Tema: Revisión operativa de la Estrategia Territorial, fortalecimiento del equipo y seguimiento al cumplimiento de las acciones ejecutadas. Cód. 4-54

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

Objetivo	Fecha: 12 Febrero 2026			
Realizar el seguimiento al funcionamiento operativo de la Estrategia Territorial, fortalecimiento del equipo, así como la revisión y planificación de las actividades a ejecutar en territorio durante la vigencia 2026.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación ( ) Acompañamiento ( )		
		Otro (x) Reunión de equipo		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Oficina de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía			
	Hora Inicio: 8:30 am Hora Fin: 5:00 pm			
	Notas por: Natalia Jaimes			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

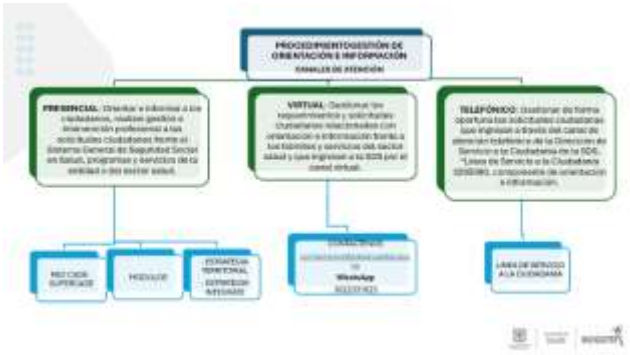
TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

El equipo profesional de la Estrategia Territorial sostuvo un encuentro presencial en la sala de reuniones de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, orientado a realizar un balance de las acciones ejecutadas durante la vigencia 2025 y a definir la programación de las actividades previstas para la vigencia 2026. Adicionalmente se realizó un fortalecimiento sobre el trámite certificado de discapacidad y el registro de cuidadores de personas con discapacidad.

Clara Rocío Lasso, en su calidad de líder de la Estrategia Territorial, dio apertura a la reunión extendiendo un saludo de bienvenida a las nuevas integrantes del equipo, Diana Rodríguez y Ana Acevedo, destacando la importancia de su vinculación para el fortalecimiento de las acciones en territorio. En el desarrollo inicial del encuentro, realizó la socialización del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, haciendo énfasis acerca de la Política de Gestión y Desempeño Institucional de Servicio a la Ciudadanía. Durante su intervención, explicó que este modelo orienta la forma en que las entidades distritales interactúan con la comunidad, promoviendo principios como la accesibilidad, la oportunidad, la calidad en la atención y el enfoque diferencial, con el fin de garantizar una experiencia integral y satisfactoria en cada punto de contacto entre la ciudadanía y la administración.

Así mismo, hizo informó sobre el procedimiento de Gestión de Orientación e Información, señalando su relevancia para el quehacer de la Estrategia Territorial. En particular, profundizó en el alcance del canal presencial, del cual el equipo forma parte activa, resaltando la responsabilidad que implica brindar orientación clara, veraz y oportuna en los espacios comunitarios y jornadas territoriales. Subrayó que este canal no solo representa un punto de contacto directo con la ciudadanía, sino que constituye un escenario clave para materializar los lineamientos del Modelo de Relacionamiento, fortaleciendo la confianza institucional y facilitando el acceso efectivo a la información y a los servicios del sector salud.





Posteriormente, presentó la agenda prevista para la jornada, detallando el orden de los temas a desarrollar. Informó que, en un primer momento, se contaría con la participación de un profesional del área de Provisión de Servicios, quien realizaría un espacio de fortalecimiento técnico sobre el trámite del certificado de discapacidad, con el fin de unificar criterios y actualizar al equipo frente a los lineamientos vigentes.

A continuación, intervendría el referente encargado del proceso de registro de cuidadores de personas con discapacidad, quien brindaría precisiones sobre requisitos, procedimiento y aspectos operativos clave para la orientación adecuada a la ciudadanía. Seguidamente, se llevaría a cabo una capacitación relacionada con el manejo de las plataformas “Sí Cuéntanos” y “Bogotá Te Escucha”, orientada a reforzar el registro correcto de las atenciones, la radicación de peticiones y el seguimiento de casos.

En un cuarto momento, se abordaría la ruta de soporte de actividades, explicando de manera integral los componentes que la conforman: elaboración de actas, diligenciamiento de listados de asistencia, cargue en “Sí Cuéntanos”, manejo de usuarios, reporte en SEGPLAN, aplicación de encuestas y lineamientos relacionados con el componente de vacunación. Adicionalmente, se contaría con la intervención de un profesional del área de Aseguramiento, quien brindaría claridad frente a temas recurrentes en la orientación territorial, tales como la excepción de pagos y cuotas moderadoras, el proceso de aseguramiento para menores de un año y otros aspectos asociados al acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud. Finalmente, se realizaría un balance de las actividades programadas para el cierre del mes de febrero, se revisarían las articulaciones adelantadas en territorio y se establecerían los compromisos derivados de la reunión.

Diana Castellanos, profesional del área de Provisión de Servicios, dio inicio al espacio de capacitación abordando de manera detallada los requisitos exigidos para el trámite del Certificado de Discapacidad, conforme a lo establecido en la Resolución 1197 de 2024. En su intervención, enfatizó la importancia de que el ciudadano cuente con documentación vigente y legible al momento de iniciar el proceso, dado que el cumplimiento adecuado de los requisitos garantiza mayor agilidad en la revisión y radicación. Explicó que uno de los soportes fundamentales es que cuente con un documento de identidad valido sea CC, PPT, TI o RC, asimismo debe contar con la historia clínica de preferencia la más actual con los códigos CIE-10 correspondientes a las patologías diagnosticadas. Así mismo, señaló que la persona solicitante debe encontrarse con servicios de salud activos en la ciudad de Bogotá, ya que la valoración es competencia de la Secretaría Distrital de Salud dentro de su jurisdicción.

Indicó también que, aunque no es un requisito obligatorio en todos los casos, es altamente recomendable que el usuario cuente con una orden de valoración emitida por su médico tratante, en la que se remita expresamente a la Secretaría de Salud para la evaluación por parte del equipo multidisciplinario. Ante las dudas que surgieron, se aclaró que dicha valoración consiste en una entrevista estructurada realizada por profesionales de diferentes disciplinas, quienes aplican los instrumentos técnicos definidos para determinar la condición de discapacidad y el nivel de funcionamiento de la persona.

Durante la capacitación se abordó el tema de la actualización del certificado, precisando que existen instrumentos diferenciados de valoración según el ciclo vital: uno aplicable a menores de seis años, otro para mayores de seis años y un instrumento específico al cumplir los 18 años, teniendo en cuenta que en cada etapa se presentan variaciones en los niveles de autonomía y dependencia en el desarrollo de actividades de la vida diaria. Frente a la inquietud sobre si es necesario realizar una nueva valoración en casos de cambio de documento de identidad, nombre o lugar de residencia, se aclaró que no necesariamente se requiere repetir el proceso técnico, salvo cuando exista una modificación en la condición de salud que implique un cambio en el estado funcional de la persona. En este último caso, sí procede una nueva valoración.

También surgió la pregunta sobre la posibilidad de solicitar una segunda opinión en caso de inconformidad con el resultado emitido por el equipo valorador. Al respecto, se informó que el usuario tiene derecho a solicitarla por una única vez, mediante la presentación de una carta formal en la que exprese los motivos de su desacuerdo, adjuntando nuevamente la totalidad de los documentos requeridos, como si se tratara de una solicitud inicial. Se explicó que este trámite, al igual que las demás causales de actualización, debe realizarse de manera presencial en la sede principal de la Secretaría Distrital de Salud.



Al cierre de la capacitación se desarrolló un ejercicio práctico consistente en el cargue real de documentación correspondiente a un usuario que se encontraba en sala de espera. Esta actividad permitió que las nuevas integrantes del

equipo interactuaran directamente con la plataforma Agilínea —Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios— y resolvieran dudas operativas relacionadas con el registro, validación y adjunto de soportes. Durante el ejercicio se explicó detalladamente cada uno de los campos del aplicativo, haciendo especial énfasis en el apartado de observaciones. Se indicó que en este espacio es pertinente consignar información relevante identificada durante la atención, como los apoyos técnicos que utiliza la persona (por ejemplo, silla de ruedas, bastón, audífonos, entre otros), la condición funcional en la que se presenta al momento de la valoración y las redes de apoyo con las que cuenta, ya sean familiares, institucionales o comunitarias. Se resaltó que este registro cualitativo aporta contexto al proceso y facilita una lectura más integral del caso.

Finalmente, se realizó una aclaración conceptual importante frente al alcance del Certificado de Discapacidad, enfatizando que se trata de un instrumento de carácter social y de reconocimiento de derechos, no de un mecanismo creado exclusivamente para la obtención de beneficios económicos. Se señaló que, aunque algunos usuarios lo asocian principalmente con subsidios o apoyos financieros, su finalidad central es identificar y caracterizar la condición de discapacidad para garantizar el acceso a políticas públicas, ajustes razonables y oferta institucional pertinente. Esta precisión permitió al equipo fortalecer el enfoque con el cual se debe orientar a la ciudadanía en territorio.

Seguidamente, Diego Gamba, profesional de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, dio inicio al espacio de fortalecimiento relacionado con el Registro de Cuidadores de Personas con Discapacidad. Durante su intervención, contextualizó el marco normativo que sustenta este proceso, señalando que surge a partir de la Ley 2297 de 2023 y se reglamenta mediante la Resolución 2646 de 2024, normativa que establece los lineamientos para la identificación y caracterización de quienes ejercen labores de cuidado.

En cuanto a los requisitos, explicó que la persona con discapacidad debe contar con Certificado de Discapacidad vigente expedido en Bogotá. En este punto, aclaró que, aunque anteriormente existían diferencias en algunos regímenes, actualmente la Secretaría Distrital de Salud también realiza el registro en los casos correspondientes al régimen especial, siempre que el certificado haya sido emitido en la ciudad. Respecto a la documentación exigida al cuidador, indicó que debe presentarse un documento notariado que respalde la relación de cuidado, el cual varía según la situación particular. Si la persona con discapacidad es mayor de edad y funcional, deberá presentar un poder firmado donde manifieste quién ejerce el rol de cuidador y cuáles son las acciones de cuidado que realiza.

En el caso de menores de edad, el trámite debe ser gestionado por el acudiente o tutor legal, quien deberá presentar el registro civil del menor y, si ya cuenta con tarjeta de identidad, ambos documentos; adicionalmente, se requiere una declaración extrajuicio. Esta misma figura aplica cuando la persona con discapacidad no puede expresar por sí misma quién cumple las funciones de cuidado. Se reiteró que el cuidador debe ser mayor de edad en todos los casos.

Se informó que, en la actualidad, el trámite se realiza únicamente de manera presencial en la sede principal de la Secretaría Distrital de Salud. No obstante, se anunció que próximamente se iniciará la implementación de jornadas en territorio, mencionando como fecha tentativa la última semana de febrero para una primera jornada en la localidad de Ciudad Bolívar. En este contexto, se planteó la posibilidad de articular estas jornadas con el equipo de la Estrategia Territorial, con el fin de ampliar la cobertura y facilitar el acceso a la ciudadanía.

En relación con el registro administrativo, se explicó que actualmente se realiza un cargue en la plataforma SISPRO, un registro interno en base de datos en Excel y el correspondiente reporte en “Sí Cuéntanos”, con el objetivo de evidenciar la gestión y resolutividad de los casos atendidos. Finalmente, se aclaró que por el momento no se expide constancia, carné o certificado físico del registro; sin embargo, si el usuario lo desea, puede tomar una fotografía del registro finalizado como soporte personal.

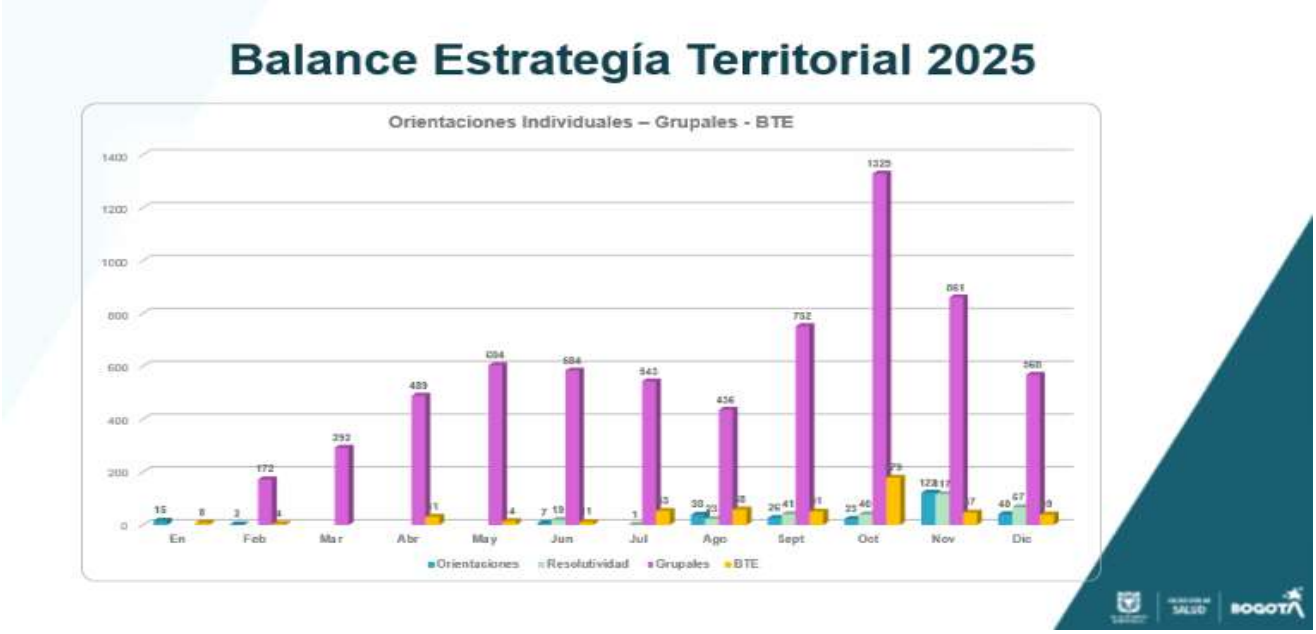
Se hizo una pausa para el almuerzo y la reunión se retomó a las 2:00 pm con Andrea Salazar, quien realizó un espacio de recomendaciones operativas frente al manejo de las plataformas “Sí Cuéntanos” y “Bogotá Te Escucha”, orientado a fortalecer la calidad del registro y evitar inconsistencias en la información reportada. En primer lugar, enfatizó la importancia de diligenciar completamente todos los campos de los formularios, evitando dejar espacios en blanco, dado que esto puede generar reprocesos, observaciones o dificultades en la trazabilidad de la información. En este sentido, resaltó especialmente el correcto registro de los datos asociados al enfoque diferencial poblacional y social, señalando que esta información es clave para la caracterización de la ciudadanía atendida y para la toma de decisiones institucionales basadas en evidencia.

Frente a la plataforma “Sí Cuéntanos”, recordó la necesidad de utilizar adecuadamente los motivos de orientación definidos para la Estrategia Territorial, haciendo particular énfasis en los motivos de orientación 2 y 7, los cuales corresponden a las tipologías de atención que con mayor frecuencia son empleadas por el equipo. Así mismo, explicó que debe revisarse cuidadosamente el uso de la sección de “resolutividad”, especialmente en los registros individuales, ya que este apartado permite evidenciar el alcance de la intervención realizada y los resultados obtenidos en cada caso.

En relación con la plataforma “Bogotá Te Escucha”, subrayó la importancia de clasificar correctamente las solicitudes de acuerdo con su tipología, diferenciando entre queja, reclamo y derechos de petición de interés particular o general, según corresponda. Indicó que una clasificación inadecuada puede afectar los tiempos de respuesta y la correcta gestión del caso por parte de la entidad competente. Finalmente, recomendó adjuntar siempre los soportes necesarios, entre ellos el pantallazo de ADRES y el comprobador de derechos, cuando el caso lo requiera, y reiteró la necesidad de no omitir información poblacional relevante dentro del registro. Estas orientaciones buscan fortalecer la calidad del reporte institucional y garantizar mayor coherencia entre la atención brindada en territorio y el registro en los sistemas de información.

Rocío Lasso retomó el desarrollo de la reunión informando que el espacio previsto sobre temas de aseguramiento con el doctor Poloche sería aplazado para una próxima sesión, con el fin de contar con el tiempo suficiente para abordar el tema de manera detallada.

Posteriormente, se realizó la revisión de los resultados correspondientes a la vigencia 2025 de la Estrategia Territorial, reiterando la importancia de fortalecer las acciones con mayor nivel de resolutividad por parte del equipo. En este contexto, se acordó que mensualmente deben realizarse 1.000 reportes en la plataforma “Sí Cuéntanos”, meta que exige organización, planeación y registro oportuno de cada intervención desarrollada en territorio.



Se hizo especial énfasis en la correcta utilización de los usuarios asignados, el diligenciamiento de la fecha real de ejecución de la actividad y el registro exacto del número de personas intervenidas, el cual debe coincidir con los listados de asistencia. Así mismo, se indicó la estructura definida para el cargue de actividades grupales en la plataforma, señalando que el título debe iniciar en mayúscula con el tipo de actividad correspondiente: ACTIVIDAD GRUPAL, FERIA A TU SERVICIO o JORNADA MÁS BIENESTAR; seguido de la localidad, el lugar de realización, el tipo de población y el objetivo de la intervención.

Se aclaró que el reporte en SEGPLAN se revisa de manera cruzada con la base de datos de “Sí Cuéntanos”, por lo cual ambos registros deben guardar coherencia. Igualmente, se explicó que aquellas acciones que no cuentan con registro directo en “Sí Cuéntanos”, como algunas jornadas específicas de peticiones, deben consolidarse en la categoría “Otras”. En el caso de las jornadas de Certificado de Discapacidad, se recordó que el registro se realiza como atención individual.En relación con la evaluación de la calidad del servicio, se indicó que debe aplicarse encuesta de satisfacción al 50% de la población intervenida en las actividades desarrolladas.

Respecto a los trámites priorizados, se señaló que la Estrategia Territorial continuará abordando en territorio el trámite del Certificado de Discapacidad. Adicionalmente, se indicó la necesidad de iniciar el estudio y apropiación de otros procedimientos que se proyecta descentralizar a territorio, tales como el registro de títulos en el área de la salud, licencias de cremación, licencias de seguridad y salud en el trabajo y trámites relacionados con fundaciones. De igual forma, se recordó que en los espacios grupales debe promoverse activamente la información sobre jornadas y puntos de vacunación disponibles.

Seguidamente, se revisaron las articulaciones adelantadas durante el mes de febrero. Tatiana Bustos informó que realizó un acercamiento con la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS) en la localidad de Fontibón, quedando pendiente el

envío de un correo formal solicitando acceso a los comedores comunitarios de la localidad. También mencionó su acercamiento con el operador de comedores en Suba, quien manifestó disposición para iniciar intervenciones en algunos de estos espacios. Se definieron como compromisos para actividades ya establecidos el 12 y el 26 de marzo.

Por su parte, Natalia Jaimes indicó que en SDIS San Cristóbal también se requiere remitir correo formal para gestionar el ingreso a los comedores comunitarios. Informó que el 17 de febrero se tiene programada la primera jornada de Certificado de Discapacidad en la localidad de Kennedy. Así mismo, se acordó con la coordinadora del Centro Día Las Acacias intervenir a su población participante durante la semana del 23 al 27 de febrero. Adicionalmente, se reportó la visita realizada a SDIS Tunjuelito, donde se pactó realizar el 18 de febrero una ruta por los cinco comedores de la localidad con el fin de socializar la Estrategia Territorial y concertar fechas de intervención. También se mencionó que, en articulación con la referente de discapacidad, se proyecta realizar una jornada de Certificado de Discapacidad el 3 de marzo en dicha localidad.

En cuanto a la organización operativa del equipo, se acordó implementar duplas rotativas durante lo que resta de febrero y el mes de marzo. Para la semana del 16 al 20 de febrero, Diana Rodríguez acompañará a Natalia Jaimes, mientras que Ana Acevedo trabajará con Tatiana Bustos; en la semana del 23 al 27 de febrero se realizará el intercambio de duplas.

Respecto a la programación de las Ferias “A Tu Servicio”, se definió la siguiente distribución:

Febrero: Tatiana Bustos y Rocío Lasso
Marzo: Natalia Jaimes y Ana Acevedo
Abril: Tatiana Bustos y Rocío Lasso
Junio: Natalia Jaimes y Diana Rodríguez
Julio: Tatiana Bustos y Diana Rodríguez
Agosto: Natalia Jaimes y Ana Acevedo
Septiembre: Diana Rodríguez y Ana Acevedo
Octubre: Natalia Jaimes y Rocío Lasso
Noviembre: Tatiana Bustos y Natalia Jaimes

Finalmente, se cerró la reunión con el compromiso de realizar un encuentro virtual para profundizar en la estructura de las actas y el informe, así como para abordar el tema de aseguramiento que quedó pendiente

COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Reunión Estrategia Territorial modalidad virtual	Líder Equipo Estrategia Territorial	Por definir

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C.	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	Tatiana Bustos M	Jtbustos@saludcapital.gov.co	3114518352	D.S.C	
2	Clara Rocio Lasso.	classo@saludcapital.gov.co 9121		D SC	
3	Ana Beatriz Acevedo	AbAcevedo@ DSC.	3223559939	DSC	
4	Diana Marcela Rodriguez Ayala	diana.rodriguez@gmail.com	3175711977	DSC	
5	Natalia Jaimes	NJaimes@saludcapital.gov.co	3022629819	DSE	
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.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	LISTADO DE ASISTENCIA REUNIONES			
	Código:	SDS-DFO-FT-004	Versión:	1
Elaborado por: Luis Carlos Martínez, Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo				

Tema: Reunión Estrategia Territorial Fecha: 12 Febrero 2026

Hora Inicio: 08:30 am Hora Fin: 5:00 pm Lugar: SDS - Oficina DSC

No	NOMBRE	ENTIDAD O DEPENDENCIA	CARGO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Diana Paola Castellanos	DPSS	Tecnico	3232249770	Dcastellanos@saludcapital.gov.	
2	Ana Beatriz Acevedo	DPSS	Contratista	3235599139	AbAcevedo@salud capital.gov	
3	Natalia James S	DSC	Contratista	3026298819	NJames@saludcapital.gov.co	Natalia JS
4	Tatiana Bustos M.	D.S.C	Contratista	3114518352	Hbustos@Saludcapital.gov.co	Tatiana B
5	Diana Yoruda Rodrigues Angel	D.S.C.	Contratista	3125791973	dianamardrigues7@gmail.com	Diana Rodrigues Angel
6	Diego Gamba Gaitán	DSC.	Contratista	3223511657	dsgamba@saludcapital.gov.co	
7	Andrea Salazar Perdomo	DSC	Contratista	3108017359	Asalazar@Saludcapital.gov.co	
8	Clara Rocio Lasso	D.SC.	Contratista.	3187497213	classo@saludcapital.gov.co	
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						

Nota: Cuando la asistencia es menor a 10 personas solo debe firmar acta de reunión según lineamiento SDS-PYC-LN-011