Tema: Actividad grupal informando sobre canales de atención – solicitud del 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: 24 de noviembre / 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: Parque de Santa Rosita		
	Hora Inicio: 10:30 a.m. Hora Fin: 12:30 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 población general de la localidad de Engativa, 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 el interés y las consultas manifestadas 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 para la radicación del trámite y se entregó material informativo de apoyo.

Se informaron y explicaron las dos modalidades de radicación de la solicitud:

- **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. Durante el espacio se brindó atención a ciudadana quien manifestó que requería el certificado de discapacidad y al validar la información que ella proporciono, se reviso en la pagina del Sispro y se evidencio que ya contaba con el certificado de discapacidad por lo cual se procedió a solicitar la copia y realizar el envió de la misma al correo electrónico indicado.



Consultar Certificados por Persona

A continuación diligencie la identificación o el primero nombre y primer apellido de la persona a consultar en el RLCPD

Tipo Identificación: Cédula de Ciudadanía
Número Identificación: 53124694
Primer Nombre:
Primer Apellido:
Número de Confirmación:
6613
Es requerido
Consultar | Limpiar

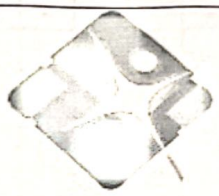
Tipo Identificación	Número Identificación	Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Fecha Hora Valoración	Fecha Hora Certificado	Tiene Discapacidad	Certificado	Certificado Firmado
CC	53124694	LORENA		FARFAN	CORZO	2022-12-19 03:09:29 PM	2022-12-19 03:10:30 PM	SI	Verificar Certificado	NO

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.



COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
N/A	N/A	N/A

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

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Valentina Esguerra	TSVEP356@gmail.com	3196096572	Entorno comunitario RBC	
2	JENNIFER BAEZ S.	[illegible]	3105547954	PSPIC-CHAPINERO	JBAEZ
3	Tatiana Bustos	Jtbustos@saludcap	3114518352	S.D.S - D.S.C	Tatiana B
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 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 María Larios Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleada B

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Tatiana Bustos
PUNTO DE ATENCIÓN: Parque Santa Rosita
FECHA DEL EVENTO: 24 de noviembre / 2025
TEMA DEL EVENTO:
Canales de atención - Certificado de discapacidad

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Luis	Torres	CC	4155125[illegible]	3114449511		Luis Torres.
2	Yolanda Castañeda	Castañeda Cacua	CC	41662449	3132754459	yoyo10[illegible]@hotmail.com	[illegible]
3	Jorge L Miranda	Miranda Oyuela	CC	3010191	3202571170	—	[illegible]
4	Mariana	Pinilla Cano	CC	53759[illegible]	312590[illegible]	[illegible]@gmail.com	[illegible]
5	Inés	Rodriguez	CC	51587307	3002896232	—	[illegible]
6	Matilde	Maldonado a	CC	28421878	3187786582	—	[illegible]
7	Bertha de Ber	Bermudez	CE	41310054	4624911	—	Bertha de Bermudez
8	Paola	Bermudez	CE	53129[illegible]	14624911	—	paola Bermudez
9	Eunice	Fraile	CE	41447317	3112478622	—	Eunice Fraile
10	Rosa elvira	Mosquera	CC	41566354	3176612233		Rosa Elvira Corzo M
11	Olga Arias	313 4200165	CC	4150052	—	—	Olga Arias
12	Lorena Farfan	Corzo	CC	53124694	3208142223	olgalu21@hotmail.com	Lorena Farfan Corzo
13	Tatiana	Bustos Martinez	CE	1014200892	3114518352	tbustos@saludcapital	[illegible]
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

Scanned with CamScanner