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: septiembre 16 / 2025			
Promover espacios informativos dirigidos a la ciudadanía en general, con el fin de socializar los canales de atención disponibles y orientar sobre el proceso para solicitar el Certificado de Discapacidad, facilitando el acceso a este trámite y fortaleciendo el conocimiento sobre los servicios ofrecidos 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 Internacional			
	Hora Inicio: 11:00 a.m. Hora Fin: 12:30 p.m.			
	Notas por: Tatiana Bustos			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Con el fin de fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, se dio un espacio comunitario para mejorar la difusión de información institucional, el equipo de la Estrategia Territorial organizó una jornada de orientación e información en la localidad de Fontibón. El encuentro estuvo dirigido a madres, padres y cuidadores de personas con discapacidad, con el propósito de dar a conocer los canales de atención al ciudadano y facilitar el acceso a los servicios que ofrece la Secretaría de Salud, como la solicitud del certificado de discapacidad.

Durante la actividad, se expuso de manera clara y detallada el funcionamiento de los tres canales disponibles para la atención al ciudadano.

• **Atención presencial:** Se informó que los ciudadanos tienen la posibilidad de acercarse a los puntos RED CADE y SUPERCADE, espacios físicos destinados a brindar asesoría personalizada en temas como afiliación al sistema de salud, cobertura, requisitos para trámites y otros servicios ofrecidos por la Secretaría Distrital de Salud. Los puntos RED CADE atienden de lunes a viernes entre las 7:00 a.m. y las 4:30 p.m., mientras que los SUPERCADE amplían su atención a los sábados, de 8:00 a.m. a 12:00 m.

• **Atención telefónica:** Se presentó la Línea de Servicio a la Ciudadanía, disponible a través del número 601 329 5090. Este canal permite a los usuarios realizar consultas, obtener información, conocer requisitos y recibir

orientación sobre el sistema de salud del distrito. El horario de atención telefónica es 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.

• **Atención virtual:** También se dio a conocer el canal de atención por correo electrónico, mediante la dirección contactenos@saludcapital.gov.co. Este medio facilita la realización de solicitudes y consultas de forma autónoma, con un tiempo de respuesta estimado entre 1 y 3 días hábiles. Aunque es un canal de autogestión, se garantiza que los ciudadanos recibirán la información y el acompañamiento necesarios para resolver sus inquietudes.

Durante la jornada, se compartió información relevante sobre los distintos trámites y servicios que los ciudadanos pueden gestionar ante la Secretaría Distrital de Salud. Entre estos se destacan la solicitud del certificado de discapacidad, incluyendo los requisitos necesarios para su trámite, así como la posibilidad de presentar peticiones ciudadanas relacionadas con el acceso, calidad y cobertura de los servicios de salud en el Distrito.

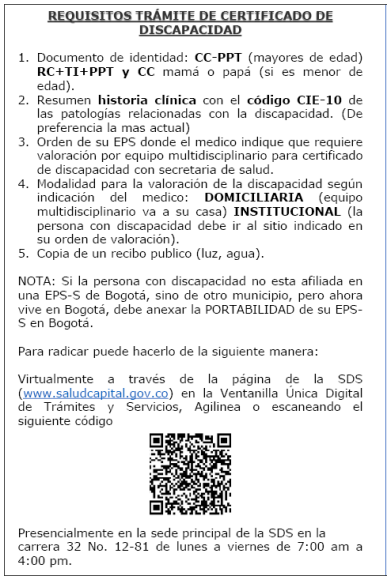
Se presentó la plataforma de “Bogotá te escucha” https://bogota.gov.co/sdqs, una herramienta oficial del Distrito Capital diseñada para facilitar la interacción entre la ciudadanía y las entidades públicas. A través de esta plataforma, los usuarios pueden radicar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS), lo que permite canalizar sus inquietudes de manera efectiva. Se explicó que esta herramienta busca fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, promoviendo una gestión pública más cercana, transparente y orientada a la mejora continua de los servicios.

Además, se destacó que “Bogotá te escucha” permite no solo la radicación de solicitudes, sino también el seguimiento detallado del estado de cada requerimiento. Una vez que el ciudadano envía su solicitud, esta es dirigida automáticamente a la entidad competente, la cual está obligada a emitir una respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles, conforme a lo establecido por la normativa vigente. Para consultar el avance o resolución de la solicitud, el usuario puede utilizar el número de radicado que se genera al momento del envío, lo que garantiza trazabilidad y control sobre el proceso.

Esta plataforma representa un canal accesible y eficiente para que los ciudadanos ejerzan su derecho a participar en la gestión pública, contribuyendo activamente al fortalecimiento institucional y a la mejora de los servicios de salud en Bogotá.

A continuación, se ofreció información clara sobre cómo solicitar el Certificado de Discapacidad ante la Secretaría Distrital de Salud. Se explicó paso a paso cómo acceder a este trámite a través del portal institucional, utilizando el botón “Agilínea”. También se detallaron los documentos necesarios para realizar la solicitud.

Se indicó que quienes prefieran hacer el trámite en persona pueden acudir al Centro Distrital de Salud, ubicado en la Carrera 32 No. 12–81, en el horario de atención de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Además, se mencionó que en la parte posterior del volante informativo entregado durante la jornada se encuentran los requisitos y documentos necesarios para completar el proceso.



REQUISITOS TRÁMITE DE CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

1. Documento de identidad: **CC-PPT** (mayores de edad) **RC+TI+PPT y CC** mamá o papá (si es menor de edad).
2. Resumen **historia clínica** con el **código CIE-10** de las patologías relacionadas con la discapacidad. (De preferencia la mas actual)
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).

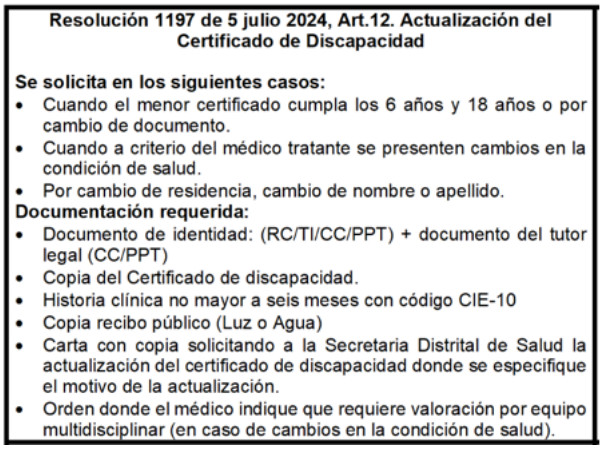
NOTA: Si la persona con discapacidad no esta afiliada en una EPS-S de Bogotá, sino de otro municipio, pero ahora vive en Bogotá, debe anexar la PORTABILIDAD de su EPS-S en Bogotá.

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.

Por otro lado, se explicó cuándo es necesario actualizar el Certificado de Discapacidad para quienes ya lo tienen. Esta información se basa en lo establecido en el artículo 12 de la Resolución 1197 del 5 de julio de 2024. Se entregó un documento a quienes lo requirieron, con los detalles sobre este procedimiento, indicando que la actualización debe hacerse en los siguientes casos: cuando el certificado corresponde a un menor de edad y se cambia de registro civil a tarjeta de identidad, o de tarjeta de identidad a cédula de ciudadanía; y cuando se presenta 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).

Se resaltó que el Certificado de Discapacidad es un documento oficial que valida esta condición y facilita el acceso a varios beneficios importantes, entre ellos:

- Acceso gratuito a programas y servicios especializados.
- Atención preferencial en procesos administrativos.
- Inclusión en programas educativos adaptados a las necesidades individuales.

La sesión concluyó con un espacio dedicado a resolver las dudas e inquietudes planteadas por los participantes del grupo. Durante este espacio, se brindaron respuestas claras y precisas, permitiendo aclarar conceptos y reforzar la comprensión de los temas tratados a lo largo de la jornada. Lo que permitió garantizar que todos los asistentes se sintieran informados y seguros respecto a los procedimientos, canales de atención y servicios disponibles.



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	Diana C. Medina	dianamed:19 @hotmail.com	3223687490	SRSO RBC	Diana M.
2	Alejandro Chivata.	alejandro.chivata @gmail.com	311 2442787	SESO RBC.	
3	Tatiana Bustos	Htbustos @ Saludcapital.gov.	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

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	Versión:	1

Elaborado por: Siliana Maria Larios Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleada B.

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Tatiana Bustos
PUNTO DE ATENCIÓN: Salón Comunal Internacional
FECHA DEL EVENTO: Septiembre 16 / 2025
TEMA DEL EVENTO:
Certificado de discapacidad - Canales de atención

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DE DOCUMENTO	TELEFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Esther Rodriguez	Ovalle	cc.	39698547	3115541217	—	
2	Juan David	Hernandez Romero	cc	1.016.078.264	—	—	
3	Maria Valentina	Cruz Zuluaga	cc	1.016.103.789	3044134934	—	
4	Deimer David	Ruiz Mestra	cc	1.071.350.094	3216547809	—	
5	Zenaida	Cardenas	cc	38782663	3115224780	—	
6	Yudy	Cardenas	cc	52849130	—	—	
7	Leona	Cadenas	cc	1015994338	—	—	
8	Felicidad	Mestra Mestra	cc	34990736	3138106044	—	
9	Maria Teresa Rodriguez	de bagbosa	CC	20.174777	3132073397	—	
10	Paula Jaidith	Pam Pam	CC	35377906	3142423053	—	
11	Omar	Rivera	cc	80158855	—	—	
12	José Alvaro	López	cc	79.134.962	3138073598	—	
13	Sandra Marlen	Diaz	cc	52820574	3024018600	—	
14	Jose	Londoño	cc	79854611	—	—	
15	Aureliano	Galeano	cc	79.666.169	3162362333	—	
16	Tatiana	Bustos	cc	1014200872	3114518352	Ttbustos@saludcapital	
17							
18							
19							
20							

Scanned with CamScanner