Tema: Actividad grupal con el grupo Andalucía informando sobre 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: 29 de enero de 2026			
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: 11:00 a.m. Hora Fin: 12:30 p.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 Andalucía 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.

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.

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

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Paola Idarraga	idarragaandrea@gmail.com	3115575907	Subred sur occidente	
2	Gina Pulido Molina	Pulidoginna2026@gmail.com	3243179147	subred sur Occidente	
3	Tatiana Bustos M.	jtbustos@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 ( )	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 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 Lanos Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda B

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Tatiana Bustos

PUNTO DE ATENCIÓN: Grupo Andaluca -

FECHA DEL EVENTO: 29 de enero / 2026

TEMA DEL EVENTO:

Canales de atención - Derechos y Deberes - Aseguramiento en Salud

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Cecilia	Reyes Ramos	21066524	21066524	3107976990		
2	Gloria	—	2377619	3162240357	3162240357		
3	Ana Dominga	Gil	CC	41468551	3133117885	—	
4	Ana	Mateus Aza	CC	20602509	3204956887		
5	María	Mateus Aza	CC	41432539	3204956887		
6	Andres	Correa Mejía	CC	19153795	3204956887		
7	María Francisca	Daza de Sua	CC	41614080	3133253826		
8	Tatiana	Bustos M.	CC	1014200892	3145183552		
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

Scanned with CamScanner