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: 26 de enero de 2026			
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: Grupo manantial de vida			
	Hora Inicio: 11:00 a.m. Hora Fin: 1:00 p.m.			
	Notas por: Tatiana Bustos			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Desde la 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 grupo manantial de vida, 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, 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 material informativo 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 así:

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.

Subgrupos Sisbén IV	Tarifa % Asignado	Valor Mensual 2026
D1 a D3	2,50%	$38.600
D4 a D7	3,70%	$57.100
D8 a D14	5,50%	$84.800
D15 a D20	8,30%	$128.000
D21	11,00%	$169.600

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 BOGOTA 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	Viviana Alegria	lili.ak.0803 @gmail.com	310 3039211	RBC	
2	Gisella Mantilla	gmcpv09@gmail.com	3112177 657	SDC	
3	Tatiana Bustos	tbustos@saludcapital	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 ( )	N. A

* 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: 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 manantial de Vida.

FECHA DEL EVENTO: Enero 26 de 2026

TEMA DEL EVENTO:

Aseguramiento en Salud, Rutas cuidadoras y Canales de atención

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Julia Elvira	Collaba	CC	39712789	3149614496	—	Julia EC
2	Ana Aurora	Ramirez	CC	35481872	—	—	Ana Aurora Ramirez
3	Diana Ruth	Rodriguez	CC	51889176	3119923343	—	Diana RR
4	Janneth	Ibañez	CC	39646794	3144045495	—	
5	Maria de los Angeles	Naranjo	CC	51564336	3502794459	—	
6	Gloria	Sanabria	CC	41609039	3209361721	—	
7	Maria Concepcion	Torres	CC	51914473	3123247888	—	Maria C. Torres.
8	Ana Olena	Garzon	CC	44047821	3218130807	—	
9	Gladys	Garavito	CC	39737467	3208079271	—	
10	Maria Ines	Castillo	CC	41609040	3115340246	—	
11	Janneth	Ibañez Soto	C.C	39646794	3144045495	—	
12	Maria de los angeles	Aguarete Parra	CC.	51564336	3502794459	—	
13	Maria elvia Martinez	Martinez	CC	27980		—	
14	Maria Alcira	Martinez	CC	27982765	3118905292	—	
15	Jenny Ayala G.	Ayala.	CC.	51944300	3133689509	—	
16	Tatiana	Bustos	CC	1014200872	3114518352	tbustos@saludcapital	
17							
18							
19							
20							

Scanned with CamScanner