación a todos los ciudadanos para hacer uso de las herramientas y canales socializados por parte de la secretaria dsitrtal de salud y la dirección de servicio a la ciudadania.



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	Valentina Esguerra	TSVER356@gmail.com	3196090572	Entorno comunitario RBC	
2	JENNIFER BAEZ D.	[illegible]	3105547954	BSPEC-CHAPINERO	JBAEZ
3	Tatiana Bustos	Jtbustos@saludcap	3114518352	S.D.S - 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: Siliana María Larios Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda B.

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Tatiana Bustos
PUNTO DE ATENCIÓN: Salón Comunal Viña del Mar
FECHA DEL EVENTO: 24 de noviembre /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	Blanca Elvira	Avellaneda	c.c.	41734265	3202418992	—	Blanca Avellaneda
2	Maria	Gomez	cc	21055660	3204814427	—	
3	Nohemi	Sanchez de Cobos	CC	41526480	3138421951	—	Nohemi Sanchez de C.
4	Edith Viviana	Cabuz Sanchez	CC	52791695	3232332804	—	EDITH CABUZ S.
5	Olivia Cipriano	Cipriano Bque	C.C	30161362	3154769 85	—	
6	Angelica	Chacón Avellaneda	c.c.	1076020189	3203968463	—	Angelica Chacón
7			cc	1137224	3202103	—	
8	Cecilia Posada	Romero	cc.	26732050	3023866486	—	
9	Magdalena Fracisca	Posada	cc.	52053477	3023866458	—	
10	Maria del Carmen	Sosa	C.C.	51.618.581	3124878547	—	Maria Sosa
11	Marilu z	Sosa	C.C.	51.895.289	3124878547	—	
12	Herrera Baez	Baez Salazar	CE	415692 86	3132021180	—	
13	Margarita	Hernandez Florez	cc.	41620866	3125943152	—	
14	Aida Yamile	Gonzalez Solano	CC	52285226	3138234716	—	
15	Ana Isabel	Diaz Morales	CC	31581524	3133791832	—	Ana I Diaz
16	Blanca Cecilia	Gonzalez Contreras	cc	41545402	3223711730	—	Blanca Cecilia Gonzalez
17	Myriam P	Puente	CC	35314439	3173283575	—	
18	Rosalbina	Pachon	C	21035066	3114885416	—	Rosalbina Pinzon
19	Lina	Florez Q.	CC	52051022	3144483753	lidamccf@gmail	
20	Tatiana	Bustos	CC	1014200872	3114518352	JTbustos@saludt	Tatiana B

Scanned with CamScanner