Tema: Actividad grupal informando sobre canales de atención - guía de tramites certificado de discapacidad. Cod. 4-54.

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

Objetivo	Fecha: 21 de noviembre / 2025			
Brindar información de los canales de atención y herramientas a la ciudadanía sobre la guía de trámites de la Secretaría Distrital de Salud y el proceso para la obtención del certificado de discapacidad.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (X) Acompañamiento ( )		
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Parque portal del sol – Bosa el Recreo			
	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 *

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 en el parque el portal del sol de Bosa el Recreo, con un grupo de población general. La actividad tuvo como propósito orientar a la ciudadanía en general sobre la guía de trámites de la Secretaría Distrital de Salud y brindar información sobre el proceso para la obtención del certificado de discapacidad, promoviendo el uso adecuado de los canales de atención

El espacio comenzó con una conversación abierta indagando entre los asistentes, quienes compartieron sus conocimientos sobre la ubicación y los canales de atención disponibles conocidos y utilizados. Esta participación permitió identificar el nivel de familiaridad de la comunidad con los trámites relacionados con servicios en salud, lo que dio paso a una explicación detallada de los tres canales oficiales de atención.

Canal presencial: Se presentó el canal, destacando los puntos de atención ubicados en la RED CADE y SUPERCADE y se identificó los puntos cercanos los cuales corresponden al SUPER CADE de Engativá y el CADE Santa Helenita. Se brindó información sobre los horarios de servicio y los tipos de trámites que pueden ser gestionados directamente por los profesionales en estos espacios, tales como orientación para afiliaciones al régimen subsidiado, actualizaciones de datos, orientación sobre servicios entre otros.

Canal telefónico: A continuación, se explicó el funcionamiento de la línea de atención ciudadana: 601 3295090, disponible en horario de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 m. Se aclaró que esta línea no está habilitada para agendar citas ni gestionar autorizaciones médicas, sino que está destinada a brindar orientación e información sobre temas generales de salud.

Canal virtual: Finalmente, se presentó el canal virtual a través del correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co**,** el cual está disponible las 24 horas del día. Se informó que las respuestas a consultas básicas se entregan en un plazo estimado de 1 a 3 días hábiles, lo que permite a los ciudadanos acceder a información sin necesidad de desplazarse.

Se entrega volante informativo con los puntos de atención, línea de servicio a la ciudadanía y correo electrónico para refuerzo de la información indicando a la comunidad que el objetivo es que estos canales de atención se compartan y difundan en la comunidad.



Posteriormente se abordaron los principales trámites y servicios que gestiona la Secretaría Distrital de Salud, resaltando su papel en la garantía de derechos, el acceso equitativo y el fortalecimiento institucional en los territorios. Se explicó que estos procedimientos están orientados a responder a distintas situaciones de la ciudadanía, y se destacaron tres de los más consultados: la certificación de discapacidad, el concepto sanitario para establecimientos comerciales y el trámite de registro y autorización de títulos en salud.

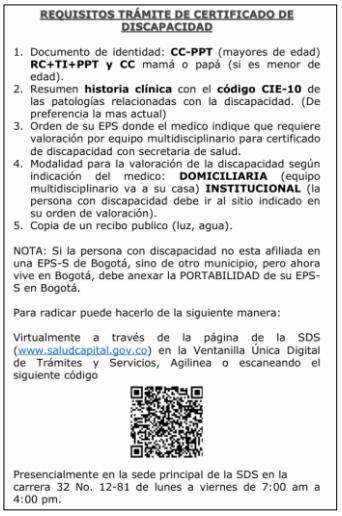
En el desarrollo de la actividad se profundizó sobre el trámite de Certificado de Discapacidad, indicando que es mecanismo de reconocimiento oficial que permite acceder a beneficios, rutas preferentes y servicios especializados en salud. Se explicó que este procedimiento es coordinado por la Secretaría Distrital de Salud y se basa en una evaluación clínica realizada por un equipo multidisciplinario.

Se indicaron los documentos requeridos para la radicación y solicitud del tramite

- Resumen de historia clínica con el código CIE-10 relacionado con las patologías.
- Copia del documento de identidad de la persona a certificar.
- En el caso de menores de edad, copia del registro civil y del documento de identidad del acudiente legal (madre, padre o tutor).
- Copia reciente de un recibo público (agua o luz).

Se explicó que este trámite puede ser gestionado de dos formas:

1. Virtual, mediante la Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios.
2. Presencial, en la sede principal de la SDS (carrera 32 #12-81), donde actualmente existen dos módulos habilitados para recibir documentación relacionada con este 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.

Se dio el espacio para preguntas y dudas de los asistentes, por lo que se manifestaron las diferentes barreras de acceso al servicio de salud y la inconformidad con el servicio y atención recibida en sus EPS tales como falta disponibilidad de agendas para citas con especialistas o la falta de entrega de medicamentos. En respuesta, se presentó la plataforma oficial **"Bogotá te escucha"** (https://bogota.gov.co/sdqs), como el canal institucional para radicar PQRS y la herramienta al alcance de todos los ciudadanos para interponer una petición ciudadana. Se explicó su funcionamiento, destacando que:

- Las solicitudes pueden ser registradas a nombre propio.
- Es posible hacer seguimiento al estado de cada petición mediante el número de radicado.
- Las entidades distritales deben responder en un plazo máximo de 15 días hábiles.

- Es indispensable contar con soportes que evidencien las situaciones reportadas.

Durante el espacio se brindó acompañamiento a una ciudadana que contaban con soportes para interponer petición.

Número de Petición	Fecha de Ingreso	Fecha de Radicado	Tipo de Petición	Peticionario
6410742025	2025-11-21	2025-11-21	RECLAMO	ELSA PATRICIA MONTOYA PULIDO



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	Yodi Gonzalez	contacyp di @ hotmail.com	304233 5871	Bosa Recreo	
2	Tatiana Bustos	Itbustos@salud capital.gov.co	3114518352	D.J.C	
3					
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 ( )	No aplica.

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

Scanned with CamScanner

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA 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 María Lanes Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda B

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Tatiana Bustos

PUNTO DE ATENCIÓN: Parque Portal del Sol - Base. El Recreo

FECHA DEL EVENTO: 21 de Noviembre de 2025

TEMA DEL EVENTO:

Canales de atención - Guia de tramites Certificado de discapacidad

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Maria Martina	Avila Avila	CC	65729067	3144286995	—	Maria Martina
2	Shadiz León	León	CC	31909964	3006502183	—	
3	Elen pena	Pena	CC	31768618 06		—	Elen Pena
4	[illegible]	Duenas	CC	28647446	3024642574	—	
5	Isabel MARIA	Suarez Rodrigue	22577799	CC	—	—	
6	YIRYAN RUIZ	RUIZ LOPE	CC	23.315.236	3145717 66	—	
7	yanetth	Arias Pinto	[illegible]	52479386	3178901671	—	yanetth Arias
8	Helinu	Paez	CC	5289887	3011258 01	—	Helinu
9	Libia	Tenorio	CC	30304541	3134772080	—	
10	Luz Marina	Bayona	CC	41739916	3024470493	—	
11	olga Maria Montañez	Montañez Hendz	23606572	23606572	3202428896	—	Olga M.
12	Maria Gloria	Sepulveda de pena	CE	41.605989	3132541686	—	Maria Gloria Sepulveda Pena
13	Pablo E Dueñas	Dueñas Vargas	6751419	PPT	3134940732	—	
14	Hermindes J.	Jaimes Ramirez	C.C.	28258893	3052944681	—	
15	Sindy	Garcia Q	CC	53607114	3224661852	—	
16	Luis	Vanegas C.	79355269	CC	3227685688	—	
17	Olga zapata R	—	CC	20922571	3142608 73	—	olga zapata R
18	Gloria Castañeda	Sanchez	EC	51754386	3045591130	—	
19	Anadelgina	Lopez	CC	41627384	3217981	45 —	Ana Lopez
20	Tatiana	Bustos	CC	1014200872	3114518352	Jtbustos@saludcapital	Tatiana

Scanned with CamScanner