Tema: Actividad grupal en CDC Britalia, informando sobre generalidades de aseguramiento en salud – peticiones ciudadanas – canales de atención de la SDS

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

Objetivo	Fecha: 26 de marzo de 2026			
Desarrollar actividades grupales dirigidas a la comunidad, con el propósito de fortalecer el conocimiento sobre el aseguramiento en salud, los mecanismos de participación ciudadana y los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Orientación (X) Capacitación ( ) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Centro de Desarrollo Comunitario Britalia – Kennedy			
	Hora Inicio: 1:00 p.m. Hora Fin: 3:00 p.m.			
	Notas por: Tatiana Bustos			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

En articulación con el Centro de Desarrollo Comunitario de la localidad de Kennedy, el equipo de la Estrategia Territorial desarrollo una actividad grupal, dirigida a los asistentes del lugar, dando cumplimiento al objetivo de fortalecer el conocimiento sobre el aseguramiento en salud, los mecanismos de participación ciudadana y los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud.

El espacio inició indagando entre los participantes acerca del conocimiento que tenían sobre la Secretaria Distrital de Salud, su ubicación y tramites conocidos y utilizados por la comunidad. Esta dinámica permitió identificar el nivel de familiaridad de los asistentes con los servicios y tramites que pueden encontrar en la entidad.

Posteriormente, se realizó la socialización del tema de aseguramiento en salud. Se consultó al grupo si conocían cuáles son los regímenes del sistema de salud colombiano, y sus respuestas evidenciaron que, aunque existen nociones generales, persisten dudas, especialmente en torno al funcionamiento del régimen subsidiado.

Con base en estas inquietudes, se ofreció 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, 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, ya que se evidencia que hay mucha confusión antes los dos términos, se informó de cómo esta categorizado y como aplica en salud.

Categorías del Sisbén y Cobertura de Salud

Grupo Sisbén	Clasificación	Cobertura en Salud
Grupo A	Pobreza extrema (A1 a A5)	Afiliación al **Régimen Subsidiado** sin costo. No pagan copagos por servicios médicos.
Grupo B	Pobreza moderada (B1 a B7)	Afiliación al **Régimen Subsidiado** sin costo. Acceso a atención en red pública y privada vinculada.
Grupo C	Vulnerable (C1 a C18)	Afiliación al **Régimen Subsidiado**. Los subgrupos C1 a C18 pueden acceder, pero algunos niveles podrían requerir copagos según la normativa vigente.
Grupo D	No pobre, no vulnerable (D1 a D21)	Generalmente deben pertenecer al **Régimen Contributivo**. Si no tienen ingresos, pueden usar la **Contribución Solidaria** para seguir en el subsidiado pagando un aporte mensual.

En continuidad con el espacio y atendiendo las inquietudes expresadas por el grupo sobre las dificultades para acceder a los servicios de salud, se orientó a los participantes sobre el uso de la plataforma distrital “Bogotá te escucha” (https://bogota.gov.co/sdqs), canal oficial para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF)**.** Se explicó que, para presentar un reclamo o petición, el ciudadano debe ingresar al portal, registrarse o identificarse con su documento, seleccionar el tipo de trámite, diligenciar el formulario con sus datos y la descripción clara de la situación, adjuntar soportes si los tiene y enviar la solicitud, la cual genera un número de radicado que permite hacer seguimiento en línea. Se resaltó que las entidades distritales están obligadas a responder en plazos establecidos por la normativa (15 días hábiles para peticiones

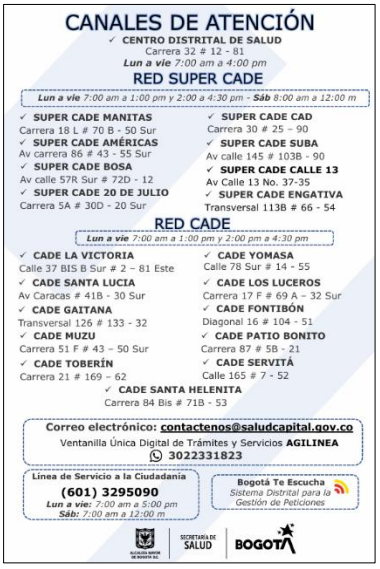
generales y hasta 30 días hábiles para casos complejos), garantizando así transparencia, participación ciudadana y mejora continua en la calidad de los servicios de salud.

Así mismo, se informó a los asistentes acerca de los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud, cuyo propósito es acercar los servicios a la ciudadanía y atender de manera ágil sus inquietudes. Se explicó que, a través de dichos canales, las personas pueden recibir acompañamiento y orientación para la presentación de peticiones ciudadanas, en caso de requerirlo.

Se destacaron los tres canales habilitados, detallando sus características y formas de acceso:

- Canal presencial: Puntos de atención ubicados en la RED CADE y SUPERCADE, se brindó información sobre horarios de servicio y trámites que pueden gestionarse directamente, tales como: orientación para afiliaciones al régimen subsidiado, actualizaciones de datos, orientación sobre servicios, entre otros.
- Canal telefónico: 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. Se aclaró que esta línea no está habilitada para agendamiento de citas ni autorizaciones médicas, sino para brindar orientación e información sobre temas generales de salud.
- Canal virtual: Correo electrónico: contactenos@saludcapital.gov.co. 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 facilita el acceso a información sin necesidad de desplazamiento.

Se entregó a la comunidad un volante informativo con los puntos de atención, la línea de servicio y el correo electrónico, con el fin de reforzar la difusión de estos canales y promover su uso en la comunidad.



Durante la socialización, se mencionaron algunos de los trámites y consultas que pueden realizarse a través de los canales descritos, tales como, verificación del estado de afiliación en salud, motivos de suspensión y/o retiro de las EPS, presentación de peticiones ciudadanas. Se indicó la forma en que debe suministrarse la información según cada caso, enfatizando la importancia de contar con los soportes correspondientes.

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.

Podemos evidenciar que la mayor población asistente a este espacio fueron mujeres, con una asistencia de 22 mujeres y 4 hombres.



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	Martha Velasquez L.	mvelasquezl@ sdis.gov.co	3136181897	SDIS. Cor. S.	
2	Tatiana Bustos M	Jtbustos@ saludcapital.gov.co	3114518352	D.S.C	
3	Diana Marcela Rodriguez	DMRodriguez@saludcapital.gov.co	3125771927	D.S.C.	Diana Rodriguez
4	Ana B Acevedo	Abacevedo@saludcapital.gov.co	3223599 39	SDS-DSC	Ana Bea
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 ( )	NA

* 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 PARTICIPACION SOCIAL
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL

ORIENTACIONES GRUPALES - CAPACITACIONES

Código:	SDS-RPS-FT-025	Versión:	2

Elaborado por: Clara Rocio Lasso / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleada B.

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Diana Rodriguez - Ana Acevedo - Tatiana Bustos

PUNTO DE ATENCIÓN: Centro de Desarrollo Comunitario Britalia - Kennedy

FECHA DEL EVENTO: 26 de marzo / 2026

TEMA DEL EVENTO:

Aseguramiento en Salud - Peticiones Ciudadanas - Canales de atención

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	HOMBRE	MUJER	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Gloria Gómez	66		X	51572268	CC 51572268	3103004862	GloriaGomezAcuna1@email.com	
2	Maria Mola	57		X	cedula	39793547	3212365835	MariaMarita@Homail	
3	Dioselina Trasiaviña	47		X	cc	52818 [illegible]	3222744898		Dioselina Trasiaviña
4	Teresa Peñuela	80		X	CE	41417731	3125621129		Teresa Peñuela
5	Luis Saganome	72	X		cc	19210042	3137815996	luissaganome18@gmail.com	
6	Andrey David Trasiaviña	20	X		cc	1032404882	3222744898		
7	Jose Alfonso Duque		X		Cc	80000170	3115334527	alfonsogomelo7707@gmail.	
8	Andrey David Trasiaviña	20	X		CC	—	—		
9	Doris Galindo	61	X	CC	CC	36176631	3134801354	—	Doris Galindo
10	Olga Galbora	80		X	CC	41354464	3134801354	—	Olga de Galindo
11	Valeria Garzon	24		X	CC	1001344673	3115749121	—	VALERIA GARZÓN
12	Yuly Maritza Tobon	43		X	CC	52731467	3124718807	tobosma@gmail.com	
13	Viviana Consuelo Bello	54		X	CC	52030358	3008660906	vivitabello72@gmail.com	
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									

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	Version:	2

Elaborado por: Clara Rocio Lasso / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleada B

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Diana Rodriguez - Ana Acevedo - Tatiana Bustos

PUNTO DE ATENCIÓN: Centro de Desarrollo Comunitario Britalia - Kennedy

FECHA DEL EVENTO: 26 de marzo /2026

TEMA DEL EVENTO:

Aseguramiento en salud - Peticiones Ciudadanas - Canales de atención

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	HOMBRE	MUJER	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Belinda Bernilda Angulo	62		X	CC	51865131	3016432476	—	
2	Blanca Hernandez Tirna	42		X	CC	63345342	3224641754	—	
3	Jose abdon Cesar Rivas	67	X		CC	19317062	3171950895	—	Cesar Rivas
4	Graciela Barrera	57		X	CC	52980518	3118778427	—	
5	Kamila Montenegro T	28		X	CC	1016100558	3135702978	—	
6	Ana Rosa Omaña	68		X	CC	60281011	3132565749	—	
7	Sonia Jannett Velasquez	56			CC	60357199	3241005579	—	Jannett V.P.
8	Maria Eugenia Velasquez	69		X	CC	60282383	3145854669	—	Maria Eugenia Velasquez
9	Yriver M. Velásquez	46		X	CC	52'765,770	300.3100770	—	Yriver M. Velásquez
10	Camila fernanda olaya Cabrera	28		X	CC	1233489928	3058320075	—	Camila Olaya
11	Paloma Medina	61		X	CC	51'820-519	3134411168	—	
12	Sandra Patricia Vargas	54		X	CC	52127542	3225132668	—	Sandra Vargas
13	Yormaro Uller Funcia	69		X	CC	41695099	3123348716	—	
14	Diana Marcela Rodriguez Angel	37		X	CC	1032422218	3125271927	DMrodriguez@saludcapital.gov.co	Diana Marcela Rodriguez
15	Ana Beatriz Acevedo	53		X	CC	54259652	3223559939	ABAcevedo@saludcapital.	Ana
16	Tatiana Bustos	36		X	CC	1014200872	3114518352	tbustos@saludcapital.gov	
17									
18									
19									
20									

Scanned with CamScanner