Tema: Actividad grupal en grupo Teyuna – Bachué informando sobre generalidades de aseguramiento en salud, Derechos y deberes en salud y Peticiones ciudadanas. Cod. 4-54.

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

Objetivo	Fecha: 17 de marzo / 2026			
Facilitar espacios comunitarios de diálogo y participación que promuevan la apropiación social del conocimiento de generalidades en aseguramiento en salud, derechos y deberes en salud, así como herramientas de participación ciudadana dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (X) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Parque Bachué			
	Hora Inicio: 8:00 a.m. Hora Fin: 9:30 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 comunitaria informativa dirigida a la población general del grupo Teyuna de Bachué en la localidad de Engativá, con el propósito de fortalecer el ejercicio participativo en torno al conocimiento clarificar temas en aseguramiento en salud, los derechos y deberes, así como facilitar el acceso a herramientas de participación ciudadana lo son las peticiones ciudadanas.

La sesión inició con la presentación de la estrategia y los objetivos de la jornada y se empieza socializando el tema de aseguramiento en salud. Se realizo la consulta al grupo para saber si conocían cuáles son los regímenes del sistema de salud en Colombia, pese a contar con nociones generales sobre el sistema de salud, los ciudadanos mantienen dudas respecto al régimen subsidiado, en temas como criterios de afiliación, beneficios incluidos y procedimientos de acceso, lo que evidencia la necesidad de reforzar la comunicación institucional. 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, quienes cuentan con condiciones particulares de afiliación y beneficios diferenciados.

- **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, garantizando el acceso a servicios mediante la cotización.
- **Régimen subsidiado:** financiado por el Estado, orientado a personas en situación de vulnerabilidad económica, cuya clasificación depende del nivel SISBEN, y que busca garantizar el acceso equitativo a la atención en salud.

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 indicando la cobertura en cada grupo:

Grupo SISBÉN	Cobertura en salud
A y B	Gratuita total (cobertura completa).
C	90% (cobertura financiada por el gobierno, el 10% restante puede implicar aportes mínimos o limitaciones según subgrupo)
D	Puede afiliarse, pero debe asumir una contribución solidaria adicional calculada según su subgrupo.

En relación con el enfoque comunitario de la estrategia, se desarrolló un ejercicio participativo que permitió reflexionar colectivamente sobre el rol de la ciudadanía en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. En este espacio se socializaron los principales derechos en salud, tales como:

- Acceder a servicios de salud oportunos, con calidad y trato digno.
- Estar afiliado al sistema como cotizante o beneficiario.
- Recibir atención integral a través del plan de beneficios garantizado por la EPS.
- Obtener información clara sobre el estado de afiliación, servicios disponibles y procedimientos.
- Elegir libremente la EPS y la IPS dentro de la red disponible, así como cambiar de entidad si lo desean.

También se abordaron los deberes como usuarios del sistema:

- Afiliarse al sistema de salud y mantener actualizada su información personal y de contacto.
- Brindar información veraz y completa para facilitar la atención médica.
- Hacer uso responsable de los servicios de salud.
- Participar activamente en los procesos de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, tanto a nivel individual como comunitario.

- Presentar los documentos requeridos para acceder a los servicios, incluyendo soportes para PQRS cuando corresponda.

Lo anterior permitió generar reflexión entre los asistentes al grupo, favoreciendo el intercambio de conocimientos y experiencias. Este proceso enriqueció la comprensión colectiva y fortaleció el compromiso de cada participante con el cumplimiento de sus derechos y deberes ciudadanos frente al sistema de salud. Asimismo, se promovió una mayor conciencia sobre la importancia de la corresponsabilidad, el respeto mutuo y la participación activa en la construcción de un sistema más equitativo y accesible para todos.

Se continuo con información sobre los tres canales oficiales de atención que la Secretaría Distrital de Salud pone a disposición de la población:

- **Canal Telefónico:** Línea de servicio a la ciudadanía (601) 329 5090, 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. Este canal permite resolver inquietudes, reportar barreras en el acceso a servicios y recibir orientación sobre trámites.
- **Canal Presencial:** Atención en los puntos CADE y SUPERCADES de la red distrital, de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m., y sábados en los SUPERCADES de 8:00 a.m. a 12:00 m. En estos espacios se pueden realizar trámites como afiliación a población priorizada, orientación en aseguramiento y radicación de peticiones ciudadanas.
- **Canal Virtual:** A través del correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co, disponible en horario continuo. Se informaron los tiempos de respuesta: entre 1 y 3 días hábiles para consultas generales y hasta 15 días hábiles para peticiones formales, conforme a la Ley 1755 de 2015.

Durante la jornada se entregó material informativo con los datos de contacto y ubicación de los puntos de atención socializados anteriormente, con el fin de facilitar el acceso a los servicios en los entornos cercanos de los participantes.

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.

Bogotá te escucha

Se dio el espacio para el acompañamiento y atender la solicitud de una asistente quien solicitaba una petición ciudadana, quien presentaba una barrera de acceso para agendamiento de examen hace mas de seis (6) meses y quien contaba con los soportes durante la jornada.

Número de Petición	Fecha de Ingreso	Fecha de Radicado	Tipo de Petición	Peticionario
1964832026	2026-03-17	2026-03-17	RECLAMO	BELEN JUDITH CABALLERO PEREZ

Finalmente, se invitó a todos los asistentes a utilizar los canales de atención disponibles, de acuerdo con sus necesidades, facilidades y lugar de residencia. De esta manera se fomenta una ciudadanía informada, empoderada y activa en la defensa de su derecho a la salud y compartir la información con quienes lo requieran.

La sesión culmino con buen balance de recepción de información y aclaración de dudas con los tramites y servicios ofertados y resaltando el valor de acercarlos a la comunidad. Se realizo la jornada con la asistencia de 20 asistentes de los cuales fueron 19 mujeres y 1 hombre.



COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
N/A	N/A	N/A

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 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	Diana Ramirez	Dianoramirez8702@gmail.com	3004368285	Comunitaria RBC	
2	Tatiana Bustos	Htbustos@Scdcapital.gov	3114518332	DS.C	
3					
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 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 Arbeleada B.

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Tatiana Bustos

PUNTO DE ATENCIÓN: Grupo Teyuna - Parque Bachue

FECHA DEL EVENTO: 17 de marzo / 2026

TEMA DEL EVENTO:

Aseguramiento en Salud - Derechos y Deberes en Salud - Peticiones Ciudadanas

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	HOMBRE	MUJER	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Berta Mercado	78.		X	cc.	41417704	305H107416	—	
2	Elisabeth Castro	67		X	cc	51572803	314-3145021194	—	
3	Gustavo Martinez	64	X		cc	19378088	3102626385	—	
4	Eloa Castro.	/		X	cc	51605941	3007918912	—	
5	Maria Elena Flores	/	X	X	cc	21162330	6012280963	—	Elena Flores
6	Martha Gonzales.	/		X	CC	41427646	3125121619	—	
7	Carmen Ochoa	/		X	"	41419381	93312435	—	
8	Stefania Caballero	61		X	CC	35506176	3133678536	—	
9	Ma Dora Borda	/		X	"	41331853	3143697253	—	
10	Carmen L Iglesias	/		X	"	41719864	3123092419	/	
11	Ulmo Bonilla	66		X	"	41720689	3194334456	—	
12	Orlandy Valencia	86		X	"	29272482	4422695	—	
13	Yolanda Salcedo	77.		X	"	51197198	3003031149	—	
14	Miriam Benjio	73		X	"	41573203	3143789364	—	
15	Donulio Mareio	81		X	"	4134864	3215628798	—	
16	Ana Mª Mareio	70		X	"	35315945	3125092121	—	
17	Marina Poveda	81		X	"	41383720	6012279123	—	
18	Ana Parra	82		X	"	3024583193	3024583193	—	
19	Elizabet Tardo H	86		X	"	39696759	3144898302	—	
20	Maria Enna Duran	80		X	"	41385851	—	—	