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				

Tema: Actividad Grupal en el Conjunto Residencial Bosques de Tibaná, en la Localidad de Puente Aranda para informar acerca de los Canales de Atención y Certificado de Discapacidad.

Dependencia (Dirección / Oficina)	**Proceso**
Dirección de Servicio a la Ciudadanía	Relacionamiento con la ciudadanía y participación social

Objetivo	Fecha: 4 de marzo 2026			
Divulgar los canales de atención dispuestos por la SDS para la ciudadanía con el objetivo de empoderar a la comunidad acerca de los derechos y deberes ciudadanos en el acceso al Sistema de Salud.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (X) Acompañamiento ( )		
		Otro ( )		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Conjunto Residencial Bosques de Tibaná			
	Hora Inicio: 10:00 a.m. Hora Fin: 12:30 p.m.			
	Notas por: Diana Marcela Rodríguez Angel			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

En el marco de las actividades desarrolladas por parte de la Estrategia Territorial de la Secretaría Distrital de Salud, a través de las cuales se pretende acercar a la ciudadanía a la Entidad mediante del reconocimiento de sus intereses particulares y atender de manera integral a sus necesidades, se llevó a cabo una actividad grupal con personas mayores del Conjunto Residencial Bosques de Tibaná con el objetivo de abordar los derechos que como ciudadanos tienen en cuando al acceso al Servicio de Salud, socializando los canales de atención al ciudadano de la SDS, haciendo énfasis en las herramientas con las que cuentan para la radicación de peticiones ciudadanas, reclamos y quejas frente a los servicios que prestan las EPS; así mismo, se compartió la información del trámite de certificado de discapacidad.

Inicia la actividad grupal informando a los asistentes acerca del objetivo de la reunión y preguntando qué entienden con el término de “canales de atención” dos de los asistentes mencionaron que hace referencia a los lugares presenciales a los que pueden acudir para dar a conocer sus peticiones; a continuación se indaga si consideran necesario informarse acerca de los puntos de atención de las entidades, para lo cual manifiestan que es importante que la ciudadanía tenga conocimiento de dichos canales con el objetivo de tener la información de las herramientas con las que cuenta la ciudadanía para su atención. Enseguida, se hace una retroalimentación de las respuestas indicando que por parte de la Secretría de Salud se tienen dipuestos unos

canales de atención no solo de manera presencial sino también telefónica y virtual y se aclara que debe ser de interés general de la comunidad conocer los canales de atención que tiene dispuesta la SDS con el objetivo de que sean utilizados como herramientas para obtener información de los servicios que se prestan por parte de la entidad y para dar respuesta a sus peticiones particulares en términos del acceso a salud. A continuación, se exponen cada uno de los canales de atención:

Canales presenciales: Se da el espacio para indagar si los participantes conocen la ubicación de la Secretaría de Salud, ante lo cual responden de manera general no conocer la ubicación de la misma, se indica que se encuentra ubicada frente al antiguo matadero distrital, en la Carrera 32 # 12 - 81, frente a la estación de Transmilenio CDS- Cra 32, con horario de atención de lunes a viernes a partir de las 7:00 a.m. hasta las 4:00 p.m en jornada continua.
Así mismo, se indica los puntos de atención de la Red Super Cade y sus horarios de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y 2:00 a 4:00 p.m y sábados de 8:00 a 12:00 del mediodía. Así mismo, se indica la atención por parte de la SDS en la Red Cade, con horarios de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m y de 2:00 a 4:30 p.m.

Canal telefónico: Se informa que hay una línea de servicio a la ciudadanía (601) 3295090 y sus horarios de atención: lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 del mediodía, lo anterior aclarando que en dicho canal no es posible hacer solicitud de citas médicas ya que no es una línea de atención de EPS.

En el canal virtual, se dio a conocer el correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co , el cual se encuentra disponible en cualquier horario y al cual se puede hacer el envío de cualquier petición por parte de la ciudadanía. Así mismo, se presentó la Ventanilla Única de Trámires y Servicios - AGILINEA a través de la cual es posible adelantar diferentes trámites, entre los que se encuentra el certificado de discapacidad para las personas que lo necesiten.

Para cerrar la información de los canales de atención, se indaga a los participantes si conocen la plataforma Bogotá Te Escucha y se evidencia que tan solo una participante la conoce, por lo tanto se indica que es una herramienta a la cual toda la ciudadanía puede acceder para radicar peticiones, quejas, reclamos ante cualquier entidad a Nivel Distrital y se indica que para el caso particular de la Estrategia Territorial, es a través de este medio que se cargan los reclamos en los casos que los ciudadanos manifiesten inconvenientes en la entrega de medicamentos y programación de citas médicas y procedimientos por parte de las EPS. Se aclara que el tiempo de respuesta ante las peticiones es de 15 días hábiles.

A continuación, se aborda el trámite de certificado de discapacidad, indicando los requisitos a presentar ante la SDS para iniciar el proceso de obtención del mismo:

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).

Así mismo, se indica que el trámite se puede adelantar a través de la Agilínea, o llevando la documentación completa a la oficina de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud en horario de lunes de viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Se informa que una vez radicada la documentación, la SDS se encarga de revisar la documentación adjunta, en caso de requerirse subsanación de los mismos, la entidad notifica al ciudadano para la corrección pertinente y en caso de no solicitarse subsanación, en un plazo máximo de diez días hábiles, se está notificando de la remisión a la valoración por parte del equipo multidisciplinar de la Subred a la que corresponda la localidad de residencia de la persona a certificar; aclarando que a la valoración es importante asistir con las historias clínicas de los especialistas que atienden al usuario, resultados de exámenes médicos y demás soportes que sean relevantes en el trámite. Para finalizar, se aclara que el certificado de discapacidad es emitido y entregado por parte del Ministerio de Salud.

A continuación, se da a conocer la pieza comunicativa entregada a los participantes:



CANALES DE ATENCIÓN

✓ **CENTRO DISTRITAL DE SALUD**
Carrera 32 # 12 - 81
***Lun a vie** 7:00 am a 4:00 pm*

RED SUPER CADE

***Lun a vie** 7:00 am a 1:00 pm y 2:00 a 4:30 pm - **Sáb** 8:00 am a 12:00 m*

- ✓ **SUPER CADE MANITAS** Carrera 18 L # 70 B - 50 Sur
- ✓ **SUPER CADE AMÉRICAS** Av carrera 86 # 43 - 55 Sur
- ✓ **SUPER CADE BOSA** Av calle 57R Sur # 72D - 12
- ✓ **SUPER CADE 20 DE JULIO** Carrera 5A # 30D - 20 Sur
- ✓ **SUPER CADE CAD** Carrera 30 # 25 – 90
- ✓ **SUPER CADE SUBA** Av calle 145 # 103B - 90
- ✓ **SUPER CADE CALLE 13** Av Calle 13 No. 37-35
- ✓ **SUPER CADE ENGATIVA** Transversal 113B # 66 - 54

RED CADE

***Lun a vie** 7:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 4:30 pm*

- ✓ **CADE CANDELARIA** Calle 60A Sur # 20 - 80
- ✓ **CADE SANTA LUCIA** Av Caracas # 41B - 30 Sur
- ✓ **CADE SERVITÁ** Calle 165 # 7 - 52
- ✓ **CADE GAITANA** Transversal 126 # 133 - 32
- ✓ **CADE SANTA HELENITA** Carrera 84 Bis # 71B - 53
- ✓ **CADE TOBERÍN** Carrera 21 # 169 – 62
- ✓ **CADE YOMASA** Calle 78 Sur # 14 - 55
- ✓ **CADE FONTIBÓN** Diagonal 16 # 104 - 51
- ✓ **CADE LA VICTORIA** Calle 37 BIS B Sur # 2 – 81 Este
- ✓ **CADE PATIO BONITO** Carrera 87 # 5B - 21
- ✓ **CADE MUZU** Carrera 51 F # 43 – 50 Sur
- ✓ **CADE LOS LUCEROS** Carrera 17 F # 69 A – 32 Sur

Correo electrónico: contactenos@saludcapital.gov.co
Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios **AGILINEA**
3022331823

Línea de Servicio a la Ciudadanía
(601) 3295090
***Lun a vie:** 7:00 am a 5:00 pm*
***Sáb:** 7:00 am a 12:00 m*

Bogotá Te Escucha
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones

SECRETARÍA DE SALUD | BOGOTÁ

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.

Para finalizar, se hace un espacio para preguntas de los participantes, en las que se identifica inquietudes frente al proceso del certificado de discapacidad y los tiempos de radicación de quejas frente a los servicios prestados por los profesionales de la salud en las EPS; se da respuesta a dichas preguntas y se cierra el espacio evaluando la pertinencia de la actividad, la calidad de la información entregada e indagando a los participantes si tienen alguna sugerencia para espacios posteriores. En general, refirieron estar agradecidos con el espacio teniendo en cuenta que no conocían los canales de atención de la SDS y no tenían conocimiento del derecho de interposición de quejas frente a la prestación de los servicios por parte de los profesionales de la salud.

Cerrando la actividad grupal, se identifica el caso de una participante de 82 años de edad quien asiste en compañía de dos de sus hijas, una de ellas su cuidadora permanente, quien es paciente oncológica, la participante refiere que la EPS en la que se encuentra afiliada su madre no ha entregado medicamentos para atender a su tratamiento médico y además están interesadas en tramitar el certificado de discapacidad. Por lo anterior, se adelanta el registro y cargue de documentos en la Ventanilla Única de Trámites y Servicios de la SDS para tramitar el certificado de discapacidad, con número del trámite 73065 y se apoya en el cargue de la

petición para la entrega de los medicamentos a través de Bogotá Te Escucha:

Número de Petición	Fecha de Ingreso	Fecha de Radicado	Tipo de Petición	Peticionario
1619692026	2026-03-04	2026-03-04	RECLAMO	LILIA MARIA CASTILLO PARRA

Mostrando 1 a 1 de 1 registros



COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ 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	Diana Marcela Rodriguez	Dmrodriguez@saldcapital	3125271927	D.S.C – SDS	Diana Rodriguez
2	Tatiana Bustos M.	Hbustos@Salud capital.gov.co	3114518352	D.S.C - S.D.S	Tatiana3
3	Juan Calixto Tejeiro	sgalixtoj@Sdis.gov.co	3023712783	SDIS - Vejez	
4	Paula L Bustamante T	Pbustamante@sdis.gov.co	3195621760	SDIS- Vejez	
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.

Powered by 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	2

Elaborado por: Clara Rocio Lasso / Revisado por: Laura Reyes Cavanzo / Aprobado por: Eugenia Arboleada B.

NOMBRE COLABORADOR(A): Estrategia Territorial - Diana Rodriguez - Tatiana Bustos

PUNTO DE ATENCIÓN: Conjunto Residencial Bosques de Tibara - Puente Aranda.

FECHA DEL EVENTO: 04 de marzo / 2026

TEMA DEL EVENTO:

Canales de atención - Certificado de discapacidad

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	HOMBRE	MUJER	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Elizabeth Moreno	68		x	cc	41681598	3052946184	Elizamorenos@hotmail.com	
2	Maria Eluira Avila Osorio	89		x	cc	28522799	—	—	
3	Hermencia Reyes	62		x	cc	38258793	3123464631	HermenciaRL@gmail.com	
4	Blanca Ligia Martinez	76		x	cc	41470989	3133436570	—	
5	Zoila Rosa Rodriguez	63		x	cc	51678453	3222609890	—	
6	Dora Elsy Valencia	68		x	cc	41657132	3214787264	doravalencia1408@hotmail.com.	
7	Neky Munar	71		x	cc	41756065	3165328778	elmar.flo777@gmail.com	
8	Ana Cecila Aldana Calderon	72		x	cc	21003202	3103410760	cealca65@gmail.com	
9	Luis Angel Mateus	72	x	x	cc	19215430	3102184607	luisangellos75@gmail.com	
10	Liliana Orjuela Castillo	56		x	cc	23799984	3208001164	—	
11	Lilia Maria Castillo P	82		x	cc	23797711	3208001164	—	
12	Jenny Patricia Orjuela C	54		x	cc	23800424	3232142332	Jennyreto0704@gmail.com	
13	Tatiana Bustos Martinez	38		x	cc	1014200872	3114518352	Hbustos@saludcapital.gov	
14	Diana Marcela Rodriguez Angel	37		X	CC	1032422218	3125731977	Dmrodriguez@saludcapital.gov.co	
15									
16									
17									
18									
19									
20									

Powered by CamScanner