Tema: Canales de atención – Certificado de discapacidad

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

Objetivo	Fecha: junio 26 / 2025			
Realizar jornadas de fortalecimiento en la ciudadanía general, sobre los canales de atención y como gestionar tramites de la secretaria de salud como lo es el certificado de discapacidad.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (X) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Salón comunal Laguna			
	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 *

Durante las jornadas desarrolladas por el equipo de la estrategia territorial de la Dirección de servicio a la ciudadanía, se realizó la articulación con un grupo de población general, teniendo mayor participación de madres y cuidadores, en donde se realizó una jornada de fortalecimiento y difusión de los canales de atención dispuestos por la secretaria Distrital de Salud.

En este espacio se socializaron los tres (3) canales de atención como lo es:

- Canal Presencial: con presencia en 7 CADES y 7 SUPER CADES de la red dispuesta por la secretaria general del distrito, se informan los horarios de atención los cuales son, lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm e informando que los SUPER CADES cuentan con atención los días sábados de 8:00 am a 12:00 m.
- Canal telefónico: indicando la línea de servicio a la ciudadanía 601 3295090 con su horario de atención lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 m.
- Canal virtual: a través del correo electrónico: contactenos@saludcapital.gov.co en el cual pueden enviar correos en horario continúo, y se indican los tiempos de respuesta para consultas de 1 a 3 días hábiles.

Así mismo se exponen los diferentes temas consultas y gestiones que pueden realizar en salud, poniendo como ejemplo, consultas de su estado de afiliación en salud, motivos de suspensiones y/o retiros de las EPS y la posibilidad de realizar peticiones ciudadanas por cualquiera de los canales socializados, se indica como deben

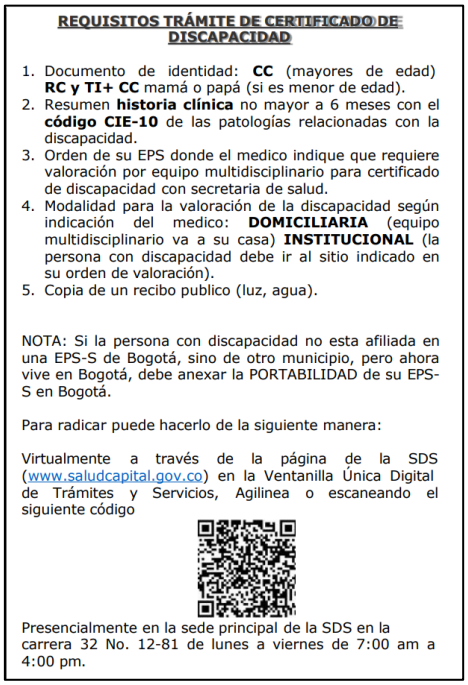
dar la información según los casos y que siempre deben contar con soportes de acuerdo a los motivos de las peticiones, se hace énfasis especial sobre los tiempos de respuesta en caso de peticiones indicando que son 15 días hábiles para obtener respuestas de las entidades.

Se entrega volante informativo con los puntos de atención, línea de servicio a la ciudadanía y correo electrónico para refuerzo de la información.



También se socializo la plataforma “Bogotá te escucha” https://bogota.gov.co/sdqs como el canal oficial para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS) con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital. Durante la socialización, se indicó que una vez se envía la solicitud, esta se dirige a la entidad correspondiente, que debe responder dentro de los plazos establecidos por la ley indicándole a la ciudadanía que son 15 días hábiles a partir de la fecha de radicación. También se informa que pueden consultar el estado de la petición con el número de radicado que asignan en el momento del envió de la petición. Se indica que la petición la pueden realizar de forma autónoma por medio de la página web https://bogota.gov.co/sdqs o mediante los canales dispuestos por servicio a la ciudadanía como el canal virtual por el correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co o la línea de servicio a la ciudadanía 601 329 5090 o en atención presencial en los puntos CADE o SUPERCADE.

De igual forma se socializa el trámite de solicitud del certificado de discapacidad, indicando sus posibles usos como lo es, el poder acceder a diferentes programas de las entidades y asignar beneficios de manera prioritaria y/o excepciones otorgadas por entidades tanto públicas como privadas. Se socializa los requisitos o documentos necesarios para realizar el trámite mediante un volante informativo.



REQUISITOS TRÁMITE DE CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

1. Documento de identidad: **CC** (mayores de edad) **RC y TI+ CC** mamá o papá (si es menor de edad).
2. Resumen **historia clínica** no mayor a 6 meses con el **código CIE-10** de las patologías relacionadas con la discapacidad.
3. Orden de su EPS donde el medico indique que requiere valoración por equipo multidisciplinario para certificado de discapacidad con secretaria de salud.
4. Modalidad para la valoración de la discapacidad según indicación del medico: **DOMICILIARIA** (equipo multidisciplinario va a su casa) **INSTITUCIONAL** (la persona con discapacidad debe ir al sitio indicado en su orden de valoración).
5. Copia de un recibo publico (luz, agua).

NOTA: Si la persona con discapacidad no esta afiliada en una EPS-S de Bogotá, sino de otro municipio, pero ahora vive en Bogotá, debe anexar la PORTABILIDAD de su EPS-S en Bogotá.

Para radicar puede hacerlo de la siguiente manera:

Virtualmente a través de la página de la SDS (www.saludcapital.gov.co) en la Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios, Agilinea o escaneando el siguiente código

Presencialmente en la sede principal de la SDS en la carrera 32 No. 12-81 de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm.

En donde también se explica las dos formas de radicar el trámite, indicando que una puede ser de forma autónoma por la página web de la secretaria Distrital de Salud https://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Tramitesyservicios.aspx en botón de “Agilinea”, en donde encuentran todo el paso a paso y como pueden realizar el registro en el portal para posteriormente cargar la documentación. Y la otra forma que corresponde a manera presencial en la sede de la secretaria ubicada en la Cra 32 # 12 – 81, se indica el horario de atención y se informa que se dispone de dos ventanillas de atención exclusivas para la radicación del trámite.

Así mismo se socializa los momentos en que se requiere realizar la actualización del certificado de discapacidad para las personas que ya cuentan con este, indicando la Resolución 1197 de 5 julio 2024, Art.12 y se entrega documento con la información requerida para la actualización, detallando que se debe realizar cuando es un menor de edad y hay cambio de documento de registro civil a tarjeta de identidad o de tarjeta de identidad a cedula de ciudadanía, o en el momento en que se de un cambio en la condición de salud de la persona certificada.

Resolución 1197 de 5 julio 2024, Art.12. Actualización del Certificado de Discapacidad

Se solicita en los siguientes casos:

- Cuando el menor certificado cumpla los 6 años y 18 años o por cambio de documento.
- Cuando a criterio del médico tratante se presenten cambios en la condición de salud.
- Por cambio de residencia, cambio de nombre o apellido.

Documentación requerida:

- Documento de identidad: (RC/TI/CC/PPT) + documento del tutor legal (CC/PPT)
- Copia del Certificado de discapacidad.
- Historia clínica no mayor a seis meses con código CIE-10
- Copia recibo público (Luz o Agua)
- Carta con copia solicitando a la Secretaria Distrital de Salud la actualización del certificado de discapacidad donde se especifique el motivo de la actualización.
- Orden donde el médico indique que requiere valoración por equipo multidisciplinar (en caso de cambios en la condición de salud).

Durante la jornada se da el espacio para resolver dudas e inquietudes a los ciudadanos y se exponen casos e inconvenientes presentados con la prestación de los servicios de salud en donde de acuerdo a la información socializada se va indicando como proceder en cada uno de los casos.

Se finaliza la jornada con una actividad de asociación en donde se les enseñan unas tarjetas con los nombres de los cades y los ciudadanos deben asociar la ubicación puntualmente la localidad en la que se encuentra en punto.



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	Aydee Ariza	mili_ariza@yahoo.com	312390 9442	SRSO	
2	Rosinis Flores	roxlow35sanchez@hotmail.com	3134847163	SRSO	
3	Tatiana Bustos	ttbustos@saludcapital.gov.co	3114518352	D.S.C	
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 ( )	N. A

* Se podrán incluir o eliminar filas de acuerdo con el requerimiento.

Scanned with CamScanner

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-040	Versión	4

Elaborado por: Siliana Maria Larios Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo - Yolanda Sepulveda / Aprobado por: Eugenia Arboleda B.

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Tatiana Bustos
PUNTO DE ATENCIÓN: Salón Comunal Laguna.
FECHA DEL EVENTO: Junio 26 / 2025
TEMA DEL EVENTO:
Canales de atención

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Mario Silva	Silva Moreno	CC	4115000			Mario
2	Sandra Milena Alzate		CC	52.159.216	3144347813	milenaalzate2011@gmail.com	
3	EDGAR GONZALEZ	GONZALEZ COGOLLO	CC	79316365	3143418552	edgar.gonzalez2003@gmail.com	
4	Gloria Laserna	Escobar	CC	51585919	3203571880	gloria.laserna1961@gmail.com	
5	Omaira Venegas	Venegas	CC	28739674	3219258434	X	
6	Monica	Sanchez	CC	52485846	3138549860	mcsanchez.c408@hotmail.com	
7	Adriana	Laserna	CC	10131327039	3203571880	—	Adriana
8	María José	Romero González	TI	1013131686	3115969491	RomeroGonzalez91@gmail.com	
9	Fanny Merchan	Merchan de Ochoa	CC	51602581	3204708050	—	
10	Nora L. Pasuy Quintero		CC	51634887	3142125282	—	
11	Diana Patiño	Cortes	CC	52-791.024	3029513350	—	
12	Rubiela Avila	Avila Saavedra	CC	23799858	31181832	yesdany1968@gmail	
13	Angelica chiguza	chiguza redondo	CC	51940572	3230671552	angelicac-1@hotmail.com	
14	Tatiana	Bustos Martinez	CC	1014200872	3114518352	Jtbustos@saludcapital.gov.co	Tatiana3
15							
16							
17							
18							
19							
20							

Scanned with CamScanner