Tema: Actividad grupal en el salón comunal villa Elisa informando sobre canales de atención - generalidades de aseguramiento en salud - peticiones ciudadanas. Cod 4-54.

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

Objetivo	Fecha: 06 de julio / 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 ( ) Capacitación ( ) Orientación (X) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Salón comunal Vila Elisa			
	Hora Inicio: 9:00 a.m. Hora Fin: 10:30 a.m.			
	Notas por: Tatiana Bustos			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

La Estrategia Territorial desarrollo una actividad grupal en el salón comunal Villa Elisa, dirigida a personas mayores, dando cumplimiento al objetivo de fortalecer el conocimiento sobre los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud, aseguramiento en salud y los mecanismos de participación ciudadana como herramienta.

El espacio comenzó indagando entre los asistentes, quienes compartieron sus conocimientos sobre la ubicación y los canales de atención disponibles conocidos y utilizados de la SDS. Esta participación permitió identificar el nivel de familiaridad de la comunidad con los trámites relacionados con servicios en salud, 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 y se identificó los puntos cercanos los cuales corresponden al SUPER CADE de Suba o el CADE de la Gaitana. 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: A continuación, 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 aclaró que

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 volante 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.

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, 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**: diseñado para personas en situación de vulnerabilidad económica que no cuentan con ingresos estables. Para acceder, es indispensable tener una encuesta SISBÉN vigente. Se explicó cómo el SISBÉN clasifica a los ciudadanos en grupos A, B, C y D, según sus condiciones socioeconómicas, lo que permite determinar el tipo de subsidio (total o parcial) al que pueden acceder.

Teniendo en cuenta lo anterior se amplió la información sobre el régimen subsidiado. Se detalló cómo de acuerdo con sus condiciones socioeconómicas son los beneficios en los temas de salud, permitiendo establecer si pueden recibir un subsidio total o parcial dando la explicación de la cobertura en salud de acuerdo a cada grupo del SISBEN.

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.

Grupo Sisbén IV	Valor a pagar por afiliado de 18 años o más (Resolución No. 2764 de 2025 - UPC 2026)	Tarifa % asignado
D1 a D3	$ 38.600	2,50%
D4 a D7	$ 57.100	3,70%
D8 a D14	$ 84.800	5,50%
D15 a D20	$ 128.000	8,30%
D21	$ 169.600	11,00%

Durante la socialización los asistentes manifestaron las principales barreras de acceso o dificultades más comunes con la atención en salud las cuales son, ciudadanos sin afiliación activa por inconsistencias en el sistema, como suspensiones porque les han subido el puntaje del SISBEN, o dificultades en la atención para una cita de medicina general o entrega de medicamentos o citas con especialistas o toma de exámenes especializados.

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 informa que es necesario contar con los soportes los cuales evidencien las barreras de acceso que se presentan en las entidades de salud.

Durante la socialización, se explicó que, una vez enviada la solicitud, esta es remitida a la entidad correspondiente, la cual debe dar respuesta dentro de los plazos establecidos por la ley, es decir, en un máximo

de 15 días hábiles a partir de la fecha de radicación. Asimismo, se indicó que los ciudadanos pueden consultar el estado de su solicitud utilizando el número de radicado que se asigna al momento del envío.

Se cerro el espacio con la invitación a los ciudadanos para hacer uso de los canales de atención y a difundirlos entre las personas que puedan requerir orientación e información en cuanto a los tramites y servicios de la entidad.

La actividad 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 actividad con la socialización dirigida a 10 ciudadanos mayores de edad entre los 52 y 82 años, de los cuales fueron:

HOMBRES	MUJERES
0	10



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	Lucy Jiménez Gómez	lu.jimegoe@gmail.com	3017307545	Subred Norte	Lucy Jiménez
2	Raquel Bohórquez	blanquitabosa@gmail.com	3143402942	Subred Norte	
3	Tatiana Bustos M	Hbustos@saludcapital.gov.co	3145118352	SDS - DSC	Tatiana B
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

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 - Tatiana Bustos

PUNTO DE ATENCIÓN: Salón Comunal Villa Elisa - Suba

FECHA DEL EVENTO: 06 de Julio /2026

TEMA DEL EVENTO:

Fortalecimiento Ciudadano Sobre Canales de atención- Aseguramiento en Salud- Peticiones Ciudadanas

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	HOMBRE	MUJER	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Maria Gladys Rodriguez	78		x	CC	41443634	3106876007	—	
2	Marisol Fonseca	52		X	CC	52142697	3102264600	—	
3	Aracelio Pulido G.	73		X	CC	41596274	3153589785	—	
4	Nelly Margarita Arango	82		X	PE	41325739	3172447492	—	
5	Mercedes Pulido Lopez	70		X	CC	40009126	3133132415	—	
6	Rosa Delia Moreno	67		X	CC	24-196-689	3123214557	—	
7	Ana Bertha Ruano	/		X	CC	41396195	3292191417	—	
8	Elizabeth Prieto R	80		X	X	27784454	3007038858	—	
9	Blanca Ortega	74		X	CC	1127953252	5741290836 42	—	
10	Auca Forero			X	CC	23591384	3106700870	—	Auca Forero
11	Tatiana Bustos M.	37		x	CC	1014200892	3114518352	Hbustos@saludcapital	Tatiana3
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									

Scanned with CamScanner