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: 29 de enero / 2026			
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: Conjunto residencial Sabana Verde			
	Hora Inicio: 2:00 p.m. Hora Fin: 3:30 p.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 conjunto residencial Sabana Verde de Fontibon, 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 y socializando 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, 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 Fontibon. 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 entrego 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.

Para finalizar se invitó a los asistentes a utilizar los canales de atención oficiales y a compartir con las personas que puedan estar requiriendo o consultando esta información.



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	Paola Idarraga	idarragaandrea@gmail.com	3115575907	Subred sur occidente	
2	Gina Pulido Molina	Pulidoginna2026@gmail.com	3243179147	subred sur Occidente	
3	Tatiana Bustos M.	jtbustos@saludcapital.gov.co	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

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: Silvana María Larios Rivera / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleda B.

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Tatiana Bustos

PUNTO DE ATENCIÓN: Conjunto residencial Sabana Verde - Fontibon

FECHA DEL EVENTO: 29 de enero /2026

TEMA DEL EVENTO:

Canales de atención - Guia de tramites - Certificado de Discapacidad

N°	NOMBRES	APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Yonnath	Bolivar Golzon	CC	41737453	3158764385	jonebogota@gmail.com	
2	Isabel	Mendez declavijo	CC	41524494	3012296927	—	
3	Patricia	Torres Escobar	CC	51624133	3143344275	pattyluz4@hotmail.com	
4	Cecilia.	SASTOQUE	CC	41377386	302 305 0863	—	
5	Myriam	Favorito Patiño	CC	41645555	3159267777	—	
6	Jose Gloria	Olaya R.	CC.	51.610.878	3214801132	—	
7	Maria Gladys	Lopez G.	CC	41698131	3134688357	gladysLopezmar@hotmail.com	
8	Alexandra milena	Nieto Godoy	CC	39074397	3149973178	alexandramilenanubo@	
9	Leonilde ochoa	leonilde ochoa	CC	41497932	22122282	- - - -	leonilde ochoa.
10	Martha Liz Bayan	Bayan O.	"	41.382.822	3176819188	—	Martha Liz Bayan O.
11	ANA Francisca	Sanchez A.	CC	41654045	3143514890	[illegible]	[illegible]
12	Amparo	Garzon	CC	28546888	—	—	
13	Betty Eufemia	De Patiño	CC	41147180	3101189318	—	Betty Eufemia de Patiño
14							
15	Dora Gil	Pardo	C	23 210 944	920214 3550		
16	FLOR M. DIAZ	DIAZ ARIAS	CC	41.102.987	3164779734	—	
17	Tatiana	Bustos Martinez	CC	1014200892	3114518352	JTbustos@saludcapital	Tatiana
18							
19							
20							

Scanned with CamScanner