Tema: Actividad grupal informando sobre canales de atención – solicitud del certificado de discapacidad

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

Objetivo	Fecha: septiembre 26 / 2025			
Desarrollar jornadas informativas y pedagógicas dirigidas a la comunidad, orientadas al fortalecimiento del conocimiento ciudadano sobre los canales de atención disponibles en la Secretaría Distrital de Salud y la correcta gestión de trámites específicos, como la solicitud del certificado de discapacidad.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (X) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Fundación Origen y esencia			
	Hora Inicio: 10:00 a.m. Hora Fin: 11:30 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 de fortalecimiento comunitario con mujeres adultas y cuidadoras, orientada a promover el conocimiento y uso adecuado de los canales institucionales de atención en salud, así como la gestión de trámites clave como la solicitud del certificado de discapacidad.

Durante el espacio, se presentaron de manera clara y participativa los tres canales oficiales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud:

- **Canal Presencial**: Disponible en 12 CADES y 8 SUPERCADES de la red distrital, con atención de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. y los sábados en los SUPERCADES de 8:00 a.m. a 12:00 m. Estos puntos permiten realizar trámites como afiliación, actualización de datos, radicación de peticiones y orientación en aseguramiento.
- **Canal Telefónico**: A través de la línea de servicio a la ciudadanía (601) 329 5090, con atención 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 facilita la resolución de inquietudes, reporte de barreras en el acceso a servicios y orientación sobre trámites.
- **Canal Virtual**: Mediante el correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co, disponible en horario continuo. Se explicaron 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.

Se abordaron ejemplos prácticos de trámites que pueden realizarse por estos canales, como la consulta del estado de afiliación, causas de suspensión o retiro de EPS, y la radicación de peticiones ciudadanas. Se brindaron recomendaciones sobre cómo estructurar adecuadamente las solicitudes, enfatizando la importancia de incluir soportes según el caso y respetar los tiempos de respuesta establecidos por la normativa vigente.

Se entregaron volantes con información clave sobre puntos de atención, canales de contacto y horarios. Además, se socializó el uso de la plataforma “Bogotá te escucha” (https://bogota.gov.co/sdqs) como canal oficial para radicar PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones). Se explicó el proceso de radicación, seguimiento con número de radicado y los tiempos de respuesta legales (15 días hábiles).

Teniendo en cuenta el grupo poblacional que se encontraba en la actividad grupal, se brindó orientación detallada sobre el trámite de solicitud del certificado de discapacidad, destacando su utilidad para acceder a programas sociales, beneficios prioritarios y excepciones en entidades públicas y privadas. Se explicaron los requisitos y documentos necesarios, entregando material informativo de apoyo.

Se presentaron las dos modalidades de radicación:

- **Virtual**: A través del portal de la Secretaría Distrital de Salud (Agilínea), donde se encuentra el paso a paso para el registro y carga de documentos.
- **Presencial**: En la sede de la Secretaría (Cra 32 # 12–81), con atención en dos ventanillas exclusivas para este trámite.

Se explicó cuándo es necesario actualizar el certificado, según lo establecido en la Resolución 1197 del 5 de julio de 2024, artículo 12. Los casos incluyen cambios de documento por edad (registro civil a tarjeta de identidad, o a cédula de ciudadanía) y modificaciones 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).

La jornada incluyó un espacio abierto para resolver inquietudes ciudadanas, donde se orientó sobre cómo proceder ante dificultades en la prestación de servicios de salud. Finalmente, se realizó una actividad lúdica de asociación, en la que los participantes identificaron la ubicación de los puntos CADE y SUPERCADES en las distintas localidades de Bogotá, reforzando el aprendizaje de manera dinámica.





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

COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Leonardo Díaz Ortiz	cartasbiblicas.@gmail.com	3103432466	Cr 1 # 56-15 Sur	
2	Natalia Salmes	nsalmes@saludc.	3027677819	DSC	
3	Tatiana Bustos	Htbustos@Saludcap	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 - Natalia Jaimes - Tatiana Bustos
PUNTO DE ATENCIÓN: Fundacion Origen y escencia
FECHA DEL EVENTO: Septiembre 26 / 2025
TEMA DEL EVENTO: Certificado de discapacidad - Canales de atención

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Luz Esther Ruiz	Ruiz Rodriguez	CC	41645662	3212473654	—	Luz Ruiz.
2	Ma Mercilia Medina	Medina	CC	20583843	3227731	—	Maria Mercilia Medina
3	Blanca Zilia	Quiza	CC	51569242	3144501990	—	
4	Nelly	Quiroga	CC	36166270	3196500152	—	Nelly
5	Betsabe	Lara Sanchez	CC	52'234.573	3228338183	—	
6	Yury Baron cortes	Baron Cortes	CC	53007546	3123677033	—	Yury Baron Cortes
7	Idali Guzma	Guzman Rocha	CC	52518184	3144556159	—	Idali Guzman
8	Karen Álvarez Riaño	Riaño.	CC	1032483251	3213960010	—	Karen Alvarez
9	Mara Katherine Hurtado	Hurtado Jaramillo	CC	1046842246	3223388514	—	
10	Adriana	Gavilan Acevedo	CC	52.271580	52271580	—	
11	Jenifer Noreny Morales	Morales Yate.	CC.	1024553724	3123584276	—	Noreny morales.
12	Sussy Alejandra	Fierro Rocha	CC	41582413	3214549346	—	
13	Sara Sofia	Benitez.	CC	39765641	3223369539	—	Sara Sofia Benitez
14	Maria Fabio Prieto	Prieto	CC	41669391	3157918040	—	Maria Fabio Prieto
15	Ana Vesgara	Vesgara	CC	52305060	3134901047	—	Ana Vesgara
16	Claudia Patricia Rivera Vega	Rivera Vega	CC	1072166615	3013689338	—	
17	Yised valencia	valencia olaya	CC	1024537778	3204948576	—	Yised Valencia
18	Tatiana	Bustos	CC	1014200872	3114518352	—	Tatiana B
19							
20							

Scanned with CamScanner