Tema: Actividad grupal con la "escuela de los abuelos" 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: 09 de marzo 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 en salud.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Orientación (X) Capacitación ( ) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Grupo "escuela de los abuelos" Usaquén			
	Hora Inicio: 10:00 a.m. Hora Fin: 11:30 a.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 norte, dirigida a la población de personas mayores que conforman el grupo de "la escuela de los abuelos" de la localidad de Usaquén, 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 entrego 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 realizo una pregunta al grupo para saber si conocían cuáles son los regímenes del sistema de salud en Colombia, y sus respuestas mostraron que persisten confusiones entre los mismos y herramientas como lo es la encuesta SISBEN.

A partir de esto, se realizó una explicación clara 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.

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 y que así mismo se puedan compartir y divulgar con la comunidad de sus entornos quienes puedan requerir dicha informacion.

La actividad culminó con una socialización general dirigida a 8 ciudadanos, de los cuales 6 fueron mujeres y 2 hombres.



COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
N/A	N/A	N/A

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	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	Jessica Carrillo	carrillojessica.trabajosocial@gmail.com	3114937589	Subred Norte	
2	Claudia Ojeda	claudia.ojeda.9@gmail.com	3192925240	Subred Norte	ClaudiaOjeda.
3	M Cristina Cordero	mariacristined16@	3203465382	SubRed Norte	
4	Augusto Caru	carocaguito74@Hot	3134894369	SubRed Norte	
5	Ana Beatriz Acuña	Abacuebo@salud	3223557[illegible]3	DSC	
6	Tatiana Bustos	Itbustos@saludcapital.gov	3114518382	D.S.C	Tatiana3
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

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:	2

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

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

PUNTO DE ATENCIÓN: Grupo escuela de los Abuelos - Usaquen

FECHA DEL EVENTO: 09 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	Carmen Buitrago	62		X	CC	41711468	3145146992	— — —	Carmen Buitrago
2	Hector Julio Mejia		X		CC	79145831	3123923102	— — —	Hector Julio Mejia
3	Ana Hidoli Cortes	60		X	CC	39777278	—	— — —	Anahidoli
4	Luz Ella Lemus	75		X	CC	41495858	3009490170	—	Luz Ella Lemus
5	Belsamira Vargas	59		X	CC	39490241	3202479385	— — —	Belsamira Vargas
6	Elsa Albarracin	67		X	CC	41780338	3133473779	— — —	Elsa Albarracin
7	Florbertilde Vasquez	71		X	CC	24231695	3164368850	— — —	Florbertilde Vasquez
8	Jose Abelino Virgo	79	X		CC	17781809 6686	3176967232	— — —	Jose Abelino Virgo
9	Tatiana Bustos	36		X	CC	1014200872	3114583533	Hbustos@saludcapital	Tatiana
10	Ana Beatriz Acevedo	53		X	CC	51259652	3223599397	Abacevedo@saludcapital	Ana Be
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									

Scanned with CamScanner