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				

Tema: Espacio Grupal en la Junta de Acción Comunal Puerta del Sol II Sector sobre los canales de atención y la guía de trámites de la SDS

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

Objetivo	Fecha: 11 Junio 2025			
Brindar herramientas a la ciudadanía mediante un espacio grupal en la Junta de Acción Comunal Puerta del Sol II Sector, orientado a personas mayores de la localidad de Suba, para socializar los canales de atención y la guía de trámites de la Secretaría Distrital de Salud	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (x) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: JAC Puerta del Sol II Sector			
	Hora Inicio: 10:00 am Hora Fin: 12:00 m			
	Notas por: Natalia Jaimes Suarez			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

En el marco de las acciones comunitarias dinamizadas por la Estrategia Territorial de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se llevó a cabo un espacio grupal en la Junta de Acción Comunal Puerta del Sol II Sector, ubicada en la localidad de Suba. La actividad fue orientada por las contratistas Natalia Jaimes y Tatiana Bustos, en articulación con profesional de la Subred Norte, y estuvo dirigida a personas mayores del sector. El encuentro tuvo como propósito acercar la información institucional relacionada con los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud, así como los trámites y servicios que pueden ser gestionados por la ciudadanía, con énfasis en facilitar el acceso oportuno y fortalecer el ejercicio de derechos en salud.

En el desarrollo inicial del espacio, se orientó a los asistentes sobre los canales de atención disponibles por parte de la Secretaría Distrital de Salud (SDS), con el fin de fortalecer su conocimiento y facilitar el acceso a los trámites y servicios en salud. Para promover la participación activa, se inició con una pregunta abierta sobre cuáles canales conocían; una de las respuestas mencionó el canal telefónico, aunque fue confundido con la línea de atención de la EPS. A partir de esta intervención, se aclaró que la línea (601) 329 5090 corresponde a la SDS, y permite recibir información y orientación sobre temas como afiliación, trámites, servicios y situaciones relacionadas con el sistema de salud. Se hizo énfasis en que, aunque no es un canal para asignación de citas médicas, sí permite radicar peticiones ciudadanas ante casos como la no entrega de medicamentos o la falta de agendamiento con especialistas. Asimismo, se socializaron los horarios de atención: de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m.

Posteriormente, se presentó el canal virtual a través del correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co, resaltando su

disponibilidad permanente y su utilidad para enviar consultas, solicitar orientación, presentar peticiones y acceder a la información institucional sin necesidad de desplazamiento. Se explicó que el tiempo de respuesta es de uno a tres días hábiles para solicitudes informativas, y hasta quince días hábiles para peticiones ciudadanas. En respuesta a las dudas surgidas, se brindaron recomendaciones prácticas para la radicación de solicitudes: tomar una fotografía legible de las órdenes médicas vigentes, adjuntar los soportes necesarios y describir de forma breve pero clara la situación presentada. Se enfatizó en la importancia de no dejar vencer estos documentos, ya que su vigencia es un requisito para el trámite.

Finalmente, se abordó el canal presencial, destacando que la SDS cuenta con módulos de atención directa en 7 CADE y 7 SUPERCADE distribuidos en diferentes zonas de la ciudad. Se aclaró que los CADE funcionan de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., mientras que los SUPERCADE, además de ese horario, también prestan servicio los sábados de 7:30 a.m. a 12:00 m. Se explicó que estos espacios permiten recibir orientación personalizada y gestionar trámites de forma directa. Ante inquietudes sobre la diferencia entre CADE y SUPERCADE, se precisó que la principal distinción radica en la cantidad de entidades presentes en cada punto y en la ampliación de los horarios de atención.

Luego de este recorrido por los canales institucionales, se dio paso a la socialización de los trámites y servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Salud, destacando su papel en el acceso a derechos y la legalidad en la prestación de servicios. Entre los trámites abordados se destacó el concepto sanitario para establecimientos comerciales, el registro y autorización de títulos para el ejercicio profesional en salud, y la solicitud del certificado de discapacidad, este último como uno de los más demandados por la ciudadanía en los espacios comunitarios.

Se abordó en detalle el trámite para la obtención del Certificado de Discapacidad, resaltando su relevancia como instrumento oficial para acceder a beneficios, servicios y rutas especializadas en salud. Se explicó que este proceso requiere una valoración por parte de un equipo multidisciplinario por la Secretaría Distrital de Salud (SDS). Para iniciar el trámite, los interesados deben acudir a su EPS para solicitar una orden médica dirigida a la SDS, junto con la historia clínica que incluya el diagnóstico codificado bajo la nomenclatura CIE-10. Se enfatizó que, en caso de dudas, los ciudadanos pueden dirigirse a los módulos de atención presencial de la SDS ubicados en la Red CADE, donde recibirán orientación sobre el procedimiento.

Además de los documentos anteriores, se informó que deben anexarse: copia del documento de identidad de la persona a certificar (en caso de menores de edad, copia del registro civil y del documento del acudiente o tutor legal), un recibo público (de agua o luz) reciente, y un medio de contacto vigente (correo electrónico y número telefónico). Se explicó que este trámite puede realizarse tanto de manera presencial en la sede principal de la SDS, como por medio de la Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios, donde se habilita la radicación virtual de los documentos.

Posteriormente, se socializó el proceso de registro y autorización de títulos en el área de la salud, trámite requerido por los profesionales del sector para obtener la resolución que habilita el ejercicio legal de su profesión en el país. Este procedimiento también se gestiona por medio de la Ventanilla Única Digital, donde el solicitante debe diligenciar un formulario electrónico y cargar los documentos exigidos, tales como la cédula, el diploma y el acta de grado. Una vez evaluada la solicitud, se emite una resolución que se remite al correo electrónico registrado, y queda disponible para consulta y descarga en la plataforma.

Finalmente, se presentó la estrategia "Negocios Saludables, Negocios Rentables", una iniciativa que busca facilitar la obtención del concepto sanitario por parte de los establecimientos comerciales a través de un proceso de autogestión digital. Esta plataforma permite a los propietarios registrar su negocio, realizar una autoevaluación mediante listas de chequeo, corregir hallazgos y solicitar la visita de verificación sanitaria. El uso de esta herramienta contribuye a la formalización, al cumplimiento de los estándares higiénico-sanitarios y al fortalecimiento de la cultura del autocuidado. Ante inquietudes sobre el uso de la plataforma o los requisitos, se reiteró que pueden resolverse por medio de cualquiera de los canales de atención previamente socializados.

Para concluir, el grupo demostró una participación activa y un alto nivel de interés en los temas abordados, generando un diálogo enriquecedor con diversas inquietudes. Una de las preguntas más destacadas giró en torno a la diferencia entre presentar una petición ciudadana ante la Secretaría Distrital de Salud (SDS), acudir a la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) o interponer una tutela. Se explicó que la SDS, en su función de vigilancia a nivel distrital, puede recibir peticiones, quejas o reclamos frente a problemáticas relacionadas con el acceso a los servicios de salud, especialmente si la EPS no brinda una respuesta oportuna. Por su parte, la Supersalud ejerce un control a nivel nacional y puede intervenir en casos donde ya se ha agotado la vía local. En cuanto a la tutela, se enfatizó que esta constituye un mecanismo excepcional y jurídico que debe utilizarse solo cuando se han agotado los recursos anteriores y se requiere una acción inmediata para proteger un derecho fundamental, como lo es el derecho a la salud.

Otra ciudadana planteó una duda sobre el trámite de exhumación de cadáveres, específicamente en otro municipio, y si este proceso tenía algún costo. Se aclaró que en Bogotá todos los trámites realizados a través de la Secretaría Distrital de Salud son completamente gratuitos; sin embargo, cada territorio puede tener sus propios lineamientos y políticas, por lo cual se recomendó acercarse directamente a la Secretaría de Salud del municipio correspondiente para confirmar si existen cobros o requisitos específicos.

Finalmente, surgieron preguntas sobre los puntos de vacunación, principalmente relacionadas con las vacunas contra fiebre amarilla e influenza. Se orientó que estas vacunas están disponibles en diferentes puntos de vacunación habilitados por la red de servicios del Distrito y que no tienen ningún costo para la ciudadanía. En el caso de la fiebre amarilla, se explicó que se aplica una sola dosis a partir de los 18 meses y hasta los 59 años, mientras que la vacuna contra la influenza se aplica de manera prioritaria a niños menores de 5 años, personas mayores de 60 años, gestantes y población con comorbilidades, según los lineamientos del esquema nacional de vacunación. Se recomendó consultar los puntos habilitados más cercanos a través de los canales de atención o el portal oficial de la SDS.



COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA

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 Tatiana Carrillo Cajal	carrillojessica.trabajosocial@gmail.com	3114937589	Subred Norte	
2	Augusto Fernando Caro Guerrero	caroaugusto14@hotmail.com	3134894364	Subred Norte	
3	Natalia Jaimes S	NJaimes@saludcapital.gov.co	3022629819	S.D.S - D.S.C	
4	Tatiana Bustos M	Jtbustos@saludcapital.gov.co	3114518352	SD.S - DSC	
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.

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

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial, Natalia Jaimes - Tatiana Bustos
PUNTO DE ATENCIÓN: JAC Perla del Sol II Sector - Suba
FECHA DEL EVENTO: 11 Junio 2025
TEMA DEL EVENTO:
Canales de Atención, Guía de Trámites

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Declinda Celis	Romero	CC	40412748	3102586988	— // —	Declinda
2	Henry	Alcala	CC	— // —	— // —	— // —	Henry Alcala
3	Dexis	Gomez	CC	64565624	3043867184	Dagocar1995@hotmail.com	
4	Luz Marina	Osorio	CC	26027926	3163809166	Luzmarinaosorio@gmail.com	
5	Ana Cecilia	Roa	CC	20489687	3125306772	— // —	Cecilia Roa
6	Maria	Lopez	CC	41522895	3145256885	— // —	
7	Marlin	Rodriguez	CC	41727312	3204263895	— // —	
8	Olga	Aguilar	CC	39618161	3172408694	olgaaguilar07@hotmail.com	Olga
9	Ana Betilde	Forero	CC	41480322	3102133187	— // —	Ana Betilde Forero
10	Jose Ignacio	Hernandez	CC	9513783	3217790596	— // —	
11	Tatiana	Bustos Martinez	CC	1014200872	3114518352	Jtbustos@saludcapital	Tatiana
12	Natalia	Jaimes	CC	1098808773	3022629819	NJaimes@saludcapita	Natalia J.S
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							