Tema: Actividad grupal en la Casa Barrio Bilbao sobre Guía de Trámites y Certificado de Discapacidad

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

Objetivo	Fecha: 20 mayo 2025			
Brindar herramientas a las personas mayores del Barrio Bilbao a través de una actividad grupal, para socializar la guía de trámites de la Secretaría Distrital de Salud y la orientación sobre el proceso para el certificado de discapacidad.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (x) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Casa Barrio Bilbao			
	Hora Inicio: 10:00 am Hora Fin: 11:30 am			
	Notas por: Natalia Jaimes Suarez			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

En el marco de las acciones comunitarias impulsadas por la Estrategia Territorial de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se desarrolló jornada de fortalecimiento en salud en la Casa Barrio Bilbao, ubicada en la localidad de Suba. La actividad fue dirigida a personas mayores del sector y estuvo a cargo de las contratistas Natalia Jaimes y Tatiana Bustos, en articulación con la profesional Valentina Esguerra de la Subred Norte. El espacio tuvo como propósito orientar a la ciudadanía sobre los trámites en salud gestionados por la Secretaría Distrital de Salud, haciendo énfasis en el proceso de certificación de discapacidad y la apropiación de herramientas para facilitar su acceso.

El recorrido por los canales de atención inició con la socialización del canal presencial, destacando los servicios que presta la Secretaría Distrital de Salud a través de los módulos ubicados en los puntos de atención de la RED CADE y SUPERCADE. Se explicó que estos espacios permiten a la ciudadanía obtener orientación e información sobre afiliaciones, novedades en aseguramiento y otros servicios en salud. Ante la duda sobre la diferencia entre CADE y SUPERCADE, se aclaró que los segundos agrupan un mayor número de entidades distritales y ofrecen atención adicional los días sábado. Los horarios fueron compartidos con los asistentes, precisando que los CADE funcionan de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., y los SUPERCADE también abren los sábados de 7:30 a.m. a 12:00 m.

A continuación, se presentó el canal telefónico, línea (601) 329 5090, como herramienta oficial de contacto directo con la Secretaría Distrital de Salud. Algunos participantes indicaron haber confundido esta línea con la de su EPS, por lo cual se aclaró que esta brinda orientación exclusivamente institucional sobre trámites, servicios y situaciones relacionadas con el sistema de salud. Se explicó que, si bien no se asignan citas médicas por este medio, sí es posible radicar peticiones ciudadanas ante problemáticas como el no agendamiento de citas con especialistas o la no entrega de medicamentos.

También se compartieron los horarios de atención, los cuales comprenden 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.

Finalmente, se abordó el canal virtual mediante el correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co. Se resaltó su disponibilidad permanente para radicar solicitudes, resolver dudas sobre afiliación, consultar trámites y presentar peticiones ciudadanas. Se explicaron los tiempos de respuesta establecidos: tres días hábiles para información general y hasta quince días para solicitudes formales. Se brindaron recomendaciones prácticas sobre cómo estructurar adecuadamente una solicitud, incluyendo la importancia de adjuntar imágenes legibles de las órdenes médicas o fórmulas vigentes, y de redactar una breve descripción del caso. Se hizo énfasis en no dejar vencer los documentos médicos, ya que esto puede afectar el trámite.

Una vez finalizada la explicación de los canales de atención, se avanzó con la presentación de la guía de trámites y servicios que gestiona la Secretaría Distrital de Salud, destacando su utilidad para facilitar el acceso a procedimientos clave en salud pública y garantizar la legalidad en las actuaciones ciudadanas. Se inició con el trámite de registro y autorización de títulos en el área de la salud, subrayando su obligatoriedad para quienes han culminado carreras del sector y desean ejercer profesionalmente en Colombia. Se explicó que este proceso se realiza de manera virtual a través de la Ventanilla Única Digital, donde el solicitante debe diligenciar un formulario y adjuntar documentos como cédula de ciudadanía, diploma y acta de grado. Una vez aprobado, se emite una resolución que es enviada al correo registrado y puede ser consultada en línea.

Seguidamente, se presentó la estrategia “Negocios Saludables, Negocios Rentables”, la cual facilita la obtención del concepto sanitario requerido por establecimientos comerciales del sector salud. Se explicó que este proceso puede adelantarse mediante una plataforma digital de autogestión, que permite realizar la autoevaluación con listas de verificación, subsanar observaciones y solicitar la visita técnica correspondiente, todo sin intermediarios. Esta modalidad busca promover la formalización y el cumplimiento de las condiciones higiénico-sanitarias exigidas por la normativa vigente.

A continuación, se explicó de manera detallada el proceso para solicitar el certificado de discapacidad, destacando su importancia como documento oficial que permite acceder a beneficios, rutas preferenciales y programas de apoyo en salud e inclusión social. En cuanto a los requisitos documentales, se señaló que se debe presentar la copia del documento de identidad de la persona a certificar; en el caso de menores de edad, también se requiere el Registro Civil y la identificación del padre, madre o acudiente legal. Además, es necesario anexar copia de un recibo de servicio público reciente (agua o luz), así como un número de teléfono y un correo electrónico para contacto. Se reiteró que, en caso de dudas sobre el procedimiento o los soportes requeridos, las personas pueden acudir a los módulos de atención ubicados en los puntos CADE, donde recibirán orientación personalizada sobre cada paso del proceso.

Se aclaró que la solicitud puede gestionarse de manera virtual a través de la Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios, aunque también existe la posibilidad de radicar la documentación de forma presencial en la sede principal de la Secretaría Distrital de Salud, donde se cuenta con módulos específicos para la atención de este trámite. A las personas interesadas se les entregó una pieza informativa que resume de forma clara los pasos a seguir y los documentos exigidos.

Durante el desarrollo del espacio se generó un diálogo activo en torno a las principales barreras que las personas asistentes han enfrentado en el acceso a servicios de salud. Las inquietudes más frecuentes estuvieron relacionadas con la no entrega oportuna de medicamentos y las dificultades para el agendamiento de citas médicas en sus respectivas EPS. Frente a estas situaciones, se reiteró la utilidad de los canales de atención socializados y el uso del derecho de petición como mecanismo formal para exigir la garantía del servicio, ya sea de forma presencial, telefónica o virtual.

Adicionalmente, surgieron preguntas sobre inconsistencias en la clasificación del Sisbén y la relación de este con el régimen subsidiado. Se aclaró que todo lo relacionado con encuestas, actualizaciones, validaciones y resultados del Sisbén corresponde directamente a la Secretaría Distrital de Planeación, por lo que cualquier dificultad en este ámbito debe ser gestionada ante dicha entidad.

Al finalizar la jornada, se agradeció la participación del grupo. Debido al tiempo limitado disponible, no fue posible desarrollar una actividad complementaria, sin embargo, se garantizó que todas las dudas planteadas fueran atendidas de manera oportuna y se compartieron los canales institucionales para consultas posteriores.





COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Tatiana Bustos	Jtbustos@saludcap	3114518352	S.D.S - D.S.C	Tatiana B
2	Natalia James	NJames@saludca	3022629819	SDS - DSC	Natalia J
3	JAIME BARRERA	Jaimebdivision@gmail.com	3102445291	ENT. COMUNITARIO	JAIME B.
4	Valentina Esguerra	vep356@gmail.com	3196096572	Ent. comunitario	
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.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

GESTIÓN SOCIAL EN SALUD
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL

ORIENTACIONES GRUPALES - CAPACITACIONES

Código	SDS-GSS-FT-049	Versión	4

Elaborado por: Sidana María Larios Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo - Yolanda Sepúlveda / Aprobado por: Eugenia Arboleda B

NOMBRE COLABORADOR(A): Estratega Territorial - Tatiana Bustos - Natalia Jaimes
PUNTO DE ATENCIÓN: Casa barrio Bilbao
FECHA DEL EVENTO: 20 de Mayo 2025
TEMA DEL EVENTO:

Guia de tramites - Certificado de Discapacidad.

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Constancia	Rodriguez	CC	51657970	3118939567	—	
2	Martha Ines	Rodriguez	CC	35314727	3138782733	—	
3	Maria Adelina	Cardenas	CC	51645709	3054784497	—	
4	Graciela Gomez	Gomez	CC	35455737	3112601483	—	
5	Maria Veronica	Alindo	CC	—	—	—	No Firma
6	Guillermo	Alba	CC	428995	3117290278	—	
7	Cristina	Ramirez	CC	23924341	3117290278	—	
8	Maria	Rivera	CC	—	3219246945	—	No Firma
9	Elicenia	Lopez	CC	41621809	3132214808	—	
10	Inosencia	Contreras	CC	28304872	3139143831	—	
11	Ubaldina	Lozano	CC	23505837	—	—	
12	Olga Lucia	Castellanos Barbosa	CC	23496736	3154463818	—	
13	Rosa Angelica	Caro	CC	—	—	—	
14	Ana Lucia Gonzalez	Gonzalez	CC	35466696	3105885808	—	
15	Nelson	Brito	CC	7149594	—	—	
16	Teresa	Betancur	CC	28523249	—	—	
17	Julio Roberto	Torres	CC	19244465	3114613426	—	
18	Jose Ricardo	Beltran	CC	11432926	3126245345	—	
19	Diaz	Diaz	CC	20951078	3136463085	—	
20							